

Информация-памятка: «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, ретейла, медицины и промышленности.

В первую очередь распространено применение голосовых помощников, роботов ассистентов, чат-ботов. «Чат-боты могут не отличать правду от неправды и выдавать вымышленные факты за реальные, в результате чего потребители могут получить недостоверную информацию и сделать ошибочные выводы».

Искусственный интеллект стал неотъемлемой частью цифрового мира и проникнул в большинство сфер жизни людей. К тому же, нейросети оказывают влияние на развитие ключевых сфер экономики: банкинга, ретейла, медицины и промышленности.

Использование искусственного интеллекта, в том числе чат-ботов, несет некоторую опасность. Например, результаты генерации могут быть неточными или даже недостоверными.

Несмотря на множество преимуществ искусственного интеллекта, его применение может иметь серьезные последствия для безопасности потребителей, такие как распространение ложной информации и нарушение конфиденциальности. В настоящее время правовой статус искусственного интеллекта законодательно не определен.

Однако, в рамках федерального проекта «Искусственный интеллект» и стратегия развития информационного общества на 2017-2030 гг. разработан кодекс этики искусственного интеллекта. Кодекс этики в сфере искусственного интеллекта, устанавливает общие этические принципы и стандарты поведения в этой области.

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.

Общий перечень информации о товарах (работах, услугах), который в обязательном порядке должен быть доведен до потребителя, содержится в п. 2 ст. 10 Закона. Кроме того, специальные перечни содержат иные нормативные акты, регулирующие отдельные виды отношений в сфере защиты прав потребителей.

В соответствии со ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), 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.

Кроме того, следует учитывать, что использование рекомендательных сервисов для предложения пользователям товаров и услуг, которые явно рассчитаны на определенную целевую аудиторию и могут быть негативно восприняты за пределами этой аудитории.

Рекомендуется учитывать, что ряд товаров и сервисов могут быть крайне чувствительными, и использование рекомендательных сервисов для продвижения таких товаров и услуг должно иметь ограничение, например товаров и услуг:

- для взрослых (18+);
- религиозного характера;
- ритуального характера;
- которые могут способствовать разжиганию конфликтов или межнациональной розни.

Рекомендации, связанные с риском для пользователя

Особым образом следует подходить к рекомендациям товаров и услуг, связанных с риском. Несмотря на то, что действующим законодательством как правило установлены специфические требования к реализации товаров и предоставлению услуг, связанных с риском, визуальное представление таких объектов рекомендаций следует сопровождать соответствующими предупреждениями, а также отражать в пользовательском соглашении границы ответственности сервиса и пользователя. Такие рекомендации могут быть актуальны для сервисов, которые дают рекомендации по рискованным инвестициям.