

ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЧАТ-БОТОВ В ЮРИДИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Министерство Высшего Образования, Науки и Инноваций Республики Узбекистан.
выполнили студенты Ташкентского государственного юридического университета
факультета Международное права и сравнительное правоведение:

Давранов Давлатбек

Равшанова Бахор

Бурхонова Азиза

Бахриддинова Рушана

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15210264>

Аннотация. Данная работа посвящена изучению правовых аспектов использования чат-ботов в юридических консультациях, что является горячей темой в среде активной оцифровки юридических услуг. В резюме рассматриваются вопросы, связанные с определением правового статуса чат-ботов, их роли в качестве инструмента юридической помощи и пределов ответственности при предоставлении консультаций на их основе. Особое внимание уделяется анализу действующего законодательства о защите персональных данных, интеллектуальной собственности и регулировании искусственного интеллекта, а также вопросам конфиденциальности данных клиентов. Рассматриваются потенциальные риски, связанные с автоматизированным характером консультаций, и даются рекомендации по улучшению нормативно-правовой базы учета технологических инноваций. Цель работы-определить преимущества и ограничения использования чат-ботов в юридической практике и создать комплексный подход к их внедрению в соответствии с правовой этикой и безопасностью данных.

Ключевые слова: юридических консультациях, юридических услуг, юридической помощи, действующего законодательства, защите персональных данных, искусственного интеллекта.

LEGAL ASPECTS OF USING CHATBOTS IN LEGAL CONSULTING

Abstract. This work is devoted to the study of the legal aspects of using chatbots in legal consultations, which is a hot topic in the environment of active digitization of legal services. The abstract considers issues related to determining the legal status of chatbots, their role as a legal aid tool and the limits of liability when providing consultations based on them.

Particular attention is paid to the analysis of current legislation on the protection of personal data, intellectual property and regulation of artificial intelligence, as well as issues of confidentiality of client data. Potential risks associated with the automated nature of consultations are considered, and recommendations are given for improving the regulatory framework for accounting for technological innovations. The purpose of the work is to determine the advantages and limitations of using chatbots in legal practice and create an integrated approach to their implementation in accordance with legal ethics and data security.

Keywords: legal consultations, legal services, legal aid, current legislation, personal data protection, artificial intelligence.

Ташкент, 11 апреля 2025

Структура

Раздел I. Введение

- I. Введение в искусственный интеллект

Раздел II. Основная часть

- I. Преимущества использования чат-ботов в юридическом консультировании
- II. Конфиденциальность данных и защита информации
- III. Юридическая ответственность за предоставленные консультации
- IV. Соблюдение этических норм
- V. Регламенты и законодательные инициативы
- VI. Будущее чат-ботов в юридической сфере

Раздел III. Заключение

- I. Выводы
- II. Источники и литература

Раздел I. Введение

I. Введение в искусственный интеллект

В последние годы использование цифровых технологий и искусственного интеллекта (ИИ) значительно изменило многие сферы, в том числе и юридическую профессию. Появление и развитие чат-ботов стало значительным шагом в юридической практике, поскольку они позволяют консультировать клиентов в режиме реального времени, предоставлять доступ к правовой информации и снижать нагрузку на юристов.

Чат-боты могут выполнять целый ряд задач, от предоставления справочной информации до автоматизации составления юридических документов и проведения первичного анализа дела.

Однако наряду с такими преимуществами, как повышение качества обслуживания и доступности юридических услуг, использование чат-ботов сопряжено с рядом юридических и этических проблем. Эти проблемы связаны с конфиденциальностью данных, обрабатываемых чат-ботами, а также с юридической ответственностью за предоставляемые ими консультации. Поэтому компаниям, использующим чат-боты, следует учитывать существующие правовые нормы и этические стандарты, чтобы минимизировать риски и избежать потенциальных нарушений.

Раздел II. Основная часть

I. Преимущества использования чат-ботов в юридическом консультировании

Чат-боты являются полезным оборудованием ¹ для юридических фирм и консалтинговых компаний, поскольку они могут автоматизировать рутинные процессы и снизить нагрузку на персонал, обеспечивая при этом эффективное взаимодействие с клиентами. В современном мире, где важны эффективность и доступность информации, использование чат-ботов становится существенным конкурентным преимуществом для компаний, стремящихся предоставлять качественные услуги своим клиентам. Интегрируя чат-ботов, компании могут оказывать круглосуточную поддержку и помогать клиентам получать ответы на часто задаваемые вопросы и решать распространенные проблемы в любое время суток. Это особенно полезно для компаний с большим количеством клиентов, поскольку чат-боты могут значительно сократить время ожидания и повысить общую удовлетворенность клиентов, что является важным аспектом на высококонкурентном рынке.

