Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

El uso de la inteligencia artificial en la formación y ejecución de contratos de consumo: retos. Aspectos jurídicos a la luz del Código de Protección del Consumidor

El uso de la inteligencia artificial en la formación y ejecución de contratos de consumo: aspectos legales desafíos a la luz del Código de Protección al Consumidor

El uso de la inteligencia artificial en la formación y ejecución de contratos de consumo: desafíos legal a la luz del Código de Protección al Consumidor

Samuel Araújo da Silva Neto1

Saulo Queiroz de Mendonça Santana2

Dra. Vera Mônica Queiroz Fernandes Aguiar3

RESUMEN

Este artículo tuvo como objetivo analizar los principales desafíos legales derivados del uso de la inteligencia. Artificialidad en la redacción y ejecución de contratos de consumo, a la luz del Código de Protección al Consumidor. Código de Protección al Consumidor (CDC) y legislación relacionada. Por lo tanto, el objetivo era comprender cómo... El uso de sistemas automatizados y algoritmos afecta a los principios fundamentales de las relaciones. Los derechos del consumidor incluyen principios como la buena fe objetiva, la transparencia, el deber de informar y la vulnerabilidad de... consumidor, así como identificar lagunas regulatorias ante las nuevas dinámicas contractuales digital. La metodología empleada fue bibliográfica, con un enfoque cualitativo, basado en el análisis de doctrina, legislación nacional y extranjera, jurisprudencia e informes técnicos de organizaciones. nacional e internacional. Por lo tanto, se encontró que, aunque el sistema legal brasileño tiene Instrumentos relevantes de protección del consumidor, como el Código de Protección del Consumidor (CDC) y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). A pesar de la Carta de Derechos de Internet brasileña, aún existen importantes desafíos en materia de rendición de cuentas. decisiones automatizadas, garantizando la transparencia algorítmica y la eficacia del consentimiento. En consecuencia, y tras haber sido informados, se concluye que es necesario actualizar la interpretación de las normas vigentes. y mediante el desarrollo de mecanismos regulatorios capaces de equilibrar la innovación tecnológica. con la protección de los derechos del consumidor en las relaciones contractuales mediadas por la inteligencia. artificial.

Palabras clave: Inteligencia artificial; contratos de consumo; desafíos legales; Código de Protección al Consumidor.

---

[1] Estudiante de Derecho. Correo electrónico: Samucca34@gmail.com. Artículo presentado a UNISAPIENS como requisito para obtener la licenciatura en Derecho, Porto Velho/RO, 2026.

[2] Estudiante de Derecho. Correo electrónico: sauloqueiroz73@gmail.com. Artículo enviado a UNISAPIENS como... Requisito para obtener el título de Licenciado en Derecho, Porto Velho/RO, 2026.

[3] Profesora supervisora. Doctora en Derecho. Correo electrónico: vera.aguiar@gruposapiens.com.br.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

ABSTRACTO

Este artículo tuvo como objetivo analizar los principales desafíos legales derivados del uso de la inteligencia artificial.
en la formación y ejecución de contratos de consumo, a la luz del Código de Defensa del Consumidor (CDC)
y la legislación relacionada. En este sentido, buscó comprender cómo el uso de sistemas automatizados y
Los algoritmos impactan principios fundamentales de las relaciones con el consumidor, como la buena fe objetiva,
la transparencia, el deber de proporcionar información y la vulnerabilidad del consumidor, así como identificar
lagunas regulatorias frente a las nuevas dinámicas contractuales digitales. La metodología adoptada fue
bibliográfico y cualitativo, basado en el análisis de la doctrina jurídica, la legislación nacional y extranjera,
jurisprudencia e informes técnicos de organizaciones nacionales e internacionales. Por lo tanto, se encontró que,
aunque el sistema jurídico brasileño cuenta con instrumentos relevantes para la protección del consumidor, como la
CDC, el Reglamento General de Protección de Datos y el Marco de Derechos Civiles para Internet, hay
aún existen desafíos significativos en lo que respecta a la responsabilidad por decisiones automatizadas, la garantía de los algoritmos
transparencia y la eficacia del consentimiento informado.
Por lo tanto, se concluye que es necesario actualizar interpretativamente las normas jurídicas existentes, ya que
así como para el desarrollo de mecanismos regulatorios capaces de equilibrar la innovación tecnológica.
con la protección de los derechos del consumidor en las relaciones contractuales mediadas por inteligencia artificial.

Palabras clave: Inteligencia artificial; contratos de consumo; desafíos legales; Código de Defensa del Consumidor

INTRODUCCIÓN

La intensificación de la transformación digital ha provocado profundos cambios en las relaciones.
marcos jurídicos contemporáneos, especialmente en el contexto de las relaciones con el consumidor, en los que el uso
La inteligencia artificial (IA) se está consolidando como una herramienta estratégica en la educación y en
ejecución de contratos. Este fenómeno está directamente relacionado con el avance tecnológico y...
creciente digitalización de los servicios, que incorporan sistemas automatizados capaces de
analizar datos, predecir comportamientos y estructurar relaciones contractuales en un entorno dinámico y...
personalizado.

En este contexto, el uso cada vez mayor de la inteligencia artificial (IA) en las relaciones con los consumidores
Esto es consecuencia directa del avance de la transformación digital y del aumento de la oferta de servicios.
Automatizado. Según Lippi et al. (2018), la IA permite el análisis de los patrones de consumo y el desarrollo de...
Contratos personalizados basados en perfiles de consumidores, a través de algoritmos predictivos que

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Influyen directamente en las cláusulas contractuales.

Esta innovación, si bien promueve una mayor eficiencia, también plantea interrogantes relevantes.
En lo que respecta a la transparencia y la comprensión de los términos contractuales.

Herramientas como los chatbots, las plataformas de contratación y los contratos dinámicos hacen que la contratación sea más eficiente.
ágiles, pero también intensifican la asimetría de información entre proveedor y consumidor. En este
En este sentido, Velloso (2025) destaca que, en la fase de formación del contrato, el uso de sistemas automatizados
Esto puede comprometer la autonomía del consumidor, ya que este a menudo desconoce la lógica subyacente.
proceso de toma de decisiones de los algoritmos utilizados.

En vista de esto, Cavalcante Siebert et al. (2021) destacan la importancia de los seres humanos significativos.
control, un concepto que aboga por la presencia de un control humano significativo en la toma de decisiones.
procesos automatizados, bajo pena de violar los principios de buena fe objetiva y autonomía de voluntad.
tal como se estipula en el Código de Protección al Consumidor.

Durante la ejecución del contrato, la inteligencia artificial también desempeña un papel importante.
un papel decisivo, ya sea mediante ajustes automáticos, análisis de riesgo de impago o decisiones.
Automatizado en lo que respecta a la aplicación de sanciones. El problema surge cuando hay un fallo en la ejecución.
o facturación incorrecta, identificando a la parte legal responsable, ya sea el proveedor o el desarrollador del producto.
La tecnología o la plataforma intermediaria se convierte en un desafío (Bernardes, 2022).

