

IX kadencja



KANCELARIA SEJMU

Biuro Komisji Sejmowych

PEŁNY ZAPIS PRZEBIEGU POSIEDZENIA

**Komisja
Cyfryzacji,
Innowacyjności
i Nowoczesnych
Technologii**

■ **PODKOMISJI STAŁEJ DO SPRAW
REGULACJI PRAWNYCH DOTYCZĄCYCH
ALGORYTMÓW CYFROWYCH
(NR 8)
z dnia 12 kwietnia 2023 r.**

Pełny zapis przebiegu posiedzenia

Komisji Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii

– podkomisji stałej do spraw regulacji prawnych dotyczących algorytmów cyfrowych (nr 8)

12 kwietnia 2023 r.

Podkomisja stała do spraw regulacji prawnych dotyczących algorytmów cyfrowych obradująca pod przewodnictwem posła **Grzegorza Napieralskiego (KO)**, przewodniczącego podkomisji, zrealizowała następujący porządek dzienny:

– informacja prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na temat naruszeń praw konsumentów w związku z wykorzystywaniem sztucznej inteligencji/chatbotów i voicebotów w kontaktach firm z klientami.

W posiedzeniu udział wzięli: **Katarzyna Araczewska** i **Artur Zwaliński** zastępcy dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **prof. ucz. dr hab. Marta Grabowska** wykładowca w Centrum Europejskim Uniwersytetu Warszawskiego, **Michał Kanownik** prezes Zarządu Związku Cyfrowa Polska, **Natalia Mielech** ekspert Federacji Przedsiębiorców Polskich oraz **Joanna Karczewska** członek stowarzyszenia ISACA Warszawa.

W posiedzeniu udział wzięli pracownicy Kancelarii Sejmu: **Magdalena Krzymowska** i **Wioletta Więciorkowska** – z sekretariatu Komisji w Biurze Komisji Sejmowych.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Dzień dobry. Witam bardzo serdecznie. Przepraszamy za małe opóźnienie. To wynika z dalszych prac naszego parlamentu, bo trochę nam się wdarło dzisiaj więcej pracy.

Otwieram posiedzenie podkomisji stałej do spraw regulacji prawnych dotyczących algorytmów cyfrowych. Stwierdzam kworum.

Witam posłów członków Komisji. Witam również bardzo serdecznie naszych gości. Szczególnie bardzo serdecznie witam Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów panią Katarzynę Arczewską, zastępcę dyrektora w Departamencie Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów oraz pana Artura Zwalińskiego, zastępcę dyrektora w Departamencie Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów; Związek Cyfrowa Polska pana Michała Kanownika, prezesa. Witam bardzo serdecznie. Federacja Przedsiębiorców Polskich, Natalię Mielech, eksperta Federacji. Witam bardzo serdecznie. Witam bardzo serdecznie jak zawsze panią Joannę Karczewską, członek stowarzyszenia ISACA Warszawa; Centrum Europejskie Uniwersytetu Warszawskiego – dr hab. Marta Grabowska, profesor Uniwersytetu Warszawskiego. Witam bardzo serdecznie panią profesor. Miło nam bardzo panią gościć.

Otwieram nasze posiedzenie. Porządek dzisiejszego posiedzenia przewiduje rozpatrzenie informacji prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na temat naruszeń praw konsumentów w związku z wykorzystywaniem sztucznej inteligencji/chatbotów i voicebotów w kontaktach firm z klientami. Czy są uwagi do porządku obrad? Nie widzę, dziękuję bardzo. W takim razie, szanowni państwo, przystępujemy do realizacji porządku dziennego. Mamy dwóch wicedyrektorów. Nie wiem kogo prosić o zabranie głosu. Proszę bardzo. Pani dyrektor, tak? Bardzo proszę...

Ja tylko kwestii takiego uzupełnienia, pani dyrektor, skąd w ogóle się wziął ten temat. Doniesienia medialne i wasze informacje, które pojawiły się w mediach o zwiększonej liczbie takich reklamacji, takich interwencji – chcieliśmy o tym chwilę porozmawiać. Nasza podkomisja od jakiegoś czasu zajmuje się tymi kwestiami. Chcieliśmy właśnie o tym posłuchać i zapytać, czy my jako parlamentarzyści możemy wam jakoś pomóc i czy możemy coś z tym fantem zrobić. Oddaję pani dyrektor głos, bardzo proszę.

Zastępca dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Katarzyna Araczevska:

Dziękuję. Szanowny panie przewodniczący, szanowni państwo, teraz przedstawia taką krótką informację. Potem oczywiście w razie pytań czy wątpliwości jesteśmy z kolegą do państwa dyspozycji.

Przedsiębiorcy wykorzystują sztuczną inteligencję w celu kontaktowania się z konsumentami, w szczególności przy odpowiedziach na reklamacje, w bieżącej obsłudze, w telesprzedazy. Szerzej rozumiane algorytmy cyfrowe wykorzystywane są też w procesie kształtowania cen czy na przykład systemu rekomendacji produktów czy ocen sprzedawców dostępnych na przykład na platformach. Samo użycie sztucznej inteligencji nie stanowi naruszenia praw konsumentów. Jednakże ocenie może podlegać sposób tego użycia, w tym w szczególności zdolność sztucznej inteligencji do efektywnego wykonywania określonych zadań. Przykładowo dopuszczalne jest wykorzystanie chatbotów w procesie obsługi konsumentów, na przykład w procesie reklamacyjnym. Może to jednak podlegać ocenie pod kątem rzetelności tej obsługi dokładnie tak samo, jakby obsługa była prowadzona przez człowieka. Problemy, które pojawiają się na rynku związane z obsługą konsumentów przez sztuczną inteligencję, to są problemy związane z tym, że taka sztuczna inteligencja niekiedy udziela odpowiedzi nie na temat. To jest taki, powiedziałabym, kluczowy problem najczęściej wskazywany w ewentualnych sygnałach, które wpływają do urzędu ze strony konsumentów. Pojawia się również wątek rozbieżnych odpowiedzi. Konsumenty są obsługiwani przez różne w cudzysłowie osoby. Często też problemem jest to, że konsument nie jest w stanie ustalić, czy obsługiwany jest przez człowieka czy obsługiwany jest przez chatbot. Jego problem jest obsługiwany w różny sposób. Nie ma też często ciągłości korespondencji, więc zdarza się tak, że z tym samym problemem odbija się od różnych osób. Jednocześnie otrzymuje różne odpowiedzi, często też nie prowadzące do rozwiązania jego problemu. Pojawiają się różnego rodzaju trudności w przełączeniu do człowieka, żeby konsumenty mogli być obsłużeni przez żywą osobę.

