



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

UMĚLÁ INTELIGENCE A SPOTŘEBITEL

Sborník z konference

Viktor Vodička (ed.)



UMĚLÁ INTELIGENCE A SPOTŘEBITEL

Sborník z konference

Praha, 26. 11. 2020

Obsah

Úvodem	3
Umělá inteligence a spotřebitel	4
Pohled Ministerstva průmyslu a obchodu ČR	7
Pohled Ministerstva financí ČR	8
Pohled Svazu průmyslu ČR	9
Pohled České asociace pojišťoven	11
Pohled Mastercard	12
Pohled Spotřebitelského fóra	13
Výsledky průzkumu	15
Závěrem	17

Úvodem

Výrobky a služby využívající umělou inteligenci a automatické rozhodování mají značný potenciál, aby nás jako spotřebitele zaujaly a aby se staly synonymem pro inovace a nové vzorce i v našem vlastním chování a jednání. Již řadu let jsme přitom svědky rychlého rozvoje technologií, které umělou inteligenci začaly využívat a které nás nepřestávají překvapovat, jak rozmanité způsoby uplatnění ve společnosti tato inteligence má a jaké existují možnosti i pro její další rozšíření.

Umělá inteligence a procesy založené na rozhodování nikoli člověka, ale strojů pro nás ovšem neznamenají jen pokrok a výhody, ale nesou s sebou i skryté hrozby, kterých si nemusíme být vědomi, a to úměrně tomu, jak rychle překonávají bariéry naší nedůvěry a jak nezadržitelně se stávají součástí našeho běžného života.

Rozhodli jsme se proto na toto podle nás velmi aktuální téma uspořádat odbornou konferenci, která se ve spolupráci a s podporou Rady kvality ČR konala dne 26. listopadu 2020 v Praze a z jejích výstupů vám přinášíme tento sborník.

Pohled jednotlivých účastníků a i organizací, které reagovaly na naši prosbu o účast v diskusi k tématu Umělá inteligence a spotřebitel, je vskutku reprezentativní a abychom jim usnadnily reakci na náš úvodní příspěvek Ing. Libora Dupala (předsedy správní rady Sdružení českých spotřebitelů) a také představené výsledky naší ankety, položili jsme všem 4 jednoduché otázky:

- Jak promění umělá inteligence naše okolí?
- Jaké technologie jsou přínosné pro spotřebitele?
- Jakým rizikům mohou spotřebitelé naopak čelit? a také
- Jak bychom měli přistoupit k regulaci problematiky umělé inteligence?

Věříme, že vám odpovědi Ing. Petra Očka, Ph.D. (náměstka pro řízení Sekce digitalizace a inovací na Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR), JUDr. Alexe Ivanča, Ph.D. (ředitele Odboru Finanční trhy III na Ministerstvu financí ČR), ale i Ing. Dagmar Kuchtové (generální ředitelky Svazu průmyslu a dopravy ČR), Ing. Jana Matouška (výkonného ředitele České asociace pojišťoven), Jana Purkrábka (specialisty na Business Development ve společnosti Mastercard) a i Mgr. et Mgr. Kryštofa Kruliše, Ph.D. (předsedy správní rady Spotřebitelského fóra) přijdou nejen zajímavé a poučné, ale i přínosné pro vaše vlastní vnímání umělé inteligence a odpověď na otázku, zda a na základě čeho si mohou tyto technologie získat i vaši větší pozornost a důvěru.

Umělá inteligence a spotřebitel



Co je to umělá inteligence a proč může být nejen přínosná, ale i nebezpečná?

Přesnost, se kterou jsou stroje schopny zpracovávat data, a zejména pak rychlost, s jakou při tom pracují, jsou téměř neuvěřitelné a dalo by se říci, že jejich jedinou brzdou se stává člověk sám. Spoléhání se na umělou inteligenci (z anglického „artificial intelligence“) a procesy rozhodování bez lidského dohledu se ale již přitom tak rozšířily, že si bez nich ve sférách jako jsou automobilový průmysl, finanční služby, právo, zdravotnictví nebo i věda obecně pomalu ani neumíme představit nějaký výraznější pokrok a očekáváme proto, že se umělá inteligence v budoucnu natolik rozšíří, že ji budeme moci ve zvýšené míře moci začít využívat i pro naše vlastní potřeby a účely.

