

**МУК «Ижморская ЦБС»  
Ижморская центральная библиотека им. М. С. Прудникова  
Центр правовой информации**

**Всемирный день защиты прав потребителей**

# **Защита прав потребителей во времена искусственного интеллекта**



2024

**Защита прав потребителей во времена искусственного интеллекта:**  
дайджест / МУК «Ижморская ЦБС», Ижморская центральная библиотека им.  
М. С. Прудникова, Центр правовой информации; Сост. Н. Стручкова. – пгт.  
Ижморский, 2024. - 12 с.

Потребительское движение **ежегодно 15 марта отмечает Всемирный день прав потребителей**, чтобы привлечь внимание всего мира к правам и потребностям потребителей. В 2024 году этот день проходит под девизом - **«Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей»**.

Интеллект определен структурой умственных способностей человека, в свою очередь, искусственный интеллект (ИИ) до сего дня точного определения не имеет, лишь отнесен к отрасли компьютерной науки, связанной с роботизацией процессов компьютера по непрерывному пополнению знаний и преобразование таковых в суждения, то есть умозаключения, схожие по своим свойствам, а в части превосходящие способности человека.

Искусственный интеллект и без точного определения данность сегодняшних дней.

При этом следует обратить внимание на невиданную скорость распространения областей применения ИИ. Следует сравнить ИИ с изобретением книгопечатного станка, но на его распространение потребовалось 50 лет, бот-чат может достичь 100 млн. пользователей за пару месяца.

Однако, книгопечатный станок очевидных угроз для человечества никак не представлял, тогда как возможности и связанные с ними риски ИИ неизвестны самим разработчикам, соответственно неизвестны и последствия данного технологического прорыва.

Сегодня любой обыватель без специальных познаний может генерировать тексты на заданные темы на разных языках, создавать описания продуктов и услуг, общаться с пользователями, переводить тексты, посты в социальных сетях, генерировать записи в блогах и создавать изображения по описаниям, проверять информацию, создавать иллюстрации к статьям, озвучивать видеоролики голосами известных личностей, автоматически создавать резюме, разработать варианты интерьеров и многое другое.

Согласно открытым источникам треть россиян кратно прибегала к использованию искусственного интеллекта для решения задач в работе или учебе, тринадцать процентов россиян пользуются инструментами искусственного интеллекта регулярно. Вместе с этим, пятнадцать процентов россиян считают, что использование искусственного интеллекта в работе или учебе может пагубно сказаться на когнитивных способностях и развитии профессиональных навыков, двадцать три процента респондентов опасаются использовать искусственный интеллект, однако, двадцать процентов считают, что искусственный интеллект экономит время и помогают быстрее справляться с простыми задачами (опрос - исследование российского сервиса).

Широкое применение ИИ находят в сегодняшние дни в следующих отраслях:

- ✓ **в аграрном производстве** помогает принять правильные и оперативные решения в акселерации, дает объективную оценку состояния почвы и растений, контролирует процесс обработки посевных площадей и сбора урожая, подбирает рацион животных, следит за их состоянием и реагирует на появление проблем со здоровьем, контролирует процесс откорма скота, проводит инвентаризацию поголовья, осуществляет мониторинг передвижения.
- ✓ в промышленном производстве повышает качество продукции и процессов, связанных с ее изготовлением, уровень безопасности производства, управляет производственной системой.
- ✓ **в финансовом секторе позволяет: осуществлять обработку и анализ огромных** объемов данных, необходимых для моделирования финансовых процессов и принятия решений, производит точный расчёт при минимуме человеческих трудозатрат (торговые боты для торговли ценными бумагами и пр.), помогает закрывать большие блоки коммуникации с клиентами, автоматически принимать решение по заявкам клиентов на кредитные продукты, использовать голосовые помощники и чат боты при обращении гражданина, оптимизировать работу сотрудников, противодействует финансовому мошенничеству с помощью анализа нетипичного поведения физических и юридических лиц, прогнозировать загрузку банкоматов. в автоматическом режиме, обрабатывать и вносить данные при открытии счетов и совершении банковских операций за секунды, распознавать реквизиты и фотографии документов по каждому гражданину.
- ✓ **в правовой сфере** осуществляет правовые регулирования: права собственности, авторского права, частной жизни, правопреємства юридических и физических лиц, сделок с активами. Конструирует документы на основе типовых и унифицированных шаблонов без отклонения от нормы права, генерирует информации из публичных реестров, систематизирует судебную практику, осуществляет базовый поиск, по ключевым словам, и анализирует документы.
- ✓ **в гуманитарной сфере** распознает изображения, в том числе и палеографических материалов, анализирует большие текстовые корпуса и выявляет взаимосвязи между словами и фразами, идентифицирует образцы, автоматически анализирует медиа, исследует процессы обзора литературы, формирует сводки и т. д.