Одним из наиболее заметных преимуществ чат-ботов является их способность работать с огромными объемами данных и немедленно предоставлять клиентам необходимую им информацию. Например, если клиент хочет узнать о своих правах в определенной ситуации, понять, какие шаги следует предпринять, или получить рекомендации по оформлению документов, чат-бот может предоставить ему необходимые данные, ссылаясь на применимое законодательство или внутренние процедуры компании.

¹checkbox <https://www.checkbox.ai/blog/guide-to-legal-ai-chatbots>

Это позволяет клиентам получать точные и актуальные ответы на свои вопросы, не тратя время на самостоятельный поиск информации и избегая ошибок, которые могут возникнуть при использовании ненадежных источников. Это, в свою очередь, снижает нагрузку на сотрудников компании, которые могут сосредоточиться на более сложных задачах, требующих профессионального вмешательства и глубоких юридических знаний.

Кроме того, использование чат-ботов в юридической практике позволяет компаниям существенно экономить финансовые ресурсы. В традиционном формате юридические фирмы нанимали помощников юристов, секретарей и другой вспомогательный персонал для управления потоком клиентов и обработки их запросов.

Однако внедрение чат-ботов позволяет сократить количество сотрудников, занимающихся стандартными запросами и обслуживанием клиентов, что в конечном итоге снижает трудозатраты и оптимизирует распределение ресурсов в компании. Чат-боты могут быть настроены для решения простых, распространенных проблем, в то время как более сложные и нестандартные случаи должны решаться обученными специалистами. Таким образом, использование чат-ботов позволяет юридическим фирмам эффективнее распределять рабочую нагрузку и предоставлять высококачественное обслуживание клиентов без увеличения расходов на персонал.

Однако, несмотря на все свои преимущества, чат-боты также имеют некоторые ограничения. Они работают по заранее запрограммированным алгоритмам, что ограничивает их способность обрабатывать необычные и сложные запросы, которые могут поступать от клиентов. Если ситуация клиента выходит за рамки заданного сценария или стандартного вопроса, чат-бот может не отреагировать правильно или предложить оптимальное решение. Это создает определенный риск для клиента, который может принять неправильное решение на основе информации, полученной от чат-бота. Чтобы снизить вероятность возникновения таких ситуаций, компаниям рекомендуется предупреждать клиентов, что чат-боты предоставляют только базовую информацию и что в сложных вопросах лучше обратиться к квалифицированному юристу, который сможет детально разобраться в ситуации и предложить наиболее подходящее решение.

II. Конфиденциальность данных и защита информации

Конфиденциальность данных — один из наиболее важных аспектов, который следует учитывать при использовании чат-ботов в юридических консультациях. При общении с клиентами чат-боты собирают и обрабатывают персональные данные, включая

имена, контактную информацию и, в некоторых случаях, информацию о клиентах. В юридической практике конфиденциальность информации является основополагающим принципом, и компании обязаны принимать меры по защите данных клиентов от несанкционированного доступа.

Одним из основных правил защиты данных в ЕС² является Общий регламент защиты данных (GDPR)³. Этот регламент требует от компаний соблюдать строгие правила в отношении сбора, обработки и хранения личной информации. Для юридических фирм это означает внедрение шифрования, регулярные обновления программного обеспечения и мониторинг безопасности, чтобы минимизировать риск утечки данных.

Согласно GDPR, клиенты имеют право знать, как будут использоваться их данные, и дать согласие на обработку информации. Компании должны предоставить клиентам контроль над своими данными, включая право на доступ, исправление и удаление информации. Это означает, что перед взаимодействием с чат-ботом клиент должен быть проинформирован о том, какие данные будут собираться и как они будут использоваться.

Важно, чтобы компании включили это разъяснение в свою политику конфиденциальности и позволили клиентам ознакомиться с ней.

Помимо защиты данных клиентов, компании обязаны уведомлять клиентов о любых нарушениях безопасности, которые могут повлиять на их информацию. Если, например, произойдет утечка данных или системы, юридическая фирма должна немедленно уведомить клиентов и принять меры для смягчения последствий. Данное требование направлено на повышение прозрачности и минимизацию негативных последствий для клиентов, чьи данные могли быть скомпрометированы.