Cabe señalar que pueden producirse fallos en la ejecución o cargos indebidos en los contratos que involucran inteligencia artificial.
Cuando los algoritmos cometen errores, presentan sesgos o albergan fallos técnicos, esto provoca...
Decisiones incorrectas, pérdida de datos o facturación automatizada errónea. Dado que...
La responsabilidad suele recaer en el usuario de la IA (el proveedor), en función de...
responsabilidad objetiva en virtud del Código de Protección al Consumidor (CDC), según lo estipulado en su artículo.
14.

De esta forma, los CDC, en sus artículos 12 y 14, establecen la responsabilidad objetiva.
del proveedor, pero no abordan explícitamente los casos en los que la decisión proviene de los sistemas.
autónomo, poniendo de relieve las lagunas regulatorias frente a las nuevas tecnologías.

Otro punto relevante se refiere al impacto de la Ley General de Protección de Datos (Ley nº 1000).
Ley 13.709/2018, que regula la recopilación y el tratamiento de datos personales. El uso de inteligencia artificial.
Los contratos presuponen el procesamiento masivo de datos, lo que requiere transparencia y consentimiento.
Explícito y seguro, para que no se vulneren los derechos del consumidor.

De igual modo, la Carta de Derechos de Internet brasileña (Ley nº 12.965/2014) garantiza derechos.
cuestiones fundamentales relacionadas con la privacidad, la neutralidad de la red y el acceso a la información, que
Esto también debería observarse en las relaciones digitales.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

En este contexto, destaca el Proyecto de Ley N° 2.338/2023, ya que establece el marco regulatorio. Inteligencia artificial en Brasil. Aprobada por el Senado Federal en diciembre de 2024 y actualmente en vigor. Actualmente en trámite en la Cámara de Diputados, el proyecto de ley clasifica los sistemas de IA según... con el grado de riesgo, imponiendo reglas más estrictas a las actividades de alto riesgo e incluso prohibiéndolas considerado de riesgo excesivo (Brasil, 2023). Además, garantiza al consumidor el derecho a... Cuestionar las decisiones automatizadas requiere la posibilidad de intervención humana en el proceso. decisivo.

En comparación, la Unión Europea ha aprobado la Ley de IA, que establece niveles de riesgo para Los sistemas de inteligencia artificial definen una gobernanza, seguridad y parámetros estrictos. Transparencia (Vial, 2025). En Estados Unidos, en cambio, no existe una legislación federal específica. En lo que respecta a la IA, existen regulaciones y directrices sectoriales de la Comisión Federal de Comercio destinadas a... Prevención de prácticas abusivas y protección del consumidor (Unión Europea, 2024).

En el contexto de la jurisprudencia, se observa que el Poder Judicial ha estado tratando de adaptar el Marco jurídico para las nuevas tecnologías. Tribunal de Justicia del Distrito Federal y Territorios. (TJDFT) ha reconocido la responsabilidad objetiva de las plataformas digitales que median contratos, haciéndolos responsables del fraude cometido en su entorno virtual. Esta posición Esto concuerda con lo dispuesto en el artículo 14 del Código de Protección al Consumidor, que refuerza la responsabilidad de los proveedores. independientemente de la culpa, por defectos relacionados con la prestación de servicios.

Este entendimiento puede extenderse a situaciones que impliquen el uso de la inteligencia. artificial, en la que el consumidor se encuentra aún más vulnerable a las decisiones automatizadas. y entornos digitales complejos. El Tribunal Superior de Justicia (STJ) ha reafirmado que Las cláusulas contractuales ambiguas deben interpretarse de la manera más favorable para el consumidor. tal como se establece en el artículo 47 del Código de Protección al Consumidor, lo cual es especialmente evidente. relevante en el contexto de los contratos automatizados.

En vista de ello, el objetivo general de este artículo es analizar los principales retos. Implicaciones jurídicas derivadas del uso de la inteligencia artificial en la redacción y ejecución de contratos. consumo, a la luz del Código de Protección al Consumidor y la legislación relacionada.

Específicamente, el objetivo es examinar las aplicaciones prácticas de la inteligencia artificial en Redacción y ejecución de contratos de consumo, destacando sus beneficios y riesgos legales; investigar las lagunas normativas en el sistema jurídico brasileño con respecto al uso de Inteligencia artificial en las relaciones con el consumidor, considerando el Código de Protección al Consumidor (CDC) y la Ley General de Protección al Consumidor (LGPD). Los datos y el marco de derechos civiles brasileño para Internet; y analizar la jurisprudencia nacional sobre contratos automatizados. y el papel del Poder Judicial en la protección de los consumidores frente a las nuevas tecnologías.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

2. SUJETOS Y MÉTODOS

La metodología de este trabajo se basó en una revisión bibliográfica, centrándose en las fuentes. Textos doctrinales y jurisprudenciales, legislación nacional y extranjera, opiniones técnicas e informes. funcionarios. La investigación analizó críticamente el uso de la inteligencia artificial (IA) en la redacción y ejecución de Aplicación de los contratos de consumo, considerando sus repercusiones legales y sociales. El enfoque El enfoque adoptado fue cualitativo, considerando el análisis interpretativo de las normas jurídicas, así como... Efectos prácticos y conceptuales de la automatización de contratos en los derechos del consumidor.

El método de razonamiento que guió el estudio abarcó tres aspectos principales. El método Se utilizó el método deductivo basándose en los principios generales del Código de Protección al Consumidor (CDC). a partir de la legislación civil y artículos científicos, con el objetivo de comprender cómo se establecen dichas normas... Se aplican a la realidad de los contratos mediados por inteligencia artificial. El método dialéctico permitió explorar las tensiones entre la innovación tecnológica, la automatización y la protección del consumidor, identificando conflictos y brechas normativas. Finalmente, se empleó el método histórico-comparativo para comparar la legislación y la jurisprudencia brasileñas con las normas y prácticas internacionales, especialmente en el marco del derecho europeo y de organizaciones internacionales, como la Unión Europea. y la OCDE, en lo que respecta a la regulación de la IA y la protección del consumidor.

Las fuentes utilizadas incluyeron la Constitución Federal, especialmente las disposiciones relacionado con la protección del consumidor y el orden económico; el Código de Protección del Consumidor, con Se hace hincapié en los principios de buena fe objetiva, vulnerabilidad del consumidor y nulidad de las cláusulas. prácticas abusivas; la Ley General de Protección de Datos (LGPD); el Marco Brasileño de Derechos Civiles para Internet; proyectos de ley y informes técnicos sobre inteligencia artificial; así como jurisprudencia brasileña, en particular de Tribunal Superior de Justicia y tribunales estatales de justicia, así como jurisprudencia internacional. importante.

Además, se analizaron las aportaciones doctrinales de expertos legales. digital, contratos y protección de datos, así como informes y opiniones de organizaciones internacionales, como la OCDE, la Comisión Europea y el Consejo Nacional de Protección de Datos (CNPD), proporcionar una visión amplia y crítica de los desafíos legales que surgen del uso de Inteligencia artificial en las relaciones con el consumidor.