- ✓ **в сфере науки** решает проблемы, которые невозможно было решать ранее из-за чрезмерно высоких трудозатрат, требующихся для сбора и обработки первичных данных.

Представленные возможности искусственного интеллекта позволяют нарастить объем производства, оптимизировать затраты и изменить модели использования человеческих ресурсов, таким образом, каждое из представленных направлений революционно преобразует область, в рамках которой применяется искусственный интеллект.

Сторонники искусственного интеллекта говорят о четвертой промышленной революции, приводя примеры позитивных изменений. Однако, вместе с представленными возможностями искусственного интеллекта существуют проблемы и возрастающие, вместе с применением искусственного интеллекта, риски использования такового.

Данные, генерируемые искусственным интеллектом могут использоваться не только для решения выше декларируемых задач, но и для задач, вступающих в противоречие с ожиданиями людей, а подчас и во вред им. Злоупотреблять использованием личных данных могут те, кто собирает и хранит их на основании норм и требований существующих законов, – эти данные могут быть использованы в преступных целях, более того, на сегодняшний момент не существует способов, позволяющих полностью исключить утечку данных и их противоправное использование.

Решения, принимаемые искусственным интеллектом в строгом соответствии с заранее заданным программным алгоритмом прозрачными назвать никак нельзя, решения, принятые не человеком, могут привести к негативным последствиям, в частности в ситуациях, которые не были предусмотрены при разработке протокола данного алгоритма.

Следует обратить внимание на феномен, связанный с воздействием широкого внедрения искусственного интеллекта в повседневную жизнь на психологию, духовную жизнь человека, умные устройства играют в жизни человека все более доминирующую роль, к примеру травля в социальных сетях стала уже социальным явлением, влекущем за собой юридические правовые последствия.

Весьма вероятно, что передовые системы ИИ станут более эффективными и точными, а также более распространенными и доступными для злоумышленников, поэтому эти риски будут расти. ИИ генерирует уверенную человеческую речь, но при этом может выдавать неверную информацию. Однако уже сейчас подобные системы без труда генерируют весьма реалистичные и убедительные аудиозаписи, фото и видео с участием реальных людей.

Специалисты ведут споры о том, возможно ли вообще самосознание у цифровой системы, инфраструктуры программирования, которая наделяет компьютеры способностью осваивать новые навыки и формы анализа.

В отличие от биологических разумных существ, искусственный интеллект может плодить множество одинаковых цифровых систем с одинаковыми моделями мира. Хотя каждая из них учится по отдельности, они все обретают свои знания, причем делятся ими мгновенно. Представьте себе, что где-то в мире вдруг возникла группа в десять тысяч человек с невероятными способностями, и как только кто-то из них чему-то научился, это знание мгновенно и автоматически передается всем. Вот почему эти чат-боты уже знают намного больше, чем любой человек. Наихудший и даже кошмарный сценарий развития подобных роботов состоит в том, что они смогут вырабатывать свои собственные подцели в рамках поставленных человеком целей, и однажды поставят себе цель довести собственные мощности до максимума».

Другие исследователи также усматривают различные риски совершенствования систем ИИ в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе. Ближайший риск заключается в том, что роботы ИИ чрезвычайно убедительно лгут, то есть «легко вводят человека в заблуждение ложной информацией, искусно созданной средствами ИИ». К примеру, мошенники и злоумышленники могут с их помощью генерировать ложные телефонные вызовы голосами близких родственников, якобы попавших в тяжелую ситуацию и срочно нуждающихся в деньгах.

### **Технологии искусственного интеллекта (ИИ)**

ИИ представляет собой комплекс алгоритмов математики, психологии, кибернетики и специальных наук, с помощью которых создаются программы для машинного обучения компьютеров самостоятельному решению задач.

ИИ, как человек, взаимодействует с внешним миром и обучается на основе реальных примеров из окружающего мира.

Искусственным интеллектом сейчас принято называть все, что способно решать не рутинные задачи на уровне, близком к человеческому, а иногда лучше и быстрее. Например, камеры над дорогой вычисляют скорость движения автомобиля, распознают его знак и высылают штраф, а системы безопасности в метро и аэропортах находят людей в толпе.