Umělá inteligence se totiž učí „vlastními silami“ na základě rozpoznávání vzorců uvnitř daných souborů dat, a je tak pro spotřebitele velmi pohodlná, ale závažné problémy mohou nastat v momentě, kdy dojde k manipulaci s těmito daty anebo kdy tato data nesou informace obsahující i kupř. zaujaté společenské názory a předsudky.

Společně s upozaděním vlastního rozhodování se tak základní otázkou v tomto ohledu stává, jak bude možné při využívání umělé inteligence zaručit spo-

třebitelům možnost výběru, přístup k informacím a jak vyloučit nebo alespoň snížit na přijatelnou míru také rizika podvodů, diskriminace nebo i poškozování práv spotřebitelů obecně.

Umělá inteligence se používá totiž stále více v rozhodovacích procesech spojených bezprostředně s algoritmy, které jsou coby automatizované postupy zaměřeny na výsledky a na jejich konečnost, jednoduchost a jednoznačnost. Tyto postupy se už v našem každodenním životě projevují a jejich dopady mohou být značné. Rozhodnutí založená na strojích a automatizovaných výpočtech se už dnes mohou týkat např. našeho přístupu k úvěru, přístupu k základní zdravotní péči, našeho výběru jako uchazečů o práci anebo dokonce i pravomocných rozsudků. A automatizované rozhodovací procesy mohou prohloubit i rozdíly ve společnosti nebo způsobit vážné škody i na zdraví a našem majetku. U některých algoritmů pro přijímání zaměstnanců byl např. zjištěn předpojatý přístup k ženám, a i u autonomních vozidel a automatických řídicích systémů zatím také panuje stále celá řada otázek, pokud jde o jejich bezpečnost a možnosti pro jejich hromadné rozšíření.





Jak dál?

Je tak nejen možné, ale podle našeho názoru ve Sdružení českých spotřebitelů (SČS) i velmi pravděpodobné, že k podstatnějšímu rozšíření umělé inteligence bude zapotřebí upravit nejprve stávající rámec pro bezpečnost výrobků a služeb a vytvořit v podstatě i nový koncept odpovědnosti, pokud v souvislosti s využíváním umělé inteligence a automatického rozhodování dojde k nějaké újmě. Což je obzvlášť důležité tehdy, kdy spotřebitelé nebudou mít jasné a srozumitelné informace o tom, jak

a na základě čeho bylo konkrétní rozhodnutí v jednotlivých případech učiněno.

Klíčové bude proto přijmout i pravidla a stanovit na mezinárodní úrovni normy, aby mohla být zajištěna transparentnost fungování umělé inteligence a aby její bezpečnost a kvalita údajů mohly být i včetně kupř. dodržování základních etických principů při jejím užívání dohlíženy a nezávisle posuzovány a také vyhodnocovány.



Co na to Brusel?

Evropská komise v tomto ohledu reagovala na tyto otázky a některé i z výše uvedených obav formulovaných v Evropském parlamentu zatím jen přijetím Bílé knihy o umělé inteligenci (COM(2020)65 final ze dne 19. 2. 2020), ve které se zaměřila spíše na pozitiva při využívání dat a umělé inteligence pro podniky a občany i pro naplnění veřejných zájmů a ve které vytýčila dvě hlavní oblasti, ve kterých by chtěla dosáhnout dalšího a výraznějšího postupu při naplňování evropské strategie pro umělou inteligenci, kterou představila před dvěma roky ve svém sdělení COM(2018)237 final ze dne 25. 4. 2018.

Těmito základními kameny evropského přístupu jsou přitom podpora excelence a rozvoj automatizovaných rozhodovacích systémů založený na stávajících evropských hodnotách a důvěře.