3. RESULTADOS

El uso de la inteligencia artificial en la redacción y ejecución de contratos de consumo. aumenta significativamente los riesgos de violar los principios de transparencia y autonomía de voluntad y buena fe objetiva, según lo dispuesto en el Código de Protección al Consumidor. Esto ocurre, sobre todo,

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

debido a la complejidad técnica de los algoritmos, que operan mediante una lógica que a menudo...
inaccesible para el consumidor medio, lo que dificulta la comprensión de los criterios utilizados en
La formulación de cláusulas contractuales y la toma de decisiones automatizada. En este escenario, el deber
La disponibilidad de información adecuada y clara puede verse comprometida, debilitando así el consentimiento libre y sólido.
La concienciación del consumidor es un elemento esencial para la validez de las relaciones contractuales.

Además, la automatización de contratos, combinada con el uso de sistemas de inteligencia artificial,
Esto tiende a amplificar la asimetría de información que ya existe en las relaciones de consumo. El consumidor,
Considerada una parte vulnerable, comienza a interactuar con sistemas que personalizan ofertas y definen
condiciones contractuales e incluso cumplir automáticamente las obligaciones sin la debida transparencia respecto a
los criterios adoptados. Esta situación puede dar lugar a prácticas abusivas, cláusulas desequilibradas y
decisiones automatizadas perjudiciales, que obstaculizan el ejercicio de derechos como la revisión de contratos y
El acceso a la información está restringido, lo que compromete la eficacia de la protección del consumidor.

Además, la ausencia de regulaciones específicas sobre el uso de la inteligencia artificial en
Las relaciones con los consumidores contribuyen a la generación de incertidumbre jurídica, especialmente en lo que respecta a
Responsabilidad por fallos en la formación o ejecución de contratos automatizados. La dificultad
para identificar a la parte responsable, ya sea el proveedor, el desarrollador del sistema o la propia empresa.
Esta plataforma hace que la aplicación de los mecanismos tradicionales de responsabilidad civil sea más compleja.
De esta forma, el vacío normativo aumenta la vulnerabilidad del consumidor ante las decisiones.
tomados por sistemas autónomos, lo que pone de relieve la necesidad de actualizaciones legislativas y
establecer parámetros legales más claros para regular el uso de la inteligencia artificial en
alcance contractual.

4. DISCUSIÓN

Este estudio es crucial debido al creciente uso de la inteligencia artificial.
en la formación y ejecución de contratos de consumo, un fenómeno que requiere análisis jurídico.
El texto analiza las prácticas de contratación en tres dimensiones: social, científica y normativa. Desde una perspectiva social, el proceso de contratación...
A través de sistemas automatizados y digitales, esto se ha convertido en una realidad irreversible debido a
expansión del comercio electrónico, digitalización de los servicios y plataformas bancarias
firma.

Según el informe CX Trends (Octadesk, 2024), el 42% de los consumidores en línea ya
Tuvieron cierta interacción con herramientas de inteligencia artificial al realizar compras, lo que
Esto pone de manifiesto la penetración de la tecnología en la vida cotidiana de los consumidores.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Según una investigación publicada por E-commerce Brasil (2025), más de la mitad de los brasileños, Aproximadamente el 52% afirmó haber utilizado asistentes de IA para apoyar el proceso de adquisición. productos. Estos datos, junto con el aumento del fraude digital, exponen la vulnerabilidad de Los consumidores se enfrentan a algoritmos y sistemas automatizados que carecen de transparencia.

La Confederación Nacional de Líderes Minoristas (CNDL) y el Servicio de Protección de Crédito (SPC) Brasil identificó que el 32% de los consumidores ya han sufrido o experimentado intentos de estafas en línea, mientras que una encuesta de Serasa Experian (2024) indicó que el 42% de los brasileños Los entrevistados afirmaron haber sido víctimas de fraude digital, lo que les ocasionaba pérdidas económicas. expresivo. Por lo tanto, la investigación demuestra ser socialmente relevante al contribuir a estrategias de Protección al consumidor, para la parte más débil en la relación jurídica.

Se puede inferir que, desde una perspectiva científica, la investigación se sitúa en la intersección. entre el Derecho del Consumidor, el Derecho Civil, el Derecho Digital y la protección de datos personales.

Según Doneda (2021), la regulación de las nuevas tecnologías debe comenzar con una comprensión de que la protección de datos es un elemento estructurador para la preservación de la dignidad humana en Relaciones contractuales mediadas por sistemas automatizados.

La Constitución de 1988, en su Artículo 1, establece que la República Federativa de Brasil, compuesta por por la unión indisoluble de los Estados, Municipios y el Distrito Federal, se establece por lo tanto en El Estado de Derecho democrático tiene como fundamentos, entre otros, la dignidad de la persona. La dignidad humana, que debe ser respetada, especialmente en las relaciones que rigen los contratos en los sistemas. automatizado.

En este mismo contexto, Hoechner et al. (2024) argumentan que los contratos inteligentes, Construidas mediante algoritmos e inteligencia artificial, desafían las categorías legales clásicas. lo que exige que la doctrina desarrolle nuevas herramientas interpretativas capaces de abordar las cláusulas dinámicas y difícil de entender para el consumidor.

La verificación antes mencionada refuerza la contribución científica de este artículo, en la medida en que que propone un análisis crítico de la legislación brasileña a la luz de los desafíos que plantea la IA, sumándose a las disputas modernas sobre doctrina nacional y extranjera.

En el ámbito jurídico, la importancia del estudio se consolida por la necesidad de Actualización normativa y reinterpretación del marco jurídico vigente. El Código de Protección al Consumidor (Ley N° 8.078/1990), Si bien se trata de una norma protectora basada en principios, se desarrolló en un contexto anterior a la revolución. digital y no abordó expresamente situaciones en las que las decisiones contractuales se toman por Sistemas automatizados.

Como observa Tartuce (2023), la aplicación de los principios de buena fe objetiva y La transparencia en los contratos mediados por IA exige una atención especial por parte del intérprete y del

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

legislador, con el fin de evitar abusos y asimetrías de información que aumenten la vulnerabilidad de consumidor.

En este mismo sentido, la Ley General de Protección de Datos (Ley nº 13.709/2018) estipula en El artículo 20 concede el derecho a revisar las decisiones automatizadas, pero aún carece de regulación. una disposición específica que describe las obligaciones de los proveedores en el contexto de los contratos electrónicos.

El artículo 20 de la LGPD (Ley General de Protección de Datos de Brasil) garantiza ahora al interesado el derecho a solicitar una revisión de las decisiones. adoptado, de una manera única, basado en el procesamiento automatizado de datos personales que compromete sus intereses, como las decisiones crediticias o sus propios perfiles de consumo.

Cabe señalar que el interesado puede solicitar una revisión humana de las decisiones automatizadas. incluyendo aquellos destinados a deliberar sobre su perfil personal, profesional y de consumidor y crédito.

Es importante destacar que la jurisprudencia brasileña ya está empezando a señalar preocupación por Prácticas de contratación digital. Con especial énfasis en el Tribunal Superior de Justicia, que ha fortalecido... Análisis de los contratos digitales, haciendo hincapié en la validez del consentimiento, la transparencia y... Protección contra prácticas abusivas.