По данным Центра развития компетенций в бизнес-информатике, логистике и управлении проектах ВШЭ, - на сегодняшний день существует четыре основных вида ИИ:

Реактивные машины (ИИ, не имеющий памяти и решающий определенные задачи; не способен формировать воспоминания и использовать полученный ранее опыт для выполнения своих функций);

- «Ограниченная память» (ИИ, который имеет память, основанную на прошлом опыте, но этот опыт не сохраняется и не компилируется в библиотеке информации ИИ);
- «Теория разума» (системы, понимающие человеческие эмоции и намерения, обладающие «социальным интеллектом» и участвующие в командной работе);
- «Самосознание» - у систем ИИ этого типа формируется представление о себе, благодаря чему они имитируют интеллект человека.

Сегодня алгоритмы ИИ активно используются в медицинской диагностике различных заболеваний, что позволяет врачу поставить более точный диагноз, а также совместно с роботами выполнить сложные хирургические операции.

В энергетике и промышленности ИИ используется для снижения уровня потребляемой энергии и создания новых материалов с уникальными характеристиками. Банки используют ИИ для одобрения кредитов и оценки кредитоспособности заемщика, а розничные компании применяют его для более точечных рекламных компаний и предложений для своих клиентов. В юриспруденции ИИ создает алгоритмы быстрого поиска нужных судебных решений. Применение алгоритмов машинного обучения имеет огромные перспективы во всех сферах и отраслях экономики. Каждый год появляются новые стартапы, занимающиеся разработкой или внедрением ИИ в те или иные области.

В Руководящих принципах Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей подчеркивается целесообразность работы по повышению «прозрачности» в сфере ИИ.

Чтобы в будущем гарантировать, что люди станут истинными бенефициарами этой новой технологии, необходимо обеспечить эффективную защиту потребителей на трех ключевых этапах:

- Способы обучения ИИ и работа с массивом данных;
- Правила распространения среди населения обученных моделей ИИ, выполняющих поставленные задачи человеком;
- Процедуры ответственности разработчиков ИИ перед потребителями, обществом, государством и глобальным миром.

## Три приоритета защиты прав потребителей во времена ИИ

Первым приоритетом является **прозрачность и понятность алгоритмов, используемых Искусственным Интеллектом**. В цифровой эпохе потребители все чаще сталкиваются с автоматическими решениями, которые принимаются на основе алгоритмов ИИ. Однако, такие алгоритмы могут быть сложными и непрозрачными для обычных пользователей. Потребители должны иметь возможность понимать, как принимаются решения, и какую информацию использовал ИИ. Только при наличии прозрачности потребители могут быть уверены в том, что их права защищены.

Вторым приоритетом является **конфиденциальность данных потребителей**. ИИ основан на обработке больших объемов данных, и часто требуется доступ к личной и конфиденциальной информации. Важно, чтобы потребители имели гарантию, что их данные защищены от несанкционированного доступа или использования. Защита данных становится все более важной в условиях повсеместного присутствия ИИ, поэтому законодательство и правила должны быть разработаны с учетом особенностей этой технологии.

Третьим приоритетом является **ответственность за негативные последствия ИИ**. Известные случаи некорректной работы ИИ показывают, что технология не всегда работает идеально и может вызвать нежелательные последствия для потребителей. Потребители должны иметь гарантии, что в случае неправильного решения или негативного влияния ИИ будет принята ответственность со стороны компаний и организаций, использующих эту технологию. Это включает в себя возмещение ущерба, улучшение алгоритмов и принятие мер по предотвращению повторения подобных ситуаций.



## Международный «Закон об искусственном интеллекте»

Проект закона [ЕС, World Economic Forum 2024] будет рассматриваться в текущем году в рамках программы ООН «Справедливый и ответственный ИИ для потребителей». Законом вводится система классификации, определяющая уровень риска, который ИИ может представлять для здоровья, безопасности и основных прав человека. Система включает четыре уровня риска: неприемлемый, высокий, ограниченный и минимальный.

В заключение, защита прав потребителей во времена ИИ имеет свои особенности и требует дополнительной внимательности. Прозрачность и понятность алгоритмов ИИ, конфиденциальность данных потребителей и ответственность за негативные последствия — это три ключевых приоритета, которые должны быть учтены при разработке законодательства и правил, регулирующих использование ИИ в сфере защиты прав потребителей. Только тогда потребители могут быть уверены, что их права будут надлежащим образом защищены в цифровой эпохе.