Kolejny problem to jest brak archiwizowania korespondencji. To oczywiście nie jest tylko problem związany ze sztuczną inteligencją, ponieważ dokładnie ten sam problem może się pojawić w sytuacji, w której konsument jest obsługiwany przez człowieka. Jednakże w praktyce generuje to dodatkowy chaos, ponieważ jak już jest ten konsument obsługiwany przez szereg różnych podmiotów, to dodatkowo nie jest w stanie w żaden sposób udowodnić, co się działo na poprzednim etapie rozpatrywania jego reklamacji. Nie zawsze też te rozstrzygnięcia, nawet jeżeli są dla konsumentów korzystne – bo takie tak się też czasami zdarza – są wykonywane. Na przykład na czacie konsument uzyskał deklarację ze strony osoby go obsługującej lub ze strony chatbotu, że otrzyma zwrot pieniędzy, a w praktyce nie zawsze do tego zwrotu dochodzi. To się zdarza rzadko, ale takie sytuacje również się w praktyce pojawiają.

Konkretne działania, które podejmujemy, to są działania dotyczące różnych sektorów rynku. Analizowaliśmy działanie chatbotów między innymi na rynku telekomunikacyjnym, na rynku usługi commerce, w szczególności w przypadku aplikacji do zamawiania jedzenia czy w przypadku platform sprzedażowych. W toku cały czas pozostaje postępowanie w sprawie Uber Eats Poland związane właśnie z tego rodzaju problemami, o których wspominałam, czyli z mało efektywnym procesem rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez konsumentów na czacie. Tego rodzaju problemy pojawiają się również na rynku finansowym. Konsumenty skarżą się na przykład na obsługę w aplikacji Revolut. Wskazują, że nie są w stanie uzyskać rozwiązania problemu i w ciągu kilku dni niekiedy zdarza się, że udzielane są im odpowiedzi przez kilka różnych osób i tych odpowiedzi potrafi być nawet kilkadziesiąt. Jednocześnie nie prowadzą one do rozwiązania

problemu, zatem konsument traci dodatkowo jeszcze czas. W tym zakresie również jest prowadzone postępowanie wyjaśniające.

Sztuczna inteligencja jest również wykorzystywana w sektorze finansowym przez banki do weryfikacji behawioralnej. W drodze takiej weryfikacji konsument na podstawie tego, w jaki sposób się zachowuje, na przykład korzystając z aplikacji banku czy bankowości elektronicznej, powinien być dodatkowo zabezpieczony na przykład w sytuacji fraudów. Nasze działania objęły 2 banki – ING Bank Śląski oraz mBank. W ramach tych badań weryfikowaliśmy zakres wykorzystywania w swojej działalności systemów bazujących na takiej analizie biometrii behawioralnej, sposób udzielania konsumentom zgody na pozyskiwanie i wykorzystanie danych biometrycznych, zakres danych pozyskiwanych za pośrednictwem tych systemów oraz relacje z podmiotami trzecimi udostępniającymi takie systemy oraz sposób udostępniania danych biometrycznych pozyskiwanych od konsumentów.

W szerszym kontekście, jeśli chodzi o wykorzystywanie w bieżącej obsłudze konsumentów algorytmów, przyglądamy się również kształtowaniu cen dynamicznych, w szczególności w przewozie osób. Takie kształtowanie dynamiczne stawek nie jest oczywiście zakazane. Jest to praktyka dopuszczalna. Polega ona na tym, że stawka na przykład za kilometr w przypadku przewozu osób jest kształtowana w zależności od aktualnego zapotrzebowania. Czyli na przykład, jeżeli w danym momencie w mieście się rozgrywa jakieś wydarzenie, które sprawia, że jest większe zapotrzebowanie na tego rodzaju usługi, to stawka może wzrosnąć. Może wzrosnąć również w sytuacji, w której przejazd się odbywa na przykład z lotniska albo w porze nocnej, albo w godzinach szczytu, co jest związane z korkami. To co jest istotne z naszego punktu widzenia, to jest to, aby konsument przed rozpoczęciem przejazdu otrzymywał informację o koszcie przejazdu i ten koszt nie powinien ulec zmianie. Jeżeli jest on ukształtowany dynamicznie, to dopóki konsument wie, ile ma zapłacić, dopóty nie mamy do czynienia z nieprawidłowościami. Negatywnie natomiast oceniamy takie sytuacje, w których koszt ten ulega zmianie w trakcie przewozu, czyli konsument wsiadając do samochodu otrzymuje informację o cenie X, a wysiadając, otrzymuje informację o cenie X plus 10 na przykład. W takiej sytuacji...

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Miałem tak ostatnio, pani dyrektor.

Zastępca dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów UOKiK Katarzyna Araczevska:

Mnie się też to zdarzyło.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Rzekomo przez korki.

Zastępca dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów UOKiK Katarzyna Araczevska:

To się z różnych przyczyn może zdarzyć. Najczęściej są to korki, czasami pogoda. Czyli w trakcie np. burzy faktycznie te ceny rosną. Dopuszczalne są tego rodzaju zmiany, pod warunkiem, że konsument wyrazi na nie zgodę. Jeżeli ze względu np. na wypadek jest konieczność zmiany trasy, to konsument powinien wyrazić zgodę na nową trasę za nową cenę. W praktyce nie zawsze to funkcjonuje w sposób prawidłowy. W tym zakresie również prowadzimy postępowania wyjaśniające. W szczególności w sprawie Ubera i Bolta.

Algorytmy mogą być też wykorzystywane np. do obliczania ocen konsumenckich. Konsument, który korzysta np. z ocen dostępnych na platformach, żeby wybrać sprzedawcę, od którego chciałby kupić towar, sugerują się ogólną ocenę wyświetlaną na temat tego sprzedawcy na danej platformie. W zakresie ocen oczywiście proces nie ogranicza się jedynie do kontroli kwestii sposobu obliczania takich ocen. Zajmujemy się również pozyskiwaniem fałszywych ocen, sposobem ich moderacji. Natomiast temat sposobu obliczania takich ocen jest o tyle istotny, że dla konsumentów algorytm jest niedostępny. Konsument w żaden sposób nie są w stanie zweryfikować, czy on działa w sposób prawidłowy, czy też nieprawidłowy i czy ta ocena, którą oni finalnie widzą,

została obliczona w sposób rzetelny. Nie ma przy tym jednocześnie żadnych przepisów, które by określały, w jaki sposób ocena powinna być obliczona, czyli np. czy ma to być średnia arytmetyczna, czy może to być średnia ważona. Natomiast niezależnie od tego, jakie rozwiązania przyjmują przedsiębiorcy, to jednak ten algorytm powinien działać w taki sposób, aby ocena odzwierciedlała rzeczywiste doświadczenia konsumentów. To tyle z mojej strony, bardzo państwu dziękuję. Jeżeli są jakieś pytania, to jesteśmy oczywiście do państwa dyspozycji.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Bardzo dziękuję, pani dyrektor za tą wyczerpującą informację przedstawioną nam tutaj. Czy są jakieś pytania z sali? Pani Joanna, bardzo proszę.