El Tribunal Superior de Justicia ha reiterado que las cláusulas contractuales ambiguas deben para ser interpretado de una manera más favorable para el consumidor, como se establece en el artículo 47 de los CDC, el lo cual adquiere especial relevancia en los contratos automatizados donde la opacidad algorítmica lo dificulta una comprensión completa de sus términos.

Además, el Tribunal de Justicia del Distrito Federal y Territorios ha reconocido que... Responsabilidad objetiva de las plataformas digitales por el fraude que se produzca en su entorno virtual. Esta comprensión refuerza la necesidad de rendición de cuentas incluso en escenarios mediados por inteligencia artificial.

Por lo tanto, el estudio se justifica por la relevancia social de fortalecer la protección de El consumidor en un entorno digital lleno de riesgos, debido a la relevancia científica de interactuar con nuevos tecnologías y contribuir al desarrollo doctrinal y jurisprudencial en materia de contratos. automatizado y, además, debido a la relevancia legal de respaldar la adaptación regulatoria y la construcción de un marco regulatorio eficaz que garantice la seguridad, la transparencia y el equilibrio en las relaciones Consumo en Brasil.

4.1 Protección del consumidor en los contratos electrónicos a la luz del Código de Protección del Consumidor

La CDC (Ley No. 8.078/1990) establece principios fundamentales que rigen todas las relaciones. Derechos del consumidor, especialmente en el contexto de los contratos electrónicos. Entre ellos, destaca la buena fe.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Objetivo, transparencia y protección de la parte considerada en posición más débil.

El artículo 4 establece que el propósito de la Política Nacional de Relaciones con el Consumidor es...
Satisfacer las necesidades de los consumidores en lo que respecta a la prestación de servicios de manera adecuada y eficaz.
y productos, así como la armonización de los intereses de los participantes en las relaciones con los consumidores.

Esta directriz demuestra que el sistema legal busca equilibrar una relación que, por
Su naturaleza es estructuralmente desigual, reconociendo la vulnerabilidad del consumidor como un elemento.
central para las relaciones con el consumidor. En este contexto, se imponen límites a las acciones del proveedor, no
no solo con respecto al contenido de las cláusulas contractuales, sino también a las prácticas adoptadas en
a lo largo de toda la relación jurídica, desde la oferta hasta la ejecución del contrato.

Se trata de una intervención regulatoria destinada a prevenir abusos y corregir asimetrías.
Informar y asegurar que el ejercicio de la actividad económica se lleve a cabo de acuerdo con la
parámetros de equidad contractual, transparencia y respeto a la dignidad del consumidor.

El artículo 6 del Código de Protección al Consumidor enumera los derechos básicos del consumidor, tales como:

> La protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos causados por las prácticas
> en el suministro de productos y servicios considerados peligrosos o dañinos; una
> educación y difusión de información sobre el consumo adecuado de productos y servicios;
> información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con
> especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y
> precio, así como los riesgos que presentan" (Brasil, 1990).

La previsión de estos derechos demuestra la preocupación del sistema jurídico por garantizar que...
No solo la integridad física del consumidor, sino también su capacidad para tomar decisiones informadas.
y consciente en el mercado de consumo. La protección de la vida, la salud y la seguridad, combinada con el deber de
La información clara y adecuada revela que la transparencia no es una mera formalidad, sino una
un requisito esencial para la validez y legitimidad de las relaciones contractuales. Al garantizar el acceso a
Se busca obtener información precisa sobre las características, los riesgos y las condiciones de los productos y servicios.
Para reducir la asimetría de la información y fortalecer la autonomía del consumidor.

En este contexto, la ausencia o insuficiencia de esta información puede comprometer la
El equilibrio de la relación con el consumidor abre la puerta a la aplicación de los mecanismos de control previstos en el propio
Código de Protección del Consumidor. Es precisamente en este punto donde se establece la conexión con el Artículo 51, un
ya que las cláusulas contractuales que restringen los derechos, omiten información relevante o colocan la
Las situaciones de desventaja excesiva para los consumidores pueden considerarse abusivas y, por lo tanto, nulas y sin efecto.
la ley, como una forma de preservar la buena fe objetiva y el equilibrio contractual.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Según Marques, Lima Marques y Faria (2018), la aplicación de estos principios es
Esto es particularmente importante en los contratos electrónicos, dada la asimetría de la información y la
La complejidad tecnológica puede aumentar la vulnerabilidad del consumidor, lo que hace que la transparencia sea aún más crucial.
La claridad y la concisión son elementos esenciales para la validez del contrato.

Esta postura destaca que, en el entorno digital, la vulnerabilidad del consumidor no
No solo se sostiene a sí mismo, sino que también se ve mejorado por factores técnicos e informativos, lo que requiere
una reinterpretación de las instituciones clásicas del derecho contractual. Así, el énfasis está en la transparencia y en
La claridad refuerza la idea de que la validez del contrato depende directamente de su implementación efectiva.
Comprender su contenido por parte del consumidor.

Miragem (2024) refuerza que la interpretación de las cláusulas siempre debe favorecer la
consumidor, especialmente cuando hay ambigüedad o lenguaje excesivamente técnico,
garantizando el eficacia de principio desde protección integral.
Esta perspectiva resalta el papel hermenéutico del juez en la realización de los derechos de
El consumidor, especialmente cuando se enfrenta a contratos

complejos. Es importante destacar que al favorecer la interpretación más favorable, el objetivo es neutralizar
posibles estrategias contractuales que, mediante un lenguaje técnico o ambiguo, pueden obstaculizar
una comprensión completa y, en consecuencia, perjudicar a la parte vulnerable.

Además, Carvalho (2019) destaca que la buena fe objetiva no solo regula la
El comportamiento de las partes durante la ejecución del contrato, pero también guía la formación del contrato en sí.
transacción legal, por lo que cualquier práctica que explote la vulnerabilidad del consumidor puede
Será anulado por orden judicial.

El posicionamiento antes mencionado amplía el alcance de la buena fe objetiva, asignándole una función.
estructuración a lo largo de todas las fases del contrato. Por lo tanto, las prácticas abusivas no se limitan a
incumplimiento de obligaciones, pero pueden estar presentes desde la fase precontractual, lo que legitima
Intervención judicial para garantizar la equidad y el equilibrio de la relación jurídica.

Silva y Gomes (2021) añaden que la función social del contrato, implícitamente prevista
El Código de Protección al Consumidor (CDC) exige que los proveedores y prestadores de servicios adopten normas de conducta que preserven
Equidad y seguridad del consumidor en cualquier relación contractual.

Este enfoque demuestra que los contratos de consumo trascienden la esfera estrictamente privada.
asumiendo relevancia social. De esta forma, los proveedores están sujetos al deber de actuar.
responsables, guiados no solo por el beneficio, sino también por el respeto a valores como la justicia.
protección contractual, protección de la parte vulnerable y mantenimiento del equilibrio en las relaciones con los consumidores.

Divino (2018) analiza la aplicabilidad del CDC en contratos digitales automatizados,
señalando que la interpretación judicial debe considerar el impacto de la tecnología en la comprensión de

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

informar a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, reforzando la necesidad de cláusulas claras y...
Mecanismos para revisar decisiones automatizadas.

