

## **Всемирный день прав потребителей 2024 года пройдет под девизом «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей»**

Потребительское движение ежегодно 15 марта отмечает Всемирный день прав потребителей, чтобы привлечь внимание всего мира к правам и потребностям потребителей.

Международная организация потребителей (Consumers International) объявила тему Всемирного дня прав потребителей 2024 года - «Fair and responsible AI for consumers» «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей».

Развитие искусственного интеллекта имеет множество преимуществ, но его применение может иметь серьезные последствия для безопасности потребителей. Среди них - распространение ложной информации, нарушение конфиденциальности, мошеннические действия.

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.

Широкое применение ИИ находит 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, правопреемства 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.

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.

### **Возврат подарочного сертификата**

На сегодняшний день прекрасным вариантом подарка на любое мероприятие может послужить подарочный сертификат (карта), который может предложить Вам практически каждый магазин, либо исполнитель услуг для потребителей.

Что же такое подарочный сертификат (карта)?

Подарочный сертификат - документ, подтверждающий обязательство организации передать его предъявителю товар на сумму, равную номиналу сертификата, то есть это, по сути авансовый платеж (деньги за товар получены, а товар еще не отдан).

Что обычно указывается в документе? Это могут быть такие сведения, как: денежный эквивалент, правила использования, срок действия, и иногда дополнительная информация, которую необходимо знать владельцу (возрастные ограничения или количество участников (если речь идет о развлекательных мероприятиях)).

Согласно статье 454 ГК РФ, по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).

В случае же с подарочным сертификатом, деньги, которые вы вносите являются авансом будущей оплаты товара, и, продавец и покупатель еще не вступили в правовые отношения. В соответствии со статьей 23.1 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 "О защите прав потребителей" до момента, пока товар не передан покупателю или не оказана услуга, договор купли-продажи будет считаться не заключенным. В статье 421 ГК РФ установлено, что граждане и юридические лица свободны в заключение договора, в связи с этим потребитель имеет право отказаться от покупки, а также потребовать возврата уплаченного аванса. Для этого необходимо направить в адрес магазина/исполнителя услуги письменную претензию с требованием вернуть все денежные средства, потраченные на сертификат, или часть суммы, которая осталась после покупки товара (услуги). Вы вправе мотивировать свой отказ от сертификата, например, тем, что в магазине нет подходящей вещи или услуги. В этом случае продавец/исполнитель услуги не может исполнить свои обязательства по договору купли-продажи, а покупатель, в свою очередь, вправе потребовать возмещения.

В соответствии со статьей 23.1 Закона РФ О защите прав потребителей номинал сертификата или остаток не потраченной суммы должен быть возвращен в течение 10 календарных дней после написания заявления.

При этом отсутствие чека, подтверждающего факт приобретения подарочного сертификата, по закону не является основанием для отказа в возврате денег, что закреплено в статье 25 Закона РФ О защите прав потребителей, а также в статье 493 ГК РФ, которые будут применяться по аналогии с общими нормами,

применяемыми к договору розничной купли-продажи. Потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

Вернуть сертификат может не только тот, кто его приобрел, но и тот, кто получил его в подарок. В случае если сертификат приобретался по безналичному расчету, предъявителю возвращаемого сертификата рекомендуется указать в заявлении на возврат свои банковские реквизиты.

На сегодняшний день в законодательстве Российской Федерации отсутствуют понятие подарочного сертификата и нормы, которые бы регулировали данные правоотношения.

Точку в спорах о правах и обязанностях сторон поставил Верховный суд, который в своем Определении от 13.10.2015 №57-КГ15-7 сделал вывод: деньги, внесенные при приобретении подарочного сертификата, являются авансом на покупку товаров в будущем. Если подарочный сертификат не был использован, то аванс должен быть возвращен.

С какими сложностями можно столкнуться при возврате подарочного сертификата?

Ограниченный срок действия сертификата. Вы пришли получить по сертификату товар или услугу, а вам отказывают, объясняя это тем, что срок действия сертификата истек. В этом случае требуйте возврата денег, на основании ч.1 ст. 1102 ГК РФ, согласно которой, лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение).

- Отсутствие чека при выдаче сертификата. При приобретении сертификата (карты), продавец обязан выдать вам кассовый или товарный чек, либо иной документ, который подтверждает факт совершения покупки. Также чек должен выдаваться при получении вами товара или услуги по сертификату.

- Невозможность получить по сертификату товар/ услугу. Если вы приобретаете сертификаты федеральных (сетевых) торговых марок, то по общему правилу они действительны во всех магазинах сети на территории РФ. Однако бывают и исключения. При покупке заранее интересуйтесь, в каких торговых точках они действительны.

#### **Несовпадение цен на ценнике и в кассовом чеке**

Каждый из нас ежедневно становится потребителем товаров, услуг и работ. Одним из наиболее часто встречающихся нарушений, с которым сталкивается потребитель, является разница между ценой товара на ценнике и в чеке. Такое нарушение распространено в крупных магазинах и супермаркетах, где покупатели приобретают большое количество товаров.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе сведения о цене и условия приобретения товара.

Так, на основании ст. 494 Гражданского кодекса Российской Федерации, выставление в месте продажи (на прилавках, в витринах и т.п.) товаров, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте их продажи признается публичной офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи, за исключением случая, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи. Таким образом, продавец обязан продать товар по цене, указанной на ценнике. Даже если покупка совершена и пробит чек, покупателю должны вернуть разницу.

В случае, если Вы столкнулись с таким нарушением, и продавец отказывается вам вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяснить проблему администратору или руководителю магазина. Часто магазины удовлетворяют требования покупателя, и конфликт бывает исчерпан. Если мирный исход ситуации невозможен, и представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указанной в ценнике, потребитель имеет право изложить свои претензии в Книге отзывов и предложений.

Обязательно сохраните чек и сфотографируйте ценник, забирать его нельзя. В пятидневный срок администрация магазина обязана рассмотреть вашу запись и направить вам ответ о принятых мерах.

Руководителям торговых предприятий следует принимать меры по недопустимости возникновения подобных ситуаций, а также обратить внимание на то, что при выявлении указанных нарушений предусмотрена административная ответственность (ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях).

Начальник отдела



Д.А. Шуплецов