Помимо соблюдения законодательства, компании могут внедрять внутренние политики и процедуры для защиты данных, такие как многофакторная аутентификация и ограничение доступа к конфиденциальной информации. Также рекомендуется проводить регулярные проверки безопасности и обучение сотрудников защите данных, чтобы минимизировать риск утечки информации.

III. Юридическая ответственность за предоставленные консультации

² <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

³ General Data Protection Regulation / <https://gdpr-info.eu/>

Важным аспектом использования чат-ботов в юридических консультациях является вопрос ответственности⁴ за предоставляемые ими консультации. Чат-боты обычно работают на основе заранее определенных алгоритмов и дают ответы на стандартные вопросы на основе баз данных и заранее запрограммированных сценариев. Однако они не заменяют консультацию квалифицированного адвоката и могут предоставить клиенту неверную или недостаточную информацию.

Сложность в том, что клиенты, получившие ответ от чат-бота, могут воспринять его как юридически обоснованную рекомендацию и принять на ее основе решения.

Особенно это опасно в тех случаях, когда клиенту нужна помощь по сложной проблеме, а чат-бот дает лишь общий ответ. Если клиент терпит убытки из-за неправильного ответа чат-бота, возникает вопрос, кто несет ответственность за убытки.

В большинстве случаев ответственность за предоставленную консультацию несет юридическая фирма или компания, использующая чат-бота, поскольку сами чат-боты не являются юридическими лицами и не несут юридической ответственности. В случае претензий клиентов компания может столкнуться с судебными исками и потерей репутации. Поэтому юридическим фирмам рекомендуется принимать меры предосторожности, такие как использование заявлений об отказе от ответственности, в которых говорится, что информация, предоставляемая чат-ботом, предназначена только для информационных целей и не заменяет полную юридическую консультацию.

Чтобы уменьшить риски, компании также могут устанавливать ограничения на типы советов, которые предоставляет чат-бот. Например, чат-бот можно настроить на обработку только простых запросов, таких как предоставление информации о процессе подачи заявления или разъяснение основных юридических терминов. По более сложным вопросам чат-бот должен перенаправить клиента к квалифицированному специалисту, чтобы избежать возможности дать неправильные рекомендации.

Кроме того, компаниям следует регулярно пересматривать и обновлять алгоритмы своих чат-ботов, чтобы гарантировать, что они предоставляют актуальную и точную информацию. Это особенно важно в условиях постоянных изменений законодательства, так как устаревшая информация может вводить клиента в заблуждение и привести к негативным последствиям.

IV. Соблюдение этических норм

⁴ <https://legalitgroup.com/ru/chat-boty-kak-uchastniki-pravootnoshenij-2/>

Этические стандарты играют важную роль в юридической практике и распространяются не только на юристов, но и на инструменты, используемые для оказания услуг. В случае чат-ботов необходимо учитывать такие аспекты, как объективность, конфиденциальность, беспристрастность и профессионализм.

Одним из наиболее значимых этических вопросов при использовании чат-ботов является обеспечение беспристрастности. Алгоритмы чат-ботов могут быть предвзятыми, если алгоритм обучен на ограниченных данных. Например, если чат-бот был обучен работе с данными, содержащими предвзятые суждения, он может перенести эти предвзятости на свои ответы клиентам. Это может отрицательно сказаться на качестве консультаций и вызвать недовольство клиентов.

Чтобы свести к минимуму предвзятость, компаниям следует тщательно тестировать алгоритмы чат-ботов и обучать их на нейтральных, обширных данных, отражающих реальные данные. Также рекомендуется регулярно обновлять алгоритмы для исключения устаревшей информации и учета изменений в законодательстве.

Кроме того, чат-боты должны быть запрограммированы на соблюдение конфиденциальности информации и защиту прав клиентов. Важно, чтобы чат-бот не запрашивал у клиента ненужную информацию, не связанную с запросом, и обеспечивал защиту собранных данных. Например, чат-бот не должен передавать информацию третьим лицам без согласия клиента или использовать данные в целях, не связанных с предоставлением юридических консультаций.

Еще одним важным этическим параметром является прозрачность. Фирмы должны сообщать клиентам, что они разговаривают с чат-ботом, а не с настоящим юристом, чтобы клиенты не вводились в заблуждение, думая о квалификации виртуального помощника.

Клиенты должны понимать, что чат-бот дает только базовые ответы на вопросы и его советы не заменяют профессиональные советы. Это уточнение снижает вероятность того, что клиент примет неправильное решение на основе информации от чат-бота.

Этические стандарты также включают предоставление качественных услуг.