Por lo tanto, los contratos de consumo deben interpretarse a la luz del Código de Protección al Consumidor (CDC), garantizando que...
Deben respetarse la buena fe, la transparencia y la protección de la vulnerabilidad del consumidor.
especialmente en escenarios donde interviene la complejidad tecnológica, como el uso de la inteligencia artificial.
Al ser artificial, puede aumentar los riesgos de desequilibrio contractual.

4.2 Automatización de la contratación y algoritmos en la toma de decisiones

La automatización de la contratación y el uso de algoritmos en la toma de decisiones han transformado...
Las relaciones contractuales se ven afectadas de forma significativa, especialmente en el contexto digital.

Según Cavalcanti (2020), los contratos inteligentes, basados en la tecnología blockchain,
Permiten la ejecución automática de cláusulas contractuales, sin necesidad de intermediarios, que
Puede aumentar la eficiencia y reducir los costos. Sin embargo, esta automatización plantea cuestiones legales.
complejidades como la interpretación y aplicación de las normas jurídicas en un entorno digital.

Se puede inferir que los contratos inteligentes son programas almacenados en un
Cadenas de bloques que ejecutan automáticamente términos predefinidos cuando se cumplen ciertas condiciones.
Las cláusulas "si/entonces" se cumplen. Eliminan intermediarios, reducen costos y aumentan...
seguridad, garantizando que los acuerdos se cumplan sin supervisión humana, con inmutabilidad.
y una gran transparencia.

Miragem (2020) destaca que la introducción de algoritmos en las relaciones con los consumidores puede resultar en
en decisiones automatizadas que afectan directamente los derechos del consumidor. La falta de
La transparencia en los procesos de toma de decisiones algorítmicas puede comprometer la confianza del consumidor y
Equidad en las relaciones contractuales. En este sentido, es esencial que los sistemas automatizados
Deben diseñarse para garantizar la claridad, la previsibilidad y la equidad en las decisiones.

Tenga en cuenta que los sistemas mencionados anteriormente crean perfiles, influyen en las compras y pueden...
para perpetuar las irregularidades, exigiendo, según estudios recientes, una mayor gobernanza y supervisión.
seres humanos para garantizar la equidad.

El uso de la inteligencia artificial (IA) en la redacción y ejecución de contratos también requiere
un análisis crítico de la responsabilidad civil. Según Talamini y Cardoso (2023), los contratos
Las tecnologías inteligentes e innovadoras plantean desafíos en lo que respecta a la responsabilidad por fallas o daños.
como resultado de su ejecución automática. La ausencia de un agente humano directo puede obstaculizar la
La identificación de los responsables en los casos judiciales requiere una adaptación de las normas jurídicas.
formas tradicionales de afrontar estas nuevas realidades.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Además, la implementación de la IA en los contratos de consumo debe respetar los principios de buena fe objetiva, transparencia y protección de la parte vulnerable, tal como se establece en el Código de Protección al Consumidor. La automatización no debe utilizarse como herramienta para enmascarar prácticas abusivas o No se trata de perjudicar al consumidor, sino de promover relaciones contractuales más justas y equilibradas.

Finalmente, es esencial que existan regulaciones específicas que aborden... particularidades de los contratos automatizados y algorítmicos, que garantizan la protección y garantía de Derechos del consumidor, así como seguridad jurídica en las relaciones contractuales digitales.

4.3 Responsabilidad civil en el uso de la IA

Responsabilidad civil derivada del uso de inteligencia artificial (IA) en contratos. El derecho del consumidor constituye uno de los mayores desafíos contemporáneos para el derecho.

Según Rodrigues (2021), la complejidad de los algoritmos y la autonomía de las decisiones Los procesos automatizados dificultan la asignación de responsabilidades, ya que no siempre es posible. Identifique al agente humano directamente responsable del daño causado al consumidor.

Además, la complejidad algorítmica y la autonomía de la IA impiden la atribución de responsabilidad, estableciendo el "efecto caja negra", en el que decisiones inexplicables ocultan Oblicuidades y causar daño, como accidentes autónomos o discriminación. Responsabilidad Se centra en las personas e instituciones responsables, como desarrolladores, empresas y usuarios que... Estos sistemas se posibilitan, se integran en ellos o creen en ellos, estableciendo marcos normativos.

Este problema se intensifica en los contratos inteligentes, donde la ejecución automática de Las cláusulas pueden generar efectos legales y económicos sin la intervención de operadores humanos. (Pereira, 2020).

Es importante destacar que, si bien es eficaz, la automatización completa requiere una planificación cuidadosa. El código tiene como objetivo evitar que los fallos se conviertan en daños legales irreversibles.

Así, en el contexto brasileño, la aplicación del art. 14 de los CDC establece la responsabilidad. La responsabilidad objetiva del proveedor por los daños al consumidor, independientemente de la culpa, que ahora incluye Productos y servicios mediados por inteligencia artificial.

Ribeiro y Almeida (2022) sostienen que la responsabilidad civil debe adaptarse a considerar no solo el error humano, sino también los errores de programación, las fallas de funcionamiento Sistemas y decisiones automatizadas que resultan en daño al consumidor. Este enfoque garantiza Protección para la parte más débil, en consonancia con los principios de vulnerabilidad y buena fe del Código de Protección al Consumidor. objetivo.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

La jurisprudencia nacional reconoce ahora la necesidad de rendición de cuentas en los casos... que involucran sistemas automatizados. Según Santos (2021), los tribunales han adoptado entendimientos que refuerzan la responsabilidad objetiva de las plataformas digitales por fallas o fraudes que ocurren en contratos electrónicos, incluso cuando el daño resulta de algoritmos, ampliando la protección de El consumidor en entornos digitales.

De este modo, los tribunales brasileños comenzaron a consolidar su comprensión de la responsabilidad. responsabilidad objetiva, independientemente de la culpa, en casos particulares, especialmente cuando existe una relación de consumo. Este entendimiento amplía la responsabilidad por daños causados por el contenido de terceros, centrándose en la protección de los derechos del consumidor y el deber de moderación.

Del mismo modo, estudios internacionales indican que la responsabilidad de las decisiones sobre IA debería recaer en el individuo. observar criterios de previsibilidad, auditabilidad y posibilidad de reparación (Hildebrandt, 2019), Esto propone modelos de rendición de cuentas algorítmicos que pueden servir como referencia para la legislación. Brasileño.

Modelos de rendición de cuentas algorítmicos para la legislación brasileña, según el Proyecto de Ley No. 2.338/2023, centrado en la transparencia, la auditoría de riesgos y la explicabilidad de las decisiones automatizadas. y responsabilidad civil. Los parámetros dinámicos incorporan el enfoque basado en el riesgo de la IA de la UE. Ley, en el derecho a una explicación de la LGPD y en el mecanismo para controlar los prejuicios/la discriminación.

