



*«Справедливый и ответственный
искусственный интеллект для
потребителей» - Всемирный день
защиты прав потребителей в
2024 году*

Ежегодно, 15 марта во всем мире празднуют День защиты прав потребителей. В России праздник отмечается с 1992 года. Тогда приняли закон «О защите прав потребителей», который и сегодня регулирует права и обязанности продавца и потребителя (покупателя). Цель праздника - обратить внимание людей на их права. Традицией стало каждый год затрагивать определенную тему и освещать вопросы мирового потребления. Девиз всемирного дня защиты прав потребителей в **2024** году: *«Fair and responsible AI for consumers. Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей».*

Искусственный интеллект (ИИ) — компьютерная программа, которая принимает и анализирует данные, а затем делает выводы на их основе. ИИ стал неотъемлемой частью цифрового мира, проникнув в большинство сфер жизни людей, оказав огромное влияние на развитие ключевых областей экономики, медицины и промышленности. Ранее те возможности, что, казалось бы, были доступны только профессиональным ученым, в современной жизни доступны каждому. На сегодняшний день искусственный интеллект ученые определяют, как алгоритмы, способные самообучаться, чтобы применять эти знания для достижения поставленных человеком целей.

Технологии искусственного интеллекта прочно вошли в современную жизнь и продолжают менять ее. С каждым днем расширяется перечень цифровых услуг, создаются приложения, которые упрощают привычные операции: помогают получать финансовые услуги, записаться на прием к врачу, сделать покупки и т.д.. Необязательно идти в отделение банка или почты, чтобы оплатить ЖКХ или открыть депозит в банке- теперь все это можно сделать в приложении. Развитие искусственного интеллекта имеет множество преимуществ, в то же время его применение может иметь серьезные последствия для безопасности потребителей, такие как распространение ложной информации, нарушение конфиденциальности, мошеннические действия (в частности взломы аккаунтов социальных сетей и мессенджерах, использование видео и голосовых сообщений для создания видео и аудиозаписей якобы от лица владельца аккаунта).

В настоящее время правовой статус искусственного интеллекта законодательно не определен и нет ясности, кто несет ответственность за создание и распространение недостоверной или неточной информации, попадающей в открытые источники при использовании искусственного интеллекта.

В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей, актуальным будет проведение просветительских мероприятий, посвященных вопросам доверия потребителей электронным помощникам - «чат-ботам» с генеративным искусственным интеллектом. Генеративный искусственный интеллект — это тип системы искусственного интеллекта (ИИ), способной генерировать текст, изображения или другие медиаданные в ответ на подсказки. Подобные «чат-боты» используются для сервисов клиентской поддержки и имитируют человеческое общение. Поскольку основная задача «чат-бота» - давать естественные, а не достоверные ответы, он может не отличать правду от неправды и выдавать вымышленные факты за реальные, в результате чего потребители могут получить недостоверную информацию и сделать ошибочные выводы. Для обеспечения эффективной защиты потребителей от рисков, связанных с использованием платформ, управляемых искусственным интеллектом, нужен глобальный, совместный и скоординированный подход. Быстро развивающийся и сложный характер цифровых услуг демонстрирует потребность в инновационных подходах к их регулированию, в основе которых лежит защита и расширение прав и возможностей потребителей, в том числе особое внимание должно быть ориентировано на потребности потребителей из уязвимых категорий.

Дополнительно информируем, что для того, чтобы в полной мере реализовать право потребителей на получение консультационной помощи функционирует Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей: <https://zpp.rosпотребнадzor.ru/>.

Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.