Członek stowarzyszenia ISACA Warszawa Joanna Karczewska:

Dzień dobry. Nazywam się Joanna Karczewska. Reprezentuję osoby, które na co dzień zajmują się cyberbezpieczeństwem, bezpieczeństwem informacji i ochroną danych osobowych. Chciałabym się dowiedzieć, jak wyglądają postępowania wyjaśniające? Czyli jak bardzo jesteście skuteczni w egzekwowaniu praw konsumenckich? Sama też trafiałam na różne nieprawidłowości. Nawet ich nie zgłaszałam, bo, powiedzmy, ograniczyłam się do innych działań. Natomiast właśnie to, co ja widzę w wielu przypadkach, nie tylko w kwestiach regulowanych czy rozpatrywanych przez urząd, to jest brak skuteczności. Najgłośniejsza sprawa ostatnio to Morele.net. Po 5 latach decyzja administracyjna została anulowana – nazwijmy to tak. Po 5 latach się dowiedzieliśmy, że niestety kara nałożona już nie obowiązuje. A kara była duża. Zatem czy udało wam się nałożyć jakiegokolwiek kary? Czy też kończy się na... Jak to jest? Upomnieniu? Dziękuję.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Dziękuję bardzo. Pani dyrektor?

Zastępca dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów UOKiK Katarzyna Araczevska:

Jeśli chodzi o Morele.net, to to jest decyzja wydana przez inny urząd – przez prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Także nie jestem się w stanie odnieść do okoliczności tej sprawy.

Jeżeli chodzi natomiast o działania prezesa UOKiK, te działania, o których dzisiaj mówimy, to są działania, które są prowadzone na poziomie postępowania wyjaśniającego. W tym momencie nie jesteśmy w stanie państwu powiedzieć, czy one doprowadzą do postawienia przedsiębiorcom zarzutów, czy też nie. To oczywiście zależy od okoliczności sprawy. Przedsiębiorca może również zdecydować się na współpracę i podjęcie działań usuwających te nieprawidłowości, na które wskazujemy w toku postępowania wyjaśniającego, niekiedy nawet, na wcześniejszym etapie, wystąpienia miękkiego do takiego przedsiębiorcy. Natomiast jeżeli do takich działań nie dojdzie, to wówczas faktycznie stawiane są przedsiębiorcom zarzuty. Jeżeli chodzi o szeroko rozumiany rynek cyfrowy, to tak, są decyzje, które zakończyły się nałożeniem na przedsiębiorców kary. Akurat nie w sprawie obsługi przez chatboty, ponieważ takie postępowania jeszcze nie dotarły do etapu postępowań właściwych. Natomiast ze względu na te nieprawidłowości, które widzimy, prowadzone są te działania, o których dzisiaj mówiłam.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Bardzo dziękuję, pani dyrektor. Ja mam takie dwa pytania.

Pierwsze pytanie bardziej ogólne. Opowiadała pani o tym, że pracujecie nad różnymi wyjaśnieniami spraw, dyskutujecie również w Urzędzie na ten temat. Czy w związku z tym nie padają takie oto wnioski, żeby na przykład przyjrzeć się naszym przepisom prawnym i je pozmieniać tak, żeby wam było łatwiej po prostu egzekwować te prawa? Wiemy, że to wszystko, co dzieje się dzisiaj w przestrzeni, szczególnie tej wirtualnej przestrzeni, co dotyczy algorytmów czy sztucznej inteligencji, idąc dalej, jednak jest czymś nowym. Jest tu Adrian Zandberg, z którym już we dwójkę tak de facto pracowaliśmy i doprowadziliśmy do końca zmiany w przepisach, jeżeli chodzi o prawo pracy dotyczące właśnie algorytmów. Czy w czasie tych dyskusji dostrzegacie potrzebę zmiany niektórych przepisów prawa, żeby łatwiej wam było jako urzędowi reagować?

Zastępca dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów UOKiK Katarzyna Araczevska:

Jeśli chodzi o rynek e-commerce, to od 1 stycznia obowiązują zmienione przepisy będące wynikiem implementacji dyrektywy Omnibus i one w tych obszarach, o których ja dzisiaj mówię, poprawiają nieco sytuację. Na przykład dotychczas w ogóle nie było regulacji szczególnej dotyczącej ocen konsumenckich i opinii. Teraz pojawiły się pewne regulacje, które prawdopodobnie pozwolą na zwiększenie efektywności enforcements. W tym zakresie powiedziałabym, że zmiany prawne idą w dobrym kierunku. My zawsze jesteśmy krok do tyłu za rynkiem, ponieważ rzeczywistość zmienia się szybciej, niż zmieniają się przepisy prawa. Natomiast reakcja po stronie prawodawcy unijnego, czy prawodawcy polskiego, wydaje mi się, zmierza w dobrym kierunku. Istotną zmianą na przykład w kontekście tych nieprawidłowości, o których ja dzisiaj mówiłam, czyli tego rozpatrywania zgłoszeń na czacie przez różne osoby, braku archiwizacji tego rodzaju zgłoszeń, jest wymóg archiwizacji tego rodzaju rozmów na trwałym nośniku, żeby konsument miał do nich dostęp. To jest na pewno taka zmiana na plus. Te problemy są dostrzegane. Te zmiany, które się pojawiają w jakiś sposób je adresują.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Dziękuję bardzo. Chciałem tylko powiedzieć pani dyrektor, że gdyby była potrzeba takich zmian, to jesteśmy do dyspozycji jako podkomisja czy również jako Komisja Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii.

Jeszcze mam drugie pytanie. Wspomniała pani o pracy z dwoma bankami: mBank i ING Bank Śląski. Czy trafiają takie skargi... Kiedy idziemy do okienka i rozmawiamy o przyznaniu jakiejś pożyczki bądź kredytu, to jednak stykamy się z człowiekiem. No i ten człowiek patrzy bardzo szeroko na to, co mamy w naszych dokumentach, w naszej historii, co możemy, czego nie możemy. Kiedy jednak mamy zajrzeć do aplikacji, do algorytmu, tam już decyzja jest taka stricte zerojedynkowa. Algorytm ma określone, co ma może, czego nie może. Żeby dobrze użyć słowa: czy nie rodzi się jako pewna niesprawiedliwość właśnie w dostępie do pożyczek? Czy takie sprawy się pojawiały w interwencjach albo podczas waszej pracy z bankami?