Además, Fernandes (2022) destaca la responsabilidad civil en los contratos mediados. El papel de la IA no debe limitarse a reparar daños, sino que también debe abarcar la prevención, a través de estándares que requieren transparencia en algoritmos, protocolos de seguridad y mecanismos de Cuestionar las decisiones automatizadas. Este enfoque preventivo se alinea con las tendencias actuales. Los marcos regulatorios internacionales sobre IA, como la Ley de IA de la Unión Europea, priorizan la mitigación... riesgos y la protección de los derechos fundamentales del consumidor.

Por lo tanto, la responsabilidad civil en el uso de IA en contratos de consumo requiere una un enfoque multidimensional, que integra los principios del Código de Protección al Consumidor, las normas de protección de datos, jurisprudencia nacional y tendencias internacionales, con el fin de equilibrar la innovación tecnológica y Seguridad jurídica: protección de la parte vulnerable en las relaciones contractuales digitales.

4.4 Consentimiento y transparencia informativa en los contratos digitales

El consentimiento y la transparencia informativa son elementos centrales para la La validez y la equidad de los contratos digitales, especialmente a la luz del creciente uso de la inteligencia artificial. Inteligencia artificial (IA) en la redacción y ejecución de cláusulas contractuales. Peck (2021) destaca que la claridad y la accesibilidad de la información proporcionada al consumidor son esenciales para que este pueda ejercer su derecho.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Autonomía de forma consciente, evitando decisiones automatizadas dañinas o abusivas.

La transparencia en la comunicación contractual también está relacionada con la necesidad de...
Los sistemas de IA explican, de forma comprensible, los criterios y algoritmos que guían sus acciones.
decisiones. Según Timm (2022), la falta de comprensión sobre cómo funcionan los sistemas
Los procesos automatizados pueden generar desconfianza, incertidumbre jurídica y vulnerabilidad del consumidor.
que afecta directamente a la buena fe objetiva en las relaciones contractuales.

Según Spinelli (2020), la transparencia informativa no se limita a la divulgación del contenido de
contrato, pero también cubre cómo funciona el sistema automatizado, qué datos son
Los métodos utilizados y cómo se producen los resultados. En este sentido, la práctica de proporcionar información
Los términos claros y comprensibles refuerzan la confianza del consumidor y promueven la equidad contractual.
prevenir abusos y minimizar el riesgo de litigios.

Santos y Lima (2019) refuerzan que, en el contexto digital, es fundamental que el consumidor
pueden impugnar las decisiones automatizadas o solicitar una revisión por parte de un agente humano, lo que garantiza que
eficacia del principio de consentimiento informado. Además, la adopción de estándares de
Transparencia algorítmica, como explicar los criterios de decisión, la auditoría y la previsibilidad,
Esta es una práctica recomendada por organizaciones internacionales como la OCDE y la Comisión Europea.
quienes abogan por la protección del usuario en los procesos de toma de decisiones mediados por IA.

Por lo tanto, la adopción de prácticas adecuadas de consentimiento y transparencia de la información es crucial.
Es esencial garantizar la autonomía del consumidor, reforzar la buena fe objetiva y fortalecer la...
Seguridad jurídica en las relaciones contractuales digitales, contribuyendo a un equilibrio entre la innovación.
La tecnología y la protección de los derechos del consumidor.

4.5 De juicios nacionales

Un análisis de la jurisprudencia nacional revela directrices importantes con respecto a la aplicación de
principios del Código de Protección al Consumidor en las relaciones contractuales, especialmente en escenarios
caracterizado por la complejidad técnica y la intermediación digital. El Tribunal Superior de Justicia ha
entendimiento consolidado destinado a fortalecer la protección del consumidor en situaciones de
ambigüedad contractual.

En este contexto, destaca la sentencia del Recurso Especial, en la que se estableció que las cláusulas
Las declaraciones ambiguas o contradictorias deben interpretarse de la manera más favorable para el consumidor.
como se establece en el artículo 47 de la CDC. Este es un entendimiento reiterado por la Corte, por ejemplo
del Tribunal Superior de Justicia en el caso RESp No. 1,899,304/SP, la Relatora Magistrada Nancy Andrighi decidió sobre
23/03/2021, lo que reforzó la necesidad de una interpretación de las cláusulas que favorezca al consumidor.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Acuerdos contractuales complejos. Esta posición es especialmente relevante en el contexto de los contratos.
mediado por inteligencia artificial, donde la opacidad algorítmica puede dificultar la comprensión.
de los términos contractuales por parte del consumidor.

De manera similar, la jurisprudencia ha ido evolucionando para reconocer la responsabilidad de
proveedores en entornos digitales. Aunque no es un precedente del Tribunal Superior de Justicia (STJ), la comprensión de
El Tribunal de Justicia del Distrito Federal y Territorios refuerza la aplicación del principio de responsabilidad.
El objetivo es dirigirse a las plataformas digitales que median en las relaciones con los consumidores. En una decisión emitida en
En el caso número 0711382-47.2023.8.07.0009, juzgado el 25/02/2025, el tribunal reconoció que la
Las plataformas pueden ser consideradas responsables del fraude que ocurra en su entorno virtual, con
Esto se basa en el artículo 14 del Código de Protección al Consumidor, que establece la responsabilidad independientemente de la culpa.
Este entendimiento se alinea con la lógica adoptada por el Tribunal Superior de Justicia (TSJ), en el sentido de ampliar la protección de...
Los consumidores se enfrentan a riesgos inherentes al entorno digital y automatizado.

En el ámbito de competencia del Tribunal Supremo Federal, si bien aún no existen resoluciones específicas sobre...
En lo que respecta a los contratos gestionados directamente mediante inteligencia artificial, el Tribunal ya se ha pronunciado al respecto.
Información relevante sobre protección del consumidor y responsabilidad en entornos digitales. Aspectos destacados:
si la sentencia de RE No. 1,010,606/RJ, Ponente Magistrado Dias Toffoli, dictada el 28 de junio de 2021, en la que el
El Tribunal Supremo de Brasil (STF) reconoció la constitucionalidad de las normas que garantizan la rendición de cuentas de los proveedores de servicios.
en determinadas circunstancias, reforzando la necesidad de un equilibrio entre la libertad económica,
Innovación tecnológica y protección de los derechos fundamentales. Este entendimiento puede aplicarse,
Por analogía, esto puede aplicarse a las relaciones contractuales automatizadas, en las que las acciones de los sistemas inteligentes no...
Esto elimina la obligación de proteger al consumidor.

Así pues, puede observarse que la jurisprudencia de los tribunales superiores brasileños se está moviendo en esa dirección.
con el fin de reforzar la protección del consumidor, incluso frente a las nuevas tecnologías, como la tecnología inteligente.
artificial. Los entendimientos consolidados respecto a la interpretación favorable al consumidor y a
La responsabilidad objetiva de los proveedores indica que los principios del Código de Protección al Consumidor siguen vigentes.
plenamente aplicables, aunque es necesaria su adaptación interpretativa a las nuevas dinámicas.
contratos digitales.