### РОСПОТРЕБНАДЗОР

Использование искусственного интеллекта (ИИ) в рамках защиты прав потребителей становится все более распространенным и инновационным. Вот несколько интересных историй, где ИИ был использован для обеспечения справедливости и защиты прав потребителей:

#### 1. Чат-боты для консультации потребителей:

- История: Крупные компании в области ритейла и услуг внедряют чат-ботов с искусственным интеллектом для оперативной консультации клиентов. Эти чат-боты предлагают информацию о товарах и услугах, помогают решать проблемы с покупками и обеспечивают потребителей полезными советами.

#### 2. Анализ данных для выявления мошенничества:

- История: Финансовые институты и онлайн платежные системы используют алгоритмы машинного обучения для анализа транзакций и выявления потенциального мошенничества. Это помогает защитить потребителей от финансовых мошеннических схем и обеспечить безопасность операций.

### **3. Поддержка прав потребителей в онлайн-покупках:**

- История: Экосистемы онлайн-торговли начинают использовать ИИ для автоматизации процессов возврата товаров, решения споров и обработки жалоб потребителей. Это снижает время ожидания решений и улучшает опыт покупателей.

### **4. Персонализированный сервис и решение споров:**

- История: Компании в области телекоммуникаций и онлайн-сервисов интегрируют ИИ для предоставления персонализированных услуг потребителям и эффективного урегулирования споров. Это повышает удовлетворенность клиентов и обеспечивает более эффективное взаимодействие.

### **5. Анализ отзывов и предложений:**

- История: Крупные ритейлеры и компании обработки обратной связи с потребителями используют аналитику данных и ИИ для анализа отзывов, пожеланий и жалоб. Это помогает компаниям быстро реагировать на потребности клиентов и улучшать качество предоставляемых услуг. Эти истории демонстрируют положительное влияние использования искусственного интеллекта на защиту прав потребителей, обеспечивая более эффективное и справедливое обслуживание и защиту интересов клиентов.

\*\*\*\*\*

### **ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ:**

Защита прав потребителей по всей России: Горячая линия бесплатной консультации юристов и адвокатов по любым правовым вопросам.

[https://pravovojentr.turbo.site/?utm\\_source=yandex&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=73280688&utm\\_content=12007811161&utm\\_term=защита%20прав%20потребителей&yclid=15188236514710257663](https://pravovojentr.turbo.site/?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=73280688&utm_content=12007811161&utm_term=защита%20прав%20потребителей&yclid=15188236514710257663)

### **ИСТОЧНИКИ:**

1. Роспотребнадзор: Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей [сайт]. – Режим доступа: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

2. Три приоритета защиты прав потребителей во времена ИИ // ФБУЗ «Центр гигиенического образования» Роспотребнадзора: [сайт]. – Режим доступа: <https://cgon.rospotrebnadzor.ru/naseleniyu/gramotnyy-potrebitel/tri-prioriteta-zashchity-prav-potrebiteley-vo-vremena-ii/>

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Гулиева М. Особенности правового регулирования искусственного интеллекта в законодательстве различных государств / М. Гулиева // Право и экономика. - 2022. - № 9. - С. 25-31.
2. Дрозд Д. О. Непосредственность судебного разбирательства при использовании искусственного интеллекта / Д. О. Дрозд // Российский юридический журнал. - 2022. - № 4. - С. 87-98.
3. Дубровский Д. И. Может ли интеллектуальный робот обладать этическими свойствами? / Д. И. Дубровский, А. Р. Ефимов, Ф. М. Матвеев // Вопросы философии. - 2022. - № 9. - С. 193-197.
4. Косаренко Н. Н. Система искусственного интеллекта: понятие, теория, право и перспективы развития: монография / Н. Н. Косаренко. - Москва: РУСАЙНС, 2024.- 176 с.
5. Кузнецов А. В. Искусственный интеллект и информационная безопасность общества: монография / А. В. Кузнецов, С. И. Самыгин, М. В. Радионов. - Москва: РУСАЙНС, 2024.- 118 с.
6. Пивоваров И. О. Мыслью — значит существую / И. О. Пивоваров // Наука и жизнь. - 2021. - № 11. - С. 31 – 37ю
7. Эртель В. Введение в искусственный интеллект / В. Эртель; пер. с англ. А. Горман. - Москва: Эксмо, 2019. – 448 с.