Zastępca dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Artur Zwaliński:

Dzień dobry. Artur Zwaliński, może ja odpowiem, jeśli chodzi o rynek finansowy. Takich skarg nie ma, natomiast niestety i tu trzeba sobie powiedzieć jasno, że obecnie mamy do czynienia z takim zjawiskiem. Mówię akurat o rynku finansowym, ale myślę, że innych rynków też to dotyczy tj. przenoszenie coraz większej części działalności do sieci. Tu będą problemy z tym, że banki, tnąc koszty, starając się optymalizować, zmniejszają liczbę placówek na rzecz obsługi w internecie. My sobie z tego zdajemy sprawę. Natomiast to jest decyzja przedsiębiorców. My na pewno będziemy tutaj zwracać uwagę, czy te interfejsy będą zrozumiałe, jasne dla każdego kręgu odbiorców. Na przykład prowadzimy teraz działania w zakresie szerszym, ponieważ chodzi o nieautoryzowane transakcje płatnicze, gdzie po prostu w pewnym momencie prowadzimy postępowania. One są na etapie postępowania właściwych wobec banków. Bodajże wobec dziesięciu aktualnie. Jeszcze będą inne prawdopodobnie. Jednocześnie jesteśmy w dialogu ze środowiskiem. W ramach grupy roboczej staramy się adresować te kwestie bezpieczeństwa, kwestie ograniczeń, takiego zoptymalizowania ich sposobu działania, ich procedur, ich systemu, żeby konsumenci byli bezpieczni już na tym etapie, kiedy złodziej, przestępca próbuje dopiero uzyskać te dane. Takie działania również prowadzimy. Natomiast jeśli chodzi o kwestie biometrii behawioralnej, to jest kwestia nowa dla banków. Aktualnie na rynku funkcjonuje to w czterech bankach. Kiedy zaczynaliśmy postępowanie było to w dwóch. Inne banki też przewidują. Natomiast w pierwszym banku, w drugim zresztą też tak naprawdę, nie stwierdziliśmy nieprawidłowości. Tu głównie chodziło o zbadanie czy konsument wie, na co się godzi, czy ta zgoda konsumenta jest zgodą aktywną, czy konsument wie, jakie dane bank obrabia, np. czy chodzi tylko o kwestie ruchów myszą, czy jeszcze czegoś innego. Istotne jest również to, żeby konsument miał zagwarantowane, że to dotyczy wyłącznie weryfikacji, żeby bank nie wykorzystywał tego do innych danych, do bada-

nia, do jakiejś analizy konsumenta. Po prostu to ma być tylko informacja, czy to, co robi osoba, która aktualnie wykonuje transakcje przy komputerze, jest zgodne z modelem określonym w systemie. Mniej więcej tak to działa.

Natomiast jeśli chodzi o wykluczenie – pan przewodniczący o to pytał – podejrzewam, że będziemy coraz częściej stawać przed tym pytaniem ze względu na to, że po prostu jest rozwój technologii. My sami też widzimy, że powoduje on, że coraz bardziej skomplikowane instrumenty finansowe są coraz łatwiej dostępne. Technologia to powoduje. My tego pilnujemy. Staramy się analizować to i wskazujemy przedsiębiorcom, że to jest w dużej części ich odpowiedzialność.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Bardzo dziękuję. Ja bym chciał, żeby też to wybrzmiało z naszej strony. Nie jesteśmy przeciwnikami technologii. Jesteśmy za tym, żeby przedsiębiorstwa się rozwijały. Oczywiście, jesteśmy za tym. Chcielibyśmy tylko jako ci, którzy podejmują decyzję w sprawie prawa, wyposażyć was w takie narzędzia, aby chronić konsumenta przed tym, co może się zdarzyć.

Nawiązaliśmy współpracę z Akademią Leona Koźmińskiego jako podkomisja. Rozmawiamy na przykład teraz o algorytmach i sztucznej inteligencji, jeżeli chodzi o system ochrony zdrowia. Z jednej strony, to jest bardzo ważna sprawa i bardzo ważna kwestia, bo ułatwiamy, ale z drugiej strony nie ma nad tym żadnej kontroli dzisiaj. A już ilość aplikacji, które krążą np. po telefonach, które mają rzekomo nas szybko zbadać, jest w ogóle nieweryfikowalna. Zatem ileś takich rzeczy się pojawia. Chodzi mi o to, szanowni państwo, żeby, wiedząc jak się ten rynek kształtuje, przewidzieć w którą stronę to będzie szło. Widzimy, jak to się rozwija i możemy to w miarę przewidzieć. Chodzi o to, żeby też być może od was dostać sygnał, jak was uzbroić w narzędzia, jakie przepisy prawne moglibyśmy tutaj przygotować, żeby chronić dzisiaj konsumenta i żeby takich skarg było jak najmniej, a wam było łatwiej jako urzędowi po prostu reagować na takie zgłoszenia. Żebyście mieli podstawę prawną i narzędzia do tego, żeby z tymi nieprawidłowościami walczyć.

Pan prezes Michał Kanownik, bardzo proszę.

Prezes Zarządu Związku Cyfrowa Polska Michał Kanownik:

Dziękuję, panie przewodniczący. Ja bym trochę rozwinął pańskie pierwsze pytanie i uzupełnił je o dwa wątki. Pan dyrektor skupił się na e-commerce, więc przy tym pozostaniemy jako przykład... Czy dostrzegacie państwo problem w relacjach z podmiotami z krajów trzecich w tym zakresie? Czy nie dostrzegacie w swoich postępowaniach próby omijania właśnie tych regulacji, choćby Omnibusa? To taki przykład. Ale generalnie traktując to szerzej, czy tutaj nie ma problemu z tymi postępowaniami? Jeśli chodzi o podmioty z krajów Unii Europejskiej nie ma problemu z kontrolą. Ale czy podmioty z krajów trzecich nie omijają tych regulacji i czy nie macie trochę, mówiąc kolokwialnie, pustki kontrolnej?

Druga kwestia oprócz tych kwestii regulacyjnych, o które pan przewodniczący pytał, czy nie dostrzegacie państwo, że brakującym ogniwem dopełniającym państwa działania kontrolne jest kwestia świadomości konsumenta, w tym zakresie? Pani wspomniała, że konsument nie wie, czy obsługuje go człowiek, czy maszyna. Czy ewentualnie w tym zakresie urząd albo podmioty kooperujące z państwem, planują podjąć działania uświadamiające konsumenta, jeśli chodzi o jego pozycję w tym segmencie rynku? Dziękuję.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Pani dyrektor? Proszę bardzo.

Zastępca dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów UOKiK Katarzyna Araczevska:

Jeśli chodzi o problem krajów trzecich, on oczywiście jest, ponieważ funkcjonują na polskim rynku również podmioty mające siedzibę poza Unią Europejską. Natomiast większość problemów, z którymi stykają się polscy konsumenci, większość sygnałów, które od nich otrzymujemy, jednak dotyczą albo podmiotów rodzimych, albo podmiotów, które mają siedzibę na terenie Unii Europejskiej. To też wynika wprost z tego, którzy przedsiębiorcy są po prostu najpopularniejsi. Siłą rzeczy tych sygnałów będzie zawsze więcej na te duże, popularne

polskie platformy, a mniej na inne platformy. To oczywiście nie oznacza, że tych problemów z państwami trzecimi nie ma. Ale też nie jest może to zawsze aż taki czarny scenariusz, jak się wydaje. Pan wspominał na przykład o kontroli Omnibusa. W ramach kontroli Omnibusa prowadzimy szerokie działania obejmujące kilkudziesięciu przedsiębiorców, w tym również przedsiębiorcy, który ma siedzibę poza Unią Europejską. Postępowanie – to na razie jest wystąpienie miękkie – toczy się dokładnie tak samo jak pozostałe. Zatem nie zawsze jest tak, że w przypadku przedsiębiorcy poza Unią Europejską, nie ma tej reakcji. Niekiedy tacy przedsiębiorcy również w tym postępowaniu uczestniczą. To zależy od poszczególnych przypadków. Z drugiej strony zdarza się także, że polscy przedsiębiorcy czy przedsiębiorcy mający siedzibę w Unii Europejskiej nie zawsze są bardzo chętni, żeby na korespondencję z urzędu odpowiadać. Oczywiście w praktyce tego rodzaju problemy są trudniejsze do zaadresowania, jeżeli dotyczą podmiotów zagranicznych. Natomiast podmioty zagraniczne nie mają niestety monopolu na brak chęci współpracy z regulatorami. Bo to jest problem, który nie dotyka tylko UOKiK-u.

