

Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей

15 МАРТА
ДЕНЬ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Тематика Всемирного дня прав потребителей, в этом году, направлена на обеспечение защиты прав потребителей от рисков, связанных с использованием сайтов, управляемых искусственным интеллектом.

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день защиты прав потребителей, утвержденный в 1983 году решением Международной ассоциации потребителей. В 2024 году Всемирный день защиты прав потребителей проводится под девизом - «Справедливый и ответственный «Искусственный интеллект» для потребителей». В последние годы искусственный интеллект стал неотъемлемой частью цифрового мира, проникнув в большинство сфер жизни людей от профессиональной деятельности до развлечений, оказав огромное влияние на развитие ключевых областей экономики — банкинга, торговли, медицины и промышленности.

Мероприятия, организованные в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей, направлены на осуществление комплексного подхода к обеспечению эффективной защиты прав российских потребителей от рисков, связанных с использованием платформ, управляемых искусственным интеллектом. Несмотря на множество преимуществ искусственного интеллекта, его применение может иметь серьезные последствия для безопасности потребителей, такие как распространение ложной информации и нарушение конфиденциальности, мошеннические действия (взломы аккаунтов в социальных сетях и мессенджерах, использование видео и голосовых сообщений для создания видео и аудио записей 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 проведения мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей в 2024 году Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) планирует обсудить самые важные вопросы использования искусственного интеллекта в потребительских правоотношениях, а также риски доверия потребителей электронным помощникам — «чат-ботам» с генеративным искусственным интеллектом. Подобные «чат-боты» используются для сервиса 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.