Pokud jde o důvěru jako o zásadní faktor pro očekávané a z pohledu uvedené strategie žádoucí širší využívání umělé inteligence, EK vítá sedm požadavků obsažených v zatím nezávazných pokynech odborné skupiny na vysoké úrovni i hodnotící seznam, který na základě připomínek podniků i dalších organizací nyní prochází zevrubnější revizí, a začíná uvažovat i o přijetí regulačního rámce EU pro umělou inteligenci, který by měl reagovat na panující nejis-



totu a obavy občanů, že s ohledem na informační asymetrie v procesech rozhodování založených na algoritmech budou jako spotřebitelé zranitelní a při obraně svých práv a v otázkách bezpečnosti i velmi bezmocní.

Tyto požadavky na vývoj a využívání umělé inteligence a současně i okruhy pro regulaci jsou tyto:

1. Lidský faktor a dohled
2. Technická spolehlivost a bezpečnost
3. Ochrana soukromí a správa dat
4. Transparentnost
5. Rozmanitost, nediskriminace a spravedlnost
6. Dobré sociální a environmentální podmínky a
7. Odpovědnost



S čím se státy budou muset při regulaci vypořádat?

Na vývojáře i provozovatele umělé inteligence se už dnes vztahují evropské právní předpisy v oblasti základních práv (např. ochrana údajů, soukromí, zákaz diskriminace) a ochrany spotřebitele i pravidla týkající se právě bezpečnosti a odpovědnosti, ale uplatňování a prosazování těchto předpisů mohou vyloučit či výrazně ztížit právě specifické rysy umělé inteligence. Nová bezpečnostní rizika pro uživatele umělé inteligence totiž mohou vznikat typicky v případech, kde jsou technologie umělé inteligence bezprostřední součástí výrobků a služeb. V důsledku chyby v technologii rozpoznávání předmětů může kupříkladu autonomní automobil nesprávně identifikovat objekt na silnici a způsobit nehodu, při níž dojde ke zranění nebo materiálnímu škodám. A obdobně mohou ve zvýšené míře vznikat i nová rizika u služeb (kupř. finančních), kdy nedostatky v návrhu technologie mohou způsobit i nemalé finanční ztráty.

Zatímco některá z těchto rizik nejsou pochopitelně omezena na výrobky a služby, které jsou závislé na umělé inteligenci, používáním umělé inteligence se tato rizika mohou zvýšit nebo podstatně zhoršit. Umělá inteligence totiž může zastávat řadu funkcí, které mohli dříve vykonávat pouze lidé, a v důsledku toho se tak budeme velmi pravděpodobně setkávat stále více s opatřeními a rozhodnutími přijatými přímo systémy umělé inteligence anebo s jejich pomocí, ale tato rozhodnutí pro nás mohou být obtížně srozumitelná, a hlavně může být i obtížné se proti nim v případě nutnosti účinně bránit.

Umělá inteligence navíc zvyšuje i možnosti sledování a analýzy každodenních návyků lidí, což zvyšuje současně i riziko, že umělou inteligenci mohou v rozporu s unijními pravidly na ochranu údajů a dalšími pravidly používat jak státní orgány, tak i soukromé subjekty k našemu hromadnému sledování, a způsob zpracovávání dat, navrhování aplikací a prostor pro zásah třetích stran tak ve svém důsledku mohou podstatným způsobem ovlivnit i naše práva na svobodu projevu, soukromí a politické svobody.

Je tak víceméně zřejmé, že je potřeba přezkoumat, zda jsou stávající právní předpisy na unijní i národní úrovni vůbec schopny řešit rizika umělé inteligence a zda mohou být účinně prosazovány. Anebo zda a jaké jsou zapotřebí jejich úpravy a nové předpisy. Nejen spotřebitelé, ale i orgány dozoru nad trhem a donucovací orgány se totiž mohou lehce ocitnout v situaci, kdy nebudou vědět, zda mohou zasáhnout, protože nemusí být zmocněny jednat anebo nebudou mít vhodné technické možnosti pro kontrolu systémů založených na umělé inteligenci a automatizovaném rozhodování. A může se tak i stát, že osoby, které utrpěly škodu, nebudou umět kupř. identifikovat osobu, která za ni odpovídá, a nebudou mít ani účinný přístup k důkazům, které jsou nezbytné k tomu, aby případ mohl řešit například soud, a budou tak mít obecně mnohem méně účinné možnosti nápravy ve srovnání se situacemi, ke kterým dochází bez využití a uplatnění umělé inteligence.