Jeżeli chodzi o drugie pytanie o świadomość konsumentów, to ja mam takie wrażenie, że jeżeli chodzi o e-commerce, to my coraz bardziej zbliżamy się do takiego modelu konsumenta wrażliwego, czyli konsumenta, który zawsze w kontaktach z przedsiębiorcą w e-commerce, który ma po swojej stronie tę skomplikowaną machinę nowych technologii i ma nad nią pełną kontrolę i jest jedyną stroną umowy, która ma świadomość tego, jak ten interfejs funkcjonuje... My wszyscy jesteśmy konsumentem wrażliwym. Nawet jeżeli konsumenci są bardziej świadomi... Oczywiście wiadomo, że ten poziom świadomości jest bardzo różny. Natomiast nawet przy wysokim poziomie świadomości te problemy, które widzimy, są nie do przeskoczenia dla konsumenta z tego względu, że on nie ma narzędzi, które pozwoliłyby mu zweryfikować to, z czym się styka na interfejsie przedsiębiorcy. Zatem siłą rzeczy, jeżeli tutaj możemy mówić o tym, że brakuje pewnego rodzaju rozwiązań, to raczej w zakresie kontroli tego, co się dzieje po stronie przedsiębiorcy niż w zakresie świadomości konsumenta, bo tego nie jesteśmy w stanie rozwiązać żadną kampanią edukacyjną.

Prezes Zarządu Związku Cyfrowa Polska Michał Kanownik:

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

A może powinna po prostu być na samym początku informacja dla konsumenta, że rozmawia po prostu nie z człowiekiem, tylko ze specjalnym programem czy algorytmem?

Zastępca dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów UOKiK Katarzyna Araczevska:

Niewątpliwie rozwiązałyby to problem tego, że nie wie z kim rozmawia, natomiast w dalszym ciągu musi złożyć reklamację i musi zostać efektywnie obsłużony. I tu jest tak naprawdę najtwardszy orzech do zgryzienia, w jaki sposób zapewnić, żeby ten proces reklamacyjny był efektywny. Bo z jednej strony to oczywiście dobra zmiana w takim znaczeniu, że ma potencjał, żeby przyspieszyć obsługę konsumenta. Konsumenci też bardzo często skarżą się na przykład na czas oczekiwania na infolinię, gdzie często obsługuje ich człowiek. A wynika to z tego, że rozmowa z człowiekiem często trwa długo. Jednocześnie płaci się za ten czas oczekiwania – nie zawsze powinno to mieć miejsce i w tym zakresie też podejmujemy działania. Na przykład na rynku usług telekomunikacyjnych w odniesieniu do sytuacji, kiedy konsumenci mają wykupiony pakiet Nielimitowanych połączeń, nie powinni płacić za połączenie z infolinią. Jeden z przedsiębiorców tutaj ma już postawione zarzuty. Inni wdrożyli już zmiany. Natomiast nie rozwiązuje to tego problemu oczekiwania i efektywnej obsługi. Mam wrażenie, że na tym etapie na razie jeszcze brakuje rozwiązań, choć widzimy też w toku naszych działań, że nie wszystkie te czaty na poziomie aplikacji czy na poziomie infolinii działają źle. Zdarzają się również takie przypadki, które działają w sposób prawidłowy.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Już oddaję głos, pani profesor, tylko odniosę się znowu do własnego doświadczenia. Ja akurat miałem dobre zdarzenie, że tak powiem, w przedsiębiorstwie Warta. Zgła-

szaleńską szkodę ubezpieczenia samochodu. Na początku rozmawiałem... Ładnie to było nazwane, że będę rozmawiał z asystentem. Dali mi do zrozumienia, że nie z człowiekiem. Natomiast ja uważam, żeby taka informacja pojawiła się przy pierwszej rozmowie. Bo to była rozmowa przygotowawcza, czyli proste pytania, proste odpowiedzi co do szkody samochodu. Kiedy przyjął mnie człowiek, on miał wszystkie informacje. Nie musiał ich powtarzać, tylko opisaliśmy sobie szkodę, przegadaliśmy całą sprawę. To bardzo szybko się potoczyło. Ale dla mnie ta informacja na przykład, w tym przedsiębiorstwie ubezpieczeniowym była o tyle ważna, że ja wiedziałem na początku, żeby absolutnie się nie złościć, żeby odpowiadać prosto i zwięźle, żebym po drugiej stronie był rozumiany. Może warto by było się zastanowić nad zmianami w tym kierunku. Pani profesor, bardzo przepraszam, oddaję pani głos. Proszę bardzo.

Wykładowca w Centrum Europejskim Uniwersytetu Warszawskiego prof. ucz. dr hab. Marta Grabowska:

Chciałam zapytać o taką rzecz, jak wyglądają państwa plany w zakresie promocji, uświadamiania społeczeństwu, co się dzieje? Ja na przykład obserwuję bardzo pozytywną zmianę w ostatnim okresie, jeśli chodzi o cyberbezpieczeństwo. W mediach ostatnio pojawiły się właśnie takie informacje co robić, gdzie się zgłaszać, że jest numer telefonu, że można zgłosić taką sytuację... Przez długi czas NASK czy te platformy typu CSIRT GOV, czy CSIRT MON nie były właściwie jakoś tak widoczne. Teraz na przykład NASK rzeczywiście rozpoczął taką akcję w mediach i to zaczyna być widoczne. Natomiast chciałam zapytać, czy państwo planujecie jakieś akcje, żeby one były bardziej widoczne w mediach, uświadamiające obywatela, gdzie się zwrócić, co zrobić, jak postąpić w sytuacji, kiedy człowiek się znajdzie w rogu? Dziękuję.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Bardzo dziękuję, pani profesor, za to pytanie. Pan dyrektor, proszę uprzejmie.