Компании, использующие чат-ботов, должны следить за их эффективностью и обеспечивать регулярное обновление алгоритмов и баз данных, чтобы обеспечить актуальность предоставляемой информации и ее соответствие меняющимся правовым нормам. Также важно отслеживать обратную связь от клиентов, чтобы выявить потенциальные проблемы в работе чат-бота и вовремя их устранить.

V. Регламенты и законодательные инициативы

В связи с тем, что чат-боты и искусственный интеллект активно разрабатываются и используются в различных сферах, в том числе юридической, многие государства начинают разрабатывать законодательные инициативы, регулирующие их использование.

В настоящее время правовая база для чат-ботов в юридической сфере остается недостаточно развитой, но наблюдается тенденция ужесточения правил, связанных с использованием искусственного интеллекта, особенно в сферах, где важны защита данных и уважение прав граждан.

Например, ЕС разрабатывает новые правила, регулирующие использование искусственного интеллекта и защиту данных. Планируется ввести правила, которые обяжут компании обеспечивать прозрачность в работе с алгоритмами искусственного интеллекта и предотвращать предвзятость, которая может негативно отразиться на клиентах. Такие правила могут потребовать от компаний открыто информировать клиентов о том, как работает искусственный интеллект и какие алгоритмы используются для обработки данных.

В США также разрабатываются нормативные акты, направленные на регулирование использования искусственного интеллекта. В частности, отдельные государства уже вводят требования по прозрачности алгоритмов искусственного интеллекта и обеспечению защиты данных. Также рассматриваются вопросы сертификации чат-ботов, что позволит обеспечить их безопасность и качество предоставляемых услуг.

Юридическим фирмам, использующим чат-ботов, важно отслеживать изменения в законодательстве и быстро адаптировать свои алгоритмы и внутренние процессы под новые требования. Несоблюдение требований законодательства может иметь серьезные последствия, включая штрафы, судебные иски и потерю репутации. Поэтому компании должны регулярно следить за регуляторными инициативами и вносить изменения в свою практику, чтобы минимизировать юридические риски.

VI. Будущее чат-ботов в юридической сфере

Использование чат-ботов в юридической практике будет продолжать развиваться, а роль искусственного интеллекта, вероятно, будет возрастать. С появлением более совершенных технологий и алгоритмов чат-боты смогут предоставлять клиентам еще

более точные⁵ и подробные консультации, охватывающие широкий спектр юридических тем. Благодаря развитию технологий машинного обучения и обработки естественного языка чат-боты смогут лучше понимать запросы клиентов и давать более релевантные ответы.

Однако это также повысит потребность в регулировании. В будущем законодатели могут установить более строгие стандарты, включающие защиту данных, предотвращение предвзятости в алгоритмах и обеспечение прозрачности работы ИИ. Внедрение таких стандартов поможет сделать использование чат-ботов в юридической практике более безопасным и надежным, что, в свою очередь, повысит доверие клиентов к таким технологиям.

Важно, чтобы юридические фирмы отслеживали эти изменения и готовились к новым требованиям. Это может включать внедрение комплексных политик защиты данных, обеспечение регулярных проверок безопасности и адаптацию алгоритмов чат-ботов к новым правовым нормам. Компании также могут инвестировать в обучение своих сотрудников искусственному интеллекту и обеспечивать постоянное совершенствование своих технологий, чтобы оставаться конкурентоспособными на рынке.

Раздел III. Заключение

I. Выводы

В заключение отметим, что чат-боты — важный инструмент, который может значительно облегчить юридические консультации и предоставить клиентам удобный и доступный доступ к юридическим услугам. Однако использование чат-ботов вызывает ряд юридических, этических и технических проблем, которые необходимо решить для обеспечения безопасности и защиты интересов клиентов.

II. Источники и литература

1. Дзен <https://dzen.ru/a/ZEaSOxJywzWRGe0S>
2. SIGMA messaging <https://sigmasms.ru/blog/interaktivnost-po-nashemu-chat-boty-i-gpt-integratsiya-v-rassylkah-dlya-biznesa/>
3. <https://legalitgroup.com/ru/chat-boty-kak-uchastniki-pravootnoshenij-2/>
4. General Data Protection Regulation(GDPR) / <https://gdpr-info.eu/>

⁵ Дзен/ Статья: Будущее чат-ботов: тенденция и перспективы развития

5. Приложение №1 к постановлению Кабинета Министров от 17 августа 2018 года № 675
6. Киберленика – российская научная электронная библиотека
7. LawDroid <https://lawdroid.com/>
8. Чат-бот DoNotPay <https://donotpay.com/>
9. <https://pravo.tech/>