**Всемирный день защиты прав потребителей,** которыйутвержден в 1983 году решением Международной ассоциации потребителей,  **в 2024 году проводится под девизом «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей».**

В наше время **искусственный интеллект (ИИ)** становится все более распространенным и влиятельным, он стал неотъемлемой частью большинства сфер жизни людей, как в профессиональной деятельности, так и в частной жизни человека.

Искусственный интеллект (ИИ)- это свойство искусственных интеллектуальных систем **выполнять творческие функции, которые традиционно считаются прерогативой человека**.

**Интеллектуальная система** - это техническая или программная система, способная решать задачи, традиционно считающиеся творческими, **принадлежащие конкретной предметной области, знания о которой хранятся в памяти такой системы.**

Структура интеллектуальной системы включает три основных блока: **базу знаний,  механизм вывода решений и интеллектуальный интрефейс** (обмен информацией, «проводник» между человеком и программой, операционной системой, техническим устройством или способ взаимодействия).

По технологии принятия решений **интеллектуальная система**- это  информационно-вычислительная система с интеллектуальной поддержкой, **которая решает задачи без участия человека - лица, принимающего решение (ЛПР).**

**Отличие  интеллектуализированной системы - в ней присутствует человек/оператор.**

Также и**скусственный интеллект-** это раздел информатики, который занимается решением **когнитивных задач**, **обычно отведенных человеку**. К таким задачам относятся обучение, создание и распознавание образов. Современные организации собирают большие объемы данных из различных источников – интеллектуальных датчиков, инструментов мониторинга, системных журналов и контента, созданного человеком.

Задача искусственного интеллекта заключается **в создании самообучающихся систем, которые извлекают смысл и знания из данны**х. **Далее искусственный интеллект может применять эти знания для решения новых задач подобно человеку.**

Например, технология искусственного интеллекта может эффективно реагировать на человеческую речь, создавать оригинальные изображения и текст, принимать решения на основе данных, получаемых в реальном времени; камеры над дорогой вычисляют скорость движения автомобиля, распознают его знак и высылают штраф, а системы безопасности в метро и аэропортах находят людей в толпе.

В центре внимания Всемирного дня защиты прав потребителей – алгоритмы искусственного интеллекта, используемые для создания нового контента- **генеративные чат-боты ИИ**, которые уже давно применяются в сфере обслуживания и поддержки клиентов. Эти чат-боты интегрируют системы ИИ для имитации человеческого общения сложными и специфическими способами, например, в онлайн-поиске, где ведущие технологические компании уже начали внедрять поисковый опыт.

В рамках Всемирного дня в 2024 году, актуален вопрос: **«Насколько потребители могут доверять «чат-ботам» с генеративным искусственным интеллектом?».**

**Практически любой пользователь хотя бы раз сталкивался с чат-ботом или голосовым ассистентом (помощником), когда пытался решить вопрос, например, с банком или сотовым оператором, с продавцом или исполнителем услуги.**

**Чат-бот-** это программа с искусственным интеллектом**, имитирующая диалог с человеком,** и настроенная **на мгновенный ответ на вопрос пользователя через мессенджеры, сайты, телефон или мобильное приложение.**

Эти программы можно настраивать и использовать по-разному. Большинство из нас знакомы с чат-ботами для бизнеса, а также с популярными мессенджерами: Telegram, Facebook\* Messenger, WhatsApp. Чат-бот может помочь решить проблемы, которые часто встречаются у пользователей; умеют собирать контакты пользователей и могут делиться с ними бесплатными материалами.

**Преимуществом чат-ботов является:**

* Возможность мгновенно ответить на вопрос пользователя.
* **Чат-боты доступны круглосуточно и без выходных,** 7 дней в неделю.
* Ели бот не может понять запрос и дать ответ, он может передать вопрос специалисту службы поддержки.

**Чат-боты предоставляют целый ряд возможностей для решения различных задач для человека. Например, они умеют:**

* принимать заказы;
* бронировать билеты и номера в отелях;
* оказывать техническую поддержку клиентов;
* консультировать по продукту или по услуге;
* проводить оплату и совершать денежные переводы.

Это универсальный инструмент для бизнеса любого масштаба, а также любой отрасли: **туризм, розничная и оптовая торговля, банковская сфера, общественное питание, медицина.**

**Основная задача «чат-бота» –** давать естественные**, а не достоверные ответы, поэтому потребители могут получать неверную информацию и делать ошибочные выводы.**

Чат-боты не могут отличать правду от неправды, могут выдавать вымышленные факты за реальные, в результате чего потребители могут получить недостоверную информацию и сделать ошибочные выводы.

Поэтому, несмотря на множество преимуществ искусственного интеллекта,  его применение может иметь серьезные последствия **для безопасности потребителей**, **такие как распространение ложной информации и нарушение конфиденциальности,** так как **с**амый большой недостаток чат-ботов – **это их способность отвечать только на те вопросы, для которых ответ был заготовлен заранее.** Если поступит вопрос, которого нет в его базе «заготовленных» ответов, **он может долго думать, нелогично отвечать, или давать ответы с недостоверной и ложной информацией.**

**И при лучшем раскладе, обращение будет переведено на сотрудника службы поддержки.**

**Дополнительные минусы использования чат-ботов:**

* Клиенты больше предпочитают общение с живыми людьми чем с чат-ботом. Живые сотрудники службы поддержки увеличивают рейтинг удовлетворенности клиентов.
* Чат-боты не могут вникнуть в суть проблемы.
* У Чат-ботов нет способности принимать решения.

**Также** часто люди психологически не готовы или просто не понимают, как правильно общаться с ботом, поэтому **компания или организация, которая использует в своей деятельности** чат-боты, **должна предоставить право клиенту/потребителю самому выбирать с кем вести диалог - с чат-ботом или с сотрудником кампании. Э**та возможность должна быть при решении любых вопросов клиентов, независимо от их сложности.

**Три приоритета защиты прав потребителей во времена ИИ**

**Первым приоритетом является прозрачность и понятность алгоритмов, используемых ИИ.** Потребители сталкиваются с автоматическими решениями, которые принимаются на основе алгоритмов ИИ. Однако, такие алгоритмы могут быть сложными и непрозрачными (не понятными) 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.

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.

Поэтому мероприятия, организованные Роспотребнадзором в рамках Всемирного дня прав потребителей, направлены на осуществление комплексного подхода к обеспечению эффективной защиты прав российских потребителей от рисков, связанных с использованием платформ, управляемых искусственным интеллектом.

Консультационный пункт по вопросам защиты прав потребителей

и санитарно-эпидемиологического благополучия населения

Зеленодольского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии

в Республике Татарстан (Татарстан)»

Александрович Надежда Александровна