Zastępca dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów UOKiK Artur Zwaliński:

Postaram się odpowiedzieć. Takie działania będą prowadzone wielotorowo. Pierwsza rzecz, którą robimy – to, co pani profesor powiedziała – widać bardziej w kampaniach... To jest częściowo wynik naszych postępowań. Wskazujemy bankom, że jednak w sytuacji, gdy następuje nieautoryzowana transakcja, to jednak ta odpowiedzialność to nie jest tylko odpowiedzialność konsumenta, ale co do zasady, zgodnie z dyrektywą o usługach płatniczych, jest to z defaultu odpowiedzialność banku. Rynek już widzi, że warto wziąć sobie do serca te tematy i ostrzegać konsumentów. My zresztą jako urząd też ostrzegaliśmy. Mieliśmy taką kampanię „Stracisz dane, stracisz pieniądze”. Było kilka sugestywnych materiałów telewizyjnych, które wskazywały ryzyka, podstawowe oszustwa, z którymi najczęściej konsumenci się zderzają: na kogoś z gazowni, na pracownika z banku czy na OLX. Tu wskazujemy to... Do tego jeszcze... Póki co, to są duże możliwości... Natomiast to dopiero jest w etapie przygotowywania, mianowicie Narodowa Strategia Edukacji Finansowej, gdzie środki z Funduszu Edukacji Finansowej będą szły na szeroko pojętą edukację finansową. Aczkolwiek tutaj akurat edukacja finansowa w zakresie cyfrowym..., w zakresie zapobiegania, poprawy cyberbezpieczeństwa konsumentów. To będzie też na pewno.

Kolejna rzecz. Inne instytucje, tak zwane CSIRT-y, też bardzo się rozwijają. CSIRT KNF bardzo pręźnie działa. Oni tutaj faktycznie działają dość skutecznie. Także Związek Banków Polskich, z tego co wiem, ma również swoje centrum cyberbezpieczeństwa. Ono, co prawda, działa w innym zakresie niż CSIRT KNF, ale tak naprawdę biorąc pod uwagę te centra cyberbezpieczeństwa, biorąc pod uwagę nasze działania, także działania Ministerstwa Finansów, innych instytucji, to jako całość te kwestie bezpieczeństwa ulegają progresji. Natomiast trzeba jasno powiedzieć, że tu też osoby, które łamią prawo, łamią przepisy, są niestety krok przed. My oczywiście staramy się reagować, staramy się ograniczać im możliwości działania. Ale też trzeba mieć świadomość tego, że ta edukacja, mimo że jest skuteczna – przede wszystkim to wskazujemy – powinna być prowadzona ciągle. Metody się zmieniają, ale też pamięć ludzka bywa zawodna. Dziękuję.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Pan przewodniczący Zandberg, bardzo proszę.

Poseł Adrian Zandberg (Lewica):

Ja z nieco innej strony. Od strony chatbotów, ale od strony dostawców rozwiązań. Bo to, co widzimy w ostatnich kilkunastu tygodniach, to jest bardzo istotny postęp, jeżeli chodzi o wielkie modele językowe. Ale to się wiąże też z potężną koncentracją, jeżeli chodzi o podmioty, które będą udostępniały te technologie. Mówię tu o OpenAI i jego aliansie z Microsoftem, ale też o bardzo nielicznych podmiotach, które będą w stanie przy tych zasobach, które są potrzebne do treningu wielkich modeli językowych, jeżeli chodzi o GPU, konkurować z tymi dostawcami, a jednocześnie o radykalnej różnicy w jakości rozwiązań pomiędzy tym, co jest możliwe w przypadku tych wielkich dostawców, a tym, co byliby w stanie wygenerować na przykład lokalni przedsiębiorcy dysponujący taką skalą inwestycyjną jak podmioty funkcjonujące w Polsce.

Moje pytanie jest następujące. Jak Urząd podchodzi do tego zagrożenia? Bo tutaj mamy do czynienia moim zdaniem z bardzo realną perspektywą skrajnej oligopolizacji, jeżeli chodzi o dostarczenie tych rozwiązań. Czy jesteście w dialogu z instytucjami europejskimi w tej sprawie? Jak widzicie przestrzeń do działania w sytuacji, która trochę *mutatis mutandis* przypomina, to co się działo w czasach koncentracji wyszukiwarek, o jedną rewolucję wcześniej. Stąd moje pytanie, jak urząd podchodzi do tego, co dzieje się dzisiaj w świecie wielkich modeli językowych i do konsekwencji tego, jeżeli chodzi o rozwiązania w zakresie chatbotów?

Zastępca dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów UOKiK Katarzyna Araczevska:

Może ja się odniosę. Jesteśmy oboje przedstawicielami Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów, więc nie jesteśmy niestety w stanie się odnieść do pytania pana posła. Natomiast jeżeli jest to temat, który jest dla państwa interesujący, to pewnie będziemy w stanie zająć stanowisko na piśmie.

Poseł Adrian Zandberg (Lewica):

Będę zobowiązany.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Dziękuję, pani dyrektor. Ja tylko chciałem do słów pani profesor jeszcze wrócić po słowach przewodniczącego Zandberga. Otóż kwestia dotycząca tej edukacji czy informacji obywateli... Myślę, że państwo jako urząd macie dużo narzędzi. Spokojnie też możecie porozmawiać z telewizjami, wszystkimi stacjami telewizyjnymi. Jest telewizja śniadaniowa, gdzie wasi eksperci mogliby o tym porozmawiać. To są bardzo oglądane programy i w nich w sposób łatwy i przejrzysty można by o tych rzeczach zacząć rozmawiać. My mieliśmy jako cel naszej podkomisji nie tylko zmiany ustawowe, ale też, żeby zacząć o tej problematyce rozmawiać, w sensie takiej dyskusji publicznej. Żeby to nie było tylko kwestią dużych koncernów, firm, specjalistów, ale tak naprawdę, żeby stało się to elementem debaty publicznej. Są telewizje. Możecie z takim apelem wystąpić do wszystkich stacji telewizyjnych. Nie sądzę, żeby odmówiły. Kolejnym potężnym...

Czy możemy na chwilę zrobić przerwę? Ja bym wrócił, bo jeszcze jedna rzecz... Dziś mamy jakiś wariacki dzień... Przepraszamy.

[Po przerwie]

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Wznawiamy posiedzenie po tej krótkiej przerwie na głosowanie. Przepraszam bardzo jeszcze raz.

Pozwolę sobie wrócić do mojej wypowiedzi sprowokowanej wypowiedzią pani profesor.