A co je potřeba k tomuto tématu ještě podotknout?

Ne ve všech odvětvích, a ne všechny způsoby využití umělé inteligence nutně vyvolávají zvýšená či dokonce vysoká rizika, ale je jasné, že umělá inteligence a stále se zdokonalující algoritmy v rozhodovacích procesech budou mít na ochranu spotřebitelů značný dopad.

A na tyto skutečnosti budou muset reagovat i všechny dotčené subjekty. Ať už se jedná na straně státu o orgány správní, dozorové či normalizační, anebo o soukromý sektor, který je v současnosti tahounem v oblasti umělé inteligence a kterému rozvoj umělé inteligence svědčí nejvíce.

Pohled Ministerstva průmyslu a obchodu ČR

Ing. Petr Očko, Ph.D. je náměstkem pro řízení Sekce digitalizace a inovací na Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR



Jak podle Vás promění umělá inteligence naše okolí?

Umělá inteligence se už v dnešním světě dotýká mnoha oblastí života spotřebitelů, a to je teprve na začátku vývoje. Můžeme zmínit užívání internetového bankovníctví, online komunikaci a nakupování nebo každodenní orientaci v elektronických mapách, či nákup jízdenek přes mobilní aplikace. V blízké budoucnosti můžeme očekávat rozšíření umělé inteligence ve zdravotnictví, školství a ve státní správě. Umělá inteligence je a bude podstatně větší součástí všech oblastí našich životů od bydlení, práce až po způsob dopravy nebo cestování.

Můžeme předpokládat další zavádění nových technologií a rozmach robotizace v průmyslové výrobě, inovace na poli sdílené a digitální ekonomiky, chytré a samostatné domácnosti, autonomní řízení vozů, nové superpočítače doplněné kvalitním sdílením a analýzou dat. A v neposlední řadě nás čeká rozvoj konceptu chytrých měst, kde má využití digitální, informační a komunikační technologie přispět ke zvýšení kvality života jejich obyvatel.



Jaké technologie přínosné pro spotřebitele v oblasti umělé inteligence můžete uvést?

Téměř vše, co se týká umělé inteligence, by mělo být zaváděno s cílem usnadnit a zpříjemnit spotřebitelům všechny oblasti života a zároveň šetřit náš čas, peníze, zefektivňovat práci a být šetrný k životnímu prostředí.

Umělá inteligence má být bezpečná a uživatelsky přívětivá. Jako příklady úspěšných spotřebitelských technologií můžeme uvést snad všechny chytré

telefony, většinou o ní ani nevíte – jako třeba u pokročilé stabilizace a zaostřování obrazu na fotografiích, a hlavně na videu. Nebo snad všechny aplikace spojené s virtuálními trhy spojující kupujícího s prodávajícím, už zmíněného internetového bankovníctví, sdílení a srovnávání informací o produktech a službách, aplikace, které lze označit jako umělou inteligenci, najdete i u takových věcí, jako je bezkontaktní nakupování jízdenek a mnoha dalších.

Od malých po velké, od neviditelných po na první pohled jasné, aplikace technologií umělé inteligence už jsou dnes všude a opravdu, jsme teprve na úplném začátku. Máme se tedy na co těšit.



Jakým rizikům mohou spotřebitelé bezprostředně čelit?

Je potřeba zdůraznit, že ochrana práv slabších stran, tedy včetně spotřebitelů, musí být vždy na prvním místě. Masivní nárůst uživatelů chytrých telefonů, mobilních a webových aplikací spolu s rozvojem a zrychlením internetu způsobil boom na poli umělé inteligence a v jejím využití, což s sebou bohužel přináší i určitá rizika, kterých si nemusíme být na první pohled hned vědomi.

Především se může jednat o různé automatické vyhodnocování a kategorizování, například při poskytování půjček, nebo odkladů splátek. Hlavní problém je, že jsme s umělou inteligencí a jejím vývojem skutečně na začátku, a tak zákonitě, jako každá jiná technologie, dělá chyby. A někdy jich dělá hodně.