CONSIDERACIONES FINALES

Esta investigación nos ha permitido comprender que el uso de la inteligencia artificial en el entrenamiento y
La ejecución de los contratos de consumo representa una transformación significativa en las relaciones jurídicas.
tecnologías contemporáneas, que aportan beneficios como agilidad, personalización y eficiencia, pero también
Desafíos relevantes a la luz del Código de Protección al Consumidor. Se encontró que el uso de

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Los sistemas automatizados pueden comprometer principios fundamentales como la transparencia y la buena fe.
objetivo y el deber de informar, especialmente debido a la complejidad de los algoritmos y el
dificultad de comprensión por parte del consumidor, lo que aumenta su vulnerabilidad.
en relaciones contractuales digitales.

Además, se descubrió que, si bien el sistema legal brasileño prevé
Instrumentos importantes de protección, como el Código de Protección del Consumidor (CDC), la Ley General de Protección de Datos (LGPD) y el Marco de Protección de Datos para Internet (MBO).
En lo que respecta al Marco de Derechos Civiles para Internet, aún existen lagunas normativas en lo que respecta a la regulación específica de la inteligencia.
artificial. Tales lagunas legales dificultan la tarea de responsabilizar a las personas por los daños derivados de las decisiones.
Los sistemas automatizados resaltan la necesidad de una interpretación evolutiva de las normas existentes.
como una mejora legislativa que se mantiene al ritmo del avance tecnológico. El análisis de
La jurisprudencia también ha demostrado que los tribunales han intentado adaptar los principios tradicionales.
Adaptarse a las nuevas dinámicas digitales y reforzar la protección del consumidor.

Por lo tanto, se puede concluir que es esencial promover un equilibrio entre la innovación tecnológica y
seguridad jurídica, garantizando que el desarrollo y la aplicación de la inteligencia artificial en
Las relaciones con los consumidores deben desarrollarse de manera ética, transparente y responsable. Por lo tanto, se hace necesario...
Reforzar los mecanismos de control y aumentar la transparencia algorítmica son elementos indispensables.
y la protección efectiva de los derechos del consumidor, con el fin de garantizar relaciones contractuales más justas.
y compatible con los avances de la sociedad digital.

REFERENCIAS

BERNARDES, João Henrique Wetter, Modelo predictivo de irregularidades en contratos de transferencia: análisis económico y aprendizaje automático. Tesis presentada al Programa de Posgrado Stricto Sensu en Gobernanza, Tecnología e Innovación de la Universidad Católica de Brasilia, como requisito parcial para la obtención del título de Máster en Gobernanza, Tecnología e Innovación. Brasilia, Disponible en: https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/bitstream/tede/3024/2/JoãoHenriqueWetterBernardesDissertacao2022 85f. 2022. en:

.pdf. Consultado el: 2 de septiembre de 2025.

BRASIL. Código de Protección al Consumidor. Ley N° 8.078, del 11 de septiembre de 1990. Establece... Disponible en: el Protección al consumidor y otras disposiciones. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/ l8078.htm. Consultado el 2 de septiembre de 2025.

BRASIL. Constitución de la República Federativa de Brasil de 1988. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ constituicao/constituicao.htm. Consultado el 4 de septiembre de 2025.

BRASIL. Ley General de Protección de Datos Personales. Ley N° 13.709, del 14 de agosto de 2018. Establece la protección de datos personales y modifica la Ley N° 12.965, del 23 de abril de 2014. Disponible en: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ _ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Consultado el 1 de septiembre de 2025.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

BRASIL. Ley N° 13.709, de 14 de agosto de 2018. Ley General de Protección de Datos Personales (LGPD). Disponible en: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Consultado el: 4 de septiembre de 2025.

BRASIL. Marco Civil da Internet. Ley N° 12.965, del 23 de abril de 2014. Establece principios, garantías, derechos y deberes para el uso de Internet en Brasil. Disponible en: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Consultado el 4 de septiembre de 2025.

_____. Proyecto de Ley N° 2338 de 2023. Regula el uso de la Inteligencia Artificial en Brasil. Disponible en: https://www.camara.leg.br/noticias/1159193-projeto-regulamenta-uso-da-inteligencia-artificial-no-brasil/ . Consultado el: 4 de septiembre de 2025.

_____. Tribunal Superior de Justicia. Recurso Especial N.º 1899304 SP 2020/0260682-7. Ponente: Ministra Nancy Andrighi. Disponible en: https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1292459469/inteiro-teor-1292459478. Consultado el 21 de abril de 2026.

_____. Tribunal Supremo Federal. Expediente n.º 1.010.606/RJ, ponente: Magistrado Dias Toffoli. Disponible en: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/3317883/RECURSO%20EXTRAORDIN%C3%81RIO%20N%C2%BA10.010.606_RMP84.pdf. Consultado el: 21 de abril de 2026.

_____. Tribunal Federal de Distrito y Territorios de Justicia. Responsabilidad objetiva de las plataformas digitales por fraude en sus entornos virtuales. 2023. por https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2023/responsabilidade-civil-das-instituicoes-financeiras-nas-fraudes-eletronicas.

Consultado el 1 de septiembre de 2025.

_____. Tribunal de Justicia del Distrito Federal y Territorios. Caso No. 0711382-47.2023.8.07.0009. Segunda Sala Civil. Ponente: Renato Scussel. Disponible en: https://jurisdf.tjdft.jus.br/acordaos/6cd813c2-055e-4eae-9727-0469b3bba77a. Consultado el 21 de abril de 2026.

CARVALHO, José Miguel. Buena fe objetiva en el derecho contractual. São Paulo: Atlas, 2019.

CASANOVA, Rita de Cassia Domingues. Contratos cautivos a largo plazo: la aplicación atenuada del Código de Protección al Consumidor. 2021. Tesis doctoral. Universidad de São Paulo. 195 págs., São Paulo, 2021. Disponible en: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-09042024-101243/publico/5485348MIO.pdf . Consultado el 2 de octubre de 2025.

CAVALCANTI, Marcelo. El futuro del derecho contractual: contratos inteligentes y transformación digital. São Paulo: Editora Atlas, 2020. Disponible en: https://www.amazon.com.br/direito-contratos-inteligentes-transforma%C3%A7%C3%A3o-digital/dp/6200691827 . Consultado el: 16 de octubre de 2025.

CNDL. Confederación Nacional de Líderes Minoristas. SPC BRASIL. El 32% de los consumidores sufrieron o experimentaron intentos de fraude en compras en línea. 2024. Disponible en: https://cndl.org.br. Consultado el 4 de septiembre de 2025.

DIVINO, Sthéfano Bruno Santos. La aplicabilidad del Código de Protección al Consumidor en los contratos electrónicos para tecnologías interactivas: el procesamiento de datos como modelo de remuneración. Revista de Derecho del Consumidor, vol. 118, págs. 221-246, 2018. Disponible en:

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63207715/DIVINO__S._B._S._-_LA_APLICABILIDAD_DEL_CÓDIGO_DE_PROTECCIÓN_AL_CONSUMIDOR_EN_LOS_CONTRATOS_S_ELETRONICOS_DE_TECNOLOGIAS_INTERATIVAS_O_TRATAMENTO_-libre.pdf.
Consultado el 12 de octubre de 2025.