Ja myślę, że macie bardzo dużo narzędzi. Mówiłem o telewizji śniadaniowej. Kwestia jest naprawdę bardzo skomplikowana, ale moim zdaniem bardzo łatwo ją przedstawić w sposób prosty. Macie też państwo – bardziej wy niż my – dostęp na przykład do seriali, które się pojawiają w telewizjach. Każda dzisiaj telewizja, duża, ogólnokrajowa ma swoje seriale takie, które odnoszą się do dziś, do tego, co się dzieje. Nie wiem czy jeszcze jest

„M jak miłość”, ale może jest... I w takich serialach, gdzie jest oglądalność od 5-10 mln ludzi dziennie, można swobodnie takie treści przemycać. Dobrze przygotowane przez was, zagrane przez aktorów – dzwoni do jakiejś firmy, ma jakiś problem, tam się odbywa maszyna, a nie człowiek, zostanie źle obsłużony. Może w tym serialu odwołać się... Cio-cia albo wujek podpowiadają – zadzwoń, moja droga, do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, bo tam ci na pewno pomogą. Chodzi mi o to, że tych metod edukacji jest bardzo dużo – takich niestandardowych. Jak my politycy pójdziemy do programu „Fakty po Faktach”, „Minęła 20” czy „Wydarzenia” w Polsce, to Zandberg coś powie, ludzie go posłuchają i na tym się kończy. To oczywiście jest bardzo ważne. Ja nie neguję roli posła Zandberga, mojej roli czy innych parlamentarzystów naszej podkomisji. Natomiast uważam, że te takie poszukanie nietradycyjnych metod edukowania Polek i Polaków bardzo by się przydały.

Ten artykuł, który się pojawił, który był tak naprawdę prelude do tego, żebyśmy się dzisiaj spotkali, pokazuje, że jednak tych problemów jest coraz więcej. My możemy jedną rzecz zrobić jako posłowie – doszlifować, dopracować, zmienić przepisy prawa. Natomiast już innych rzeczy nie za bardzo. Nie mamy takich narzędzi. Myślę, że gdybyśmy, ja albo Zandberg, poszli do tych stacji telewizyjnych, to też by na nas popatrzyli, że chcemy się popromować, bo się wybory zbliżają. Mogliby na nas spojrzeć nie tak profesjonalnie jak na was. Wy macie takie narzędzie, jesteście ważnym urzędem państwowym. Myślę, że taki dialog z telewizjami, z rozgłośniami radiowymi możecie swobodnie nawiązać.

Proszę bardzo, pani profesor.

Wykładowca w Centrum Europejskim Uniwersytetu Warszawskiego prof. ucz. dr hab. Marta Grabowska:

Ponieważ jestem dydaktykiem, widzę to jakby trochę od tej strony... Otóż oczywiście w takiej sytuacji jak najwięcej trzeba ludziom tłumaczyć. Bo jeżeli tylko im się powie, że w każdej takiej wątpliwej sytuacji dzwoni do urzędu, to państwo tam będziecie mieli strasznie dużo pracy. Natomiast właśnie takie tłumaczenie do pewnych granic, do których normalny człowiek jest w stanie to zrozumieć, takie różne akcje w szkołach, czy w telewizjach są użyteczne. Jeszcze chciałam tylko wspomnieć o tym – jak na pewno wszyscy państwo wiecie – Unia Europejska przygotowała tę białą księgę sztucznej inteligencji. Na tej podstawie przygotowała projekt tego Artificial Intelligence Act. On nie jest chyba jeszcze ostatecznie przyjęty, ale tam są po prostu ściśle wytyczne dotyczące tego, jak to ma w przyszłości wyglądać. Akcent jest położony na człowieka. Każdy powinien mieć prawo dostępu do tych algorytmów. Jeżeli bank powie, że taka jest decyzja, to człowiek ma prawo zapytać, jeśli chce to zobaczyć: proszę mi pokazać, jakie tu kolejne decyzje sztuczna inteligencja podjęła, bo ja mam prawo wiedzieć, w jaki sposób ta sztuczna inteligencja wobec mnie postąpiła. To jest duży dokument. Nie wiem, on już pewnie jest na jakimś końcowym etapie. Warto zobaczyć, w jaki sposób to jest przygotowane. Jest tam wyraźnie powiedziane, że najważniejszy jest człowiek i on ma prawo wiedzieć. Czyli każda instytucja, która stosuje sztuczną inteligencję, o ile obywatel sobie zażyczy, ma obowiązek mu pokazać, jakie były kolejne etapy i co ta sztuczna inteligencja tam brała pod uwagę i jak te decyzje zostały podjęte. Te działania na pewno jakoś postępują, przy czym trzeba sobie zawsze zdawać sprawę chyba z tego, że na gruncie różnych systemów prawnych będzie to różnie stosowane. My jesteśmy w Unii Europejskiej, mamy pewne priorytety wynikające z członkostwa w Radzie Europy. Oczywiście inaczej to będzie wyglądało w Chinach czy nawet w Stanach Zjednoczonych, gdzie na przykład nie ma takiej ochrony danych osobowych, jak jest teraz w Unii Europejskiej. Trzeba sobie oczywiście zdawać sprawę, że my tu mamy najwyższe wymagania w Europie pod tym względem. Na tym gruncie to się buduje. Bez wątplenia inaczej to może wyglądać na gruncie jakichś innych systemów prawnych. Dziękuję.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Dziękuję bardzo. Proszę bardzo, pani Joanna.

Członek stowarzyszenia ISACA Warszawa Joanna Karczewska:

Chciałam jeszcze zadać dodatkowe pytanie dotyczące współpracy. Wymieniłam Morele.net i wiem, że to inny urząd... Ale na przykład ja znalazłam się w sytuacji, że ja naprawdę nie wiem... Dzisiaj jeszcze dostałam dodatkowy bodziec, żeby również do was się zwrócić. Są sytuacje, gdzie firmy się powołują na sztuczną inteligencję. Ja ją nazywam czarną dziurą, niesztuczną inteligencją, bo to z inteligencją nie ma nic wspólnego. To jest po prostu kolejny, bardziej wysublimowany algorytm, a ja algorytmami się zajmuję od pana 40 lat. Dla mnie to jest czarna dziura. Ja próbuję się dowiedzieć – i zresztą to wynika z państwa relacji... Ludzie mają do czynienia właśnie z czarną dziurą. Usiłują się dowiedzieć, jak została sprawa załatwiona lub też właśnie załatwić sprawę, ich problemy wpadają do czarnej dziury. Czasami coś z czarnej dziury wyjdzie. Na ogół nie wychodzi. Co oni mają zrobić? Zgłaszają się do was. Ale to również może dotyczyć przecież danych osobowych. To w przypadku banków dotyczy właśnie próby kontaktu z Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego. To mogą być jeszcze instytucje inne. Na ile wy, badając zgłoszenia, widzicie, że to dotyczy też innych aspektów i innych działań innych urzędów, a na ile tylko właśnie z problemów konsumentów? Czy w ogóle następuje jakaś koordynacja, współpraca, czy też wymiana informacji? Słuchajcie, problem nie dotyczy tylko praw konsumentów, ale również ochrony danych osobowych, również ochrony klientów banków. Co z tym fantem zrobić?