Musíme tedy zajistit, že i když se třeba využití umělé inteligence zefektivní a tím i zlevní poskytování některých služeb, vždy musí být zajištěna možnost nápravy chyby, třeba přezkum automatické

ho rozhodnutí člověkem tam, kde to dává smysl. K zabránění přímo podvodům a zneužívání umělé inteligence je pak důležitá prevence a osvěta o kybernetické bezpečnosti mezi uživateli, jako jsou způsoby ochrany informací a zabránění manipulaci s daty a zásady bezpečné komunikace a sdílení dat na internetu.



Jak by měla ČR ve Vámi sledované oblasti přistoupit k regulaci?

Ještě jednou opakují – a tady je to zvláště důležité – že umělá inteligence je teprve na začátku svého vývoje. Česká pozice v regulaci umělé inteligence proto přistupuje na co nejnižší omezování vývoje těchto technologií, soutěže a zachování konkurenceschopnosti pro české a evropské firmy. Regulace by měla být zavedena pouze v případech, kde chybí jiné a účinné nástroje ochrany lidských práv, svobod a právní jistoty nebo pokud bude přímo prokázán jasný negativní důsledek na životy občanů způsobený umělou inteligencí.

Zásadní je umožnění výzkumu a vývoje umělé inteligence tím, že se nedopustíme počáteční nadměrné regulace a administrativního dohledu, které by zpomalily výzkum a vývoj a snížily by konkurenceschopnost společnosti v EU. Zdůrazněna by měla být samoregulace a uplatnění tzv. soft-law založeném na osvědčených postupech.

Pro společný evropský rámec regulace umělé inteligence přitom Česká republika navrhuje definování horizontálních mantinelů jako prostředku k zajištění ochrany základních práv a právní jistoty. Příkladem je zde regulace při užití technologií se systémem, který rozpoznává a manipuluje s emocemi nebo využívá systém tzv. sociálního kreditu, a kde by mělo být jasně a předem stanoveno, kam až nechceme zajít.

To ovšem neznamená plošnou regulaci, zákazy a příkazy, ale naopak jasná pravidla hry a vymezení hřiště. Teprve až budeme mít konkrétní zkušenosti, můžeme uvažovat o nějakém nastavování komplexních pravidel, jako tomu je dnes např. v letecké dopravě.

Pohled Ministerstva financí ČR

JUDr. Alex Ivančo, Ph.D. je ředitelem Odboru Finanční trhy III na Ministerstvu financí ČR



Jak podle Vás promění umělá inteligence naše okolí?

Algoritmické zpracování dat je již nedílnou součástí našeho života. České společnosti na reálných případech ukazují, že je zde celá řada konkrétních využití v mnoha odvětvích.

Oproti minulosti se ale zásadně změnila rychlost zavádění inovací i délka průměrného života. Je proto nezbytné se neustále učit novým dovednostem. Právě schopnost společnosti absorbovat změny a kontinuálně se vzdělávat bude v budoucnu před-

stavovat rozdíl mezi harmonickým rozvojem a chudobou.



Jaké technologie přínosné pro spotřebitele v oblasti umělé inteligence můžete uvést?

Kromě množiny technologií zahrnovaných pod pojmem umělé inteligence je zde velký potenciál také v tzv. smart contracts, založených na technologii blockchain, ve vyvážení určité informační asymetrie mezi spotřebitelem a poskytovateli služeb.

Analýzu nabídky a smluvních podmínek lze již nyní provádět v reálném čase. Veřejně dostupné a strojově čitelné všeobecné smluvní podmínky a vzory smluv mohou být předmětem automatizovaného rozboru spotřebitelskými organizacemi nebo dostupné jako aplikace či plug-iny. A širší využití těchto technologií spotřebitelem by tak pro něj mělo znamenat zlepšení orientace v nabízených smluvních podmínkách.

