

Ответственный искусственный интеллект для потребителей



Искусственный интеллект стал неотъемлемой частью цифрового мира, проникнув в большинство сфер жизни людей, оказав огромное влияние на развитие ключевых областей экономики — банкинга, ретейла, медицины и промышленности.

Искусственный интеллект - это комплекс технологических решений, позволяющий имитировать когнитивные функции человека (включая

самообучение и поиск решений без заранее заданного алгоритма) и получать при выполнении конкретных задач результаты, сопоставимые, как минимум, с результатами интеллектуальной деятельности человека.

Определение искусственного интеллекта впервые было закреплено в Указе Президента РФ от 10.10.2019 № 490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации». Данным Указом была разработана **Национальная Стратегия развития искусственного интеллекта в Российской Федерации в период до 2030 года**, которая является основой для разработки (корректировки) государственных программ РФ, в части, касающейся развития искусственного интеллекта

Использование искусственного интеллекта в сфере прав потребителей выражается, прежде всего в применение голосовых помощников, роботов ассистентов, чат-ботов. При этом потребителям не следует упускать из виду, что, например, результаты генерации могут быть неточными или даже недостоверными.

Применение систем искусственного интеллекта и робототехники как более функциональных по сравнению с традиционными системами потенциально способно повысить качество жизни потребителей.

В то же время не всегда понятная и предсказуемая логика работы таких систем создает ряд рисков для потребителей, например при применении систем искусственного интеллекта и робототехники, предназначенных для автоматизации совершения сделок и иных юридических действий, а также при применении систем искусственного интеллекта и робототехники, взаимодействующих с физической средой (бытовые роботы, электроника, системы «умного дома» и др.).

Также применение всех типов подобных систем ввиду повышения интенсивности обработки персональных данных сопряжено с дополнительными рисками нарушения тайны частной жизни граждан.

С учетом изложенного целесообразно уточнить порядок реализации существующих прав потребителей с учетом особенностей товаров (работ, услуг), функциональность которых определяется и может изменяться программным обеспечением.

Право на получение информации является гарантом для потребителя того, что именно этим пунктом закрепляется ответственность перед потребителем того, кто конкретно несет ответственность за качество и безопасность приобретаемого товара, проводимой работы или оказываемой услуги. При этом, нарушение статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» влечет за собой обязанность второй стороны договорных отношений ее предоставить. Нарушение данных условий предусматривает ответственность в соответствии с действующим законодательством.



В случае если продавец/исполнитель в своей деятельности использует ресурсы искусственного интеллекта для предоставления потребителям информацию о своих товарах/услугах, то такая информация должна быть достоверная.

Информации о товарах (работах, услугах), которая в обязательном порядке должна быть доведена до потребителя, содержится в п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей». По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

При нарушении права потребителя на получение полной и достоверной информации о товарах (работах, услугах), в соответствии со ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