Ja na przykład jestem w matriksie, w czarnej dziurze od roku i nijak nie jestem w stanie dojść do tego, jak to w końcu załatwić. Oczywiście na dodatek sprawa dotyczy przestrzegania prawa – więc tu jeszcze jest dodatkowy aspekt. Bo przecież przedsiębiorcy też się będą powoływać na to, że oni działają zgodnie z prawem. Tylko że zapominają, że gdzie indziej jest inne prawo, albo też inna umowa międzynarodowa, która niejako odwraca sytuację. Zatem na ile wy już jesteście gotowi do analizowania dużo szerszego we współpracy z innymi urzędami i instytucjami państwowymi, a na ile to się dopiero tworzy? Tu będzie dopiero widać, jak bardzo może państwo być skuteczne. Bo na koniec dnia mnie jako osobę, która wpadła w czarną dziurę, interesuje, na ile państwo jest skuteczne, a nie poszczególne instytucje. Dziękuję.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Dziękuję bardzo. Pan dyrektor.

Zastępca dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów UOKiK Artur Zwaliński:

Postaram się odpowiedzieć. Pierwsza rzecz, na którą trzeba, zwrócić uwagę, to jest kwestia holistycznego zakresu uprawnień prezesa urzędu. Mówimy zarówno o rynku finansowym, rynku telekomunikacyjnym, rynku sprzedaży, e-commerce, deweloperskim. Jasno trzeba powiedzieć, że współpraca z innymi urzędami, interesariuszami jest prowadzona.

Oczywiście stopień współpracy bywa różny ze względu na różnorodność przepisów. Ja tu wypowiem się o współpracy w zakresie instytucji finansowych. Są przepisy i porozumienia, które regulują naszą współpracę z Komisją Nadzoru Finansowego. Wielkim niewspomnianym jest rzecznik finansowy, który co do zasady indywidualnymi sprawami i sprawami reklamacji, czyli tym, o czym państwo mówią, się zajmuje. To jest właśnie kompetencja rzecznika finansowego. Jeśli nierealizowanie reklamacji ma charakter praktyki, czyli może dotyczyć liczby klientów nieokreślonej bądź większej, to wtedy działamy my. Natomiast co do zasady my, jeśli chodzi o rynek finansowy, mamy kontakty z pozostałymi interesariuszami. To zresztą widać. W wielu sytuacjach się po prostu kontaktujemy na bieżąco. Tutaj nie ma problemu.

Natomiast oczywiście w innych sprawach typu deweloperka, typu e-commerce ta współpraca trwa. Tylko ta podbudowa legislacyjna również być musi – w wielu przypadkach jest to kwestia wymiany pewnych danych, wymiany pewnych informacji. Na przykład mamy w ustawie o nadzorze nad rynkiem finansowym – po 2019 roku zostały rozszerzone kwestie przekazywania danych. To jest ten słynny artykuł 17ca, gdzie pozwala się przewodniczącemu Komisji z różnymi instytucjami wymieniać się danymi. W przypadku innych rynków to również jest praktykowane – być może nie

w takim zakresie, być może w troszeczkę innym. Natomiast ta współpraca się odbywa. Tylko tu trzeba też jasno wskazać, że zakres tych tematów, tak naprawdę sektorów – tak naprawdę całość działań konsumenckich – tutaj jest ogromny. Trudno powiedzieć... Ja akurat mówię na przykładzie rynku finansowego, gdzie ta współpraca funkcjonuje, gdzie my często, jak sami dostajemy jakiś sygnał konsumencki i na przykład widzimy, że jest to sygnał indywidualny, jesteśmy w stanie przekazać go do KNF. KNF również pewne rzeczy zbiera i przekazuje je nam i my nad nimi się pochylamy i analizujemy. Albo znajdujemy podstawy do podjęcia działań, albo nie. Ta współpraca się odbywa, natomiast ona w różnych sektorach ma różną podstawę i może troszeczkę inaczej wyglądać. Natomiast ona się odbywa. Dziękuję.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Bardzo dziękuję. Czy są jeszcze pytania? Pani profesor, bardzo proszę.

Wykładowca w Centrum Europejskim Uniwersytetu Warszawskiego prof. ucz. dr hab. Marta Grabowska:

Jeżeli jeszcze się tak nie stało, to ja bym właśnie zachęcała do zapoznania się właśnie z treścią projektu tego rozporządzenia Unii Europejskiej Artificial Intelligence Act. To jest rozporządzenie. Jeżeli ono wejdzie w życie, to zawiesi wszystko i trzeba będzie dostosować polskie prawodawstwo do wymagań Unii Europejskiej. Ja śledzę tę sprawę jeszcze od białej księgi. Uważam, że to są bardzo interesujące rozwiązania, które idą właśnie w kierunku uporządkowania całej tej sprawy. Myślę, że trzeba mieć w perspektywie, że tak się stanie, bo to już jest na etapie projektu rozporządzenia. Nie jest wykluczone, że za chwilę zostanie jakoś tam przyjęte. To jest rozporządzenie i w związku z tym trzeba będzie całe polskie prawodawstwo do tego dostosować. Ja mam pozytywne zdanie o tym dokumencie i myślę, że to idzie w bardzo dobrym kierunku. Bardzo pomoże w moim przekonaniu. Może to jakaś będzie pomoc... Warto chyba zerknąć do tego, nawet na tym etapie, kiedy to jest w przygotowaniu. Dziękuję.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

To na pewno. Natomiast czekając na różnego rodzaju rozstrzygnięcia, możemy i tak swoje prawo zmieniać. Możemy się pochwalić, że jako podkomisja we współpracy z UOKiK i z innymi instytucjami państwowymi przygotowaliśmy niewielką zmianę ustawy dotyczącą Kodeksu pracy – właśnie algorytmu przy zatrudnieniu. Czekamy na rozpatrzenie. Mamy nadzieję, że może w przyszłym miesiącu to się uda zrobić. Jesteśmy tak naprawdę w awangardzie krajów europejskich. Jesteśmy chyba drugim albo trzecim państwem, które się tym w parlamencie zajmuje. Stąd też dzisiejsze spotkanie. Chciałem, ponieważ nie widzę głosów w dyskusji, zakończyć taką puentą, patrząc na panią dyrektor i pana dyrektora – chcielibyśmy, żebyście jako Urząd widzieli w naszej podkomisji i całej Komisji partnera. Komisja jest najważniejsza, ale podkomisja zajmuje się bardziej szczegółowo. Jeżeli są jakieś pomysły czy prośby, żeby coś uszczegółwić w przepisach prawa, to akurat w tym sektorze nie ma sporów politycznych i przechodzi to w miarę łagodnie. Wiemy, że dzisiaj zmiana przepisów prawa daje wam też możliwości i narzędzia, żebyście mogli lepiej i efektywniej pracować. Chciałbym taką deklarację na koniec złożyć, że jesteśmy do państwa dyspozycji.

Jeżeli nie ma więcej głosów, bardzo serdecznie państwu dziękuję. Wyczerpaliśmy porządek obrad, a pani dyrektor i panu dyrektorowi bardzo serdecznie dziękuję za przybycie, za odpowiedzi, za informacje.

Do następnego spotkania, mam nadzieję. Do zobaczenia.