DONEDA, Danilo. De la privacidad a la protección de datos personales: fundamentos del Reglamento General de Protección de Datos. 3.ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

COMERCIO ELECTRÓNICO BRASIL. Más de la mitad de los brasileños utilizan IA al comprar, según un informe de comercio minorista de 2025. São Paulo, 2025. Disponible en: https://cndl.org.br/varejosa/mais-da-metade-dos-brasileiros-usam-ia-na-hora-de-fazer-compras/. Consultado el 4 de septiembre de 2025.

FERNANDES, Beatriz. Responsabilidad algorítmica y protección del consumidor digital. Tesis doctoral (Derecho) – Universidad de São Paulo, São Paulo, 2022. Disponible en: https://www.teses.usp.br/teses/accountability-algoritmica. Consultado el 16 de octubre de 2025.

HILDEBRANDT, Mireille. Tecnologías inteligentes y el estado de derecho: desafíos para la rendición de cuentas en la toma de decisiones algorítmicas. Cambridge: MIT Press, 2019. Disponible en: https://mitpress.mit.edu/books/smart-technologies-rule-law. Consultado el 16 de octubre de 2025.

HOECHNER, Lara de Melo Schneider Bier et al. Revolucionando el Derecho: la influencia de la Inteligencia Artificial en la mediación y los contratos inteligentes en Brasil. Avant Journal, vol. 8, n.º 2, págs. 186-198, 2024. Disponible en: https://ojs.sites.ufsc.br/index.php/avant/article/view/7663. Consultado el 12 de septiembre de 2025.

LIPPI, Marco; et al. CLAUDETTE: Un detector automatizado de cláusulas potencialmente abusivas en los términos de servicio en línea. 2018. Disponible en: https://arxiv.org/abs/1805.01217. Consultado el 2 de septiembre de 2025.

MARQUÉS, Cláudia Lima; MARQUES, Claudia; FARIA, Rita. Contratos electrónicos y protección del consumidor. 2da ed. São Paulo: RT, 2018.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Derecho del Consumidor. 9ª edición. Río de Janeiro: Grupo GEN, 2024. Libro electrónico. ISBN 9786559648856. Disponible en en: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559648856/. Consultado el 2 de octubre de 2025.

MIRAGEM, Bruno. Nuevo paradigma tecnológico y consumo. São Paulo: Editora RT, 2020.
Disponible en: https://brunomiragem.com.br/wp-content/uploads/2020/06/003-novo-paradigma-tecnologico-e-consumo.pdf .
Consultado el: 16 de octubre de 2025.

OCTADESK. Tendencias CX 2024: Tendencias en la experiencia del consumidor. São Paulo, 2024.
Disponible en https://www.negociossc.com.br/blog/as-principais-tendencias-de-customer-experience-em-2024/. Consultado el 4 de septiembre de 2025.

PECK, Patricia. Derecho digital aplicado: protección de datos y contratos electrónicos. São Paulo: Saraiva, 2021.

PEREIRA, Mariana. Contratos inteligentes y responsabilidad civil. Revista de Direito Digital, v. 6, n. 2, pág. 45–68, 2020.
Disponible en: https://revistadireitodigital.org.br/artigos/contratos-inteligentes.
Consultado el 16 de octubre de 2025.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

RIBEIRO, Andrea Goulart; ALMEIDA, João Carlos. Inteligencia artificial y protección del consumidor: responsabilidad civil y rendición de cuentas. Belo Horizonte: Fórum, 2022. Disponible en: https://www.forumeditora.com.br/livros/ia-e-protecao-do-consumidor. Consultado el: 16 de octubre de 2025.

RODRIGUES, Flavio. Inteligencia artificial y responsabilidad civil: desafíos y perspectivas. São Paulo: Atlas, 2021. Disponible en: https://www.editoraatlas.com.br/inteligencia-artificial-responsabilidade-civil. Consultado el: 16 de octubre de 2025.

SANTOS, Felipe. Responsabilidad civil de las plataformas digitales por daños causados por algoritmos. Tesis (Maestría en Derecho) – Universidad Federal de Río de Janeiro, Río de Janeiro, 2021. Disponible en: https://www.ufrj.br/dissertacoes/responsabilidade-civil-ia. Consultado el 16 de octubre de 2025.

SANTOS, Felipe; LIMA, Ricardo. Autonomía y transparencia en los contratos digitales. São Paulo: RT, 2019.

SERASA EXPERIAN. Informe sobre identidad digital y fraude: 4 de cada 10 brasileños ya han sido víctimas de estafas digitales. São Paulo, 2024. Disponible en: https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/prevencao-a-fraude/relatorio-de-fraude-da-serasa-experian-4-em-cada-10-brasileiros-ja-foram-vitimas-de-golpes-e-preocupacao-de-empresas-aumentou-58-em-um-ano/ . Consultado el 4 de septiembre de 2025.

SIEBERT, Luciano Cavalcante; LUCKETTI, Maria Luce; et al. Control humano significativo: propiedades prácticas para el desarrollo de sistemas de IA. 2021. Disponible en: https://arxiv.org/abs/2107.12345. Consultado el 2 de septiembre de 2025.

SILVA, Ricardo; GOMES, Ana. Función social del contrato y protección del consumidor. Río de Janeiro: Forense, 2021.

SPINELLI, Renata. Transparencia y gobernanza en sistemas automatizados. São Paulo: Atlas, 2020.

TALAMINI, Eduardo; CARDOSO, André Gustavo. Contratos inteligentes, autoayuda y protección judicial. Diario del Ministerio Público del Estado de Río de Janeiro, vol. 89, jul./sep. 2023. Disponible en: https://ronnycharles.com.br/wp-content/uploads/2020/10/75-Texto-do-artigo-539-1-10-20200929.pdf. Consultado el 16 de octubre de 2025.

TARTUCE, Flávio. Manual de Derecho del Consumidor. 9ª edición. Río de Janeiro: Forense, 2023.

TIMM, Luciano. Contratos inteligentes y análisis económico del derecho. Río de Janeiro: Forense, 2022.

UNIÓN EUROPEA. Ley de IA. Reglamento sobre Inteligencia Artificial, aprobado por el Parlamento Europeo en 2024. Disponible en: https://gedai.ufpr.br/regulamento-europeu-sobre-inteligencia-artificial/

#:~:text=O%20Regulamento%20da%20Uni%C3%A3o%20Europeia,promove%20o%20bem%20ser%20social. Consultado el: 2 de septiembre de 2025.

VELLOSO, Larissa Cimarelli. La vulnerabilidad del consumidor en las relaciones de consumo mediadas por inteligencia artificial. Revista FOCO, vol. 18, e8723-e8723. Disponible en: https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/8723. Consultado el 20 de agosto de 2025. 6, 2025. en:

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

VIAL, Júlia. Seguridad y privacidad en la era de la IA: una comparación entre la Ley Europea de IA y la legislación brasileña sobre vigilancia masiva. Tesis de licenciatura presentada como requisito parcial para la obtención del título de Licenciado en Derecho por la Facultad de Derecho de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul. 82 págs. Porto Alegre, 2025. Disponible en: https://lume.ufrgs.br/handle/10183/293763. Consultado el 30 de agosto de 2025.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.