Spotřebiteli pak mohou, a to i automatizovaně, umožnit výběr nejvhodnějších nabídek s ohledem na jeho preference. Spotřebitel by si tak mohl nastavit kupř. automatizovaný předvýběr zboží splňujícího dané předpoklady, nejen pokud jde právní aspekty, ale i pokud jde o kvalitu, certifikaci nebo ekologické standardy vybíraného zboží.

Doporučení k nákupu pak pro něj mohou být formulována na základě odborných doporučení, například neziskového sektoru, zájmových asociací, anebo i například na základě dietního jídelníčku oblíbených popových hvězd.



Jakým rizikům mohou spotřebitelé bezprostředně čelit?

V současnosti se jedná zejména o informační asymetrii v neprospěch spotřebitele. Obchodníci často

využívají data, která sice mohli získat se souhlasem klienta, který si ale neuvědomuje vzájemné souvislosti, šíří a dopady jejich možného využití při zpracování moderními technologiemi.

U umělé inteligence a souvisejících technologií je proto třeba trvat zejména na vysvětlitelnosti a srozumitelnosti zpracování dat, aby spotřebitel mohl dojít k informovanému rozhodnutí.



Jak by měla ČR ve Vámi sledované oblasti přistoupit k regulaci?

Nové technologie nutně neznamenají novou regulaci. I nadále platí základní práva a povinnosti.

Nicméně je nezbytné kontinuálně monitorovat vývoj i využívání nových technologií a periodicky analyzovat, zda rozvoj inovací nenaráží na nedůvodná legislativní omezení, která by byla přímou překážkou jejich dalšího rozvoje, a současně také, zda stávající legislativa dostatečně zajišťuje odpovídající úroveň ochrany spotřebitele.

ČR se proto aktivně zapojuje i do přípravy evropského návrhu na nový regulační rámec pro umělou inteligenci, jehož zveřejnění je plánováno na rok 2021.

Pohled Svazu průmyslu ČR

Ing. Dagmar Kuchtová je generální ředitelkou Svazu průmyslu a dopravy ČR



Jak podle Vás promění umělá inteligence naše okolí?

Myslím, že umělá inteligence bude pokračovat v nastoleném trendu, a ještě více zvýší efektivitu práce.

Vypovídá se s opakujícími se monotónními činnostmi, které dnes musí zastávat lidé. Pozitivní vliv bude

mít na další zkvalitňování našich každodenních činností, ale také například v medicíně. Tam je umělá inteligence díky své schopnosti zpracovat velké množství dat a učit se schopna již nyní pomáhat při diagnóze onkologických onemocnění. A může

také pomoci při návrhu vhodné léčby s předpokládanou nejvyšší mírou úspěšnosti.

Krise způsobená koronavirem urychlila do jisté míry i digitalizaci a povědomí o nových technologiích, tedy i o umělé inteligenci, a to nejen mezi občany, ale zejména mezi firmami.

Považuji to za velmi důležité pro pozitivní proměnu byznysového prostředí a pro zachování budoucí konkurenceschopnosti ČR v globálním měřítku.



Jaké technologie přínosné pro spotřebitele v oblasti umělé inteligence můžete uvést?

Umělá inteligence se u nás využívá v celé řadě oblastí. Nachází uplatnění nejen v komunikaci se zákazníky, například pomocí konverzačních asistentů tzv. chatbotů či voicebotů. Ti se spotřebiteli komunikují buď pomocí psaného textu, nebo hlasovým projevem. S umělou inteligencí se setkáváme také při vývoji autonomních automobilů, řízení elektrických sítí, údržbě strojů a zařízení anebo v medicíně. Spotřebitelé se s ní setkávají několikrát denně, aniž by o tom vůbec věděli, a to v komunikaci s bankami, nebo při objednávání jídla, zboží a přepravních služeb, při zjišťování předpovědi počasí a tak dále. Je to nástroj, který umí řadu úkonů dělat lépe a efektivněji než člověk. Zvyšuje tak produktivitu práce, ale umožňuje také dělat věci, které by jinak nebyly možné.



Jakým rizikům mohou spotřebitelé bezprostředně čelit?

Každá technologie se samozřejmě dá zneužít. Stejně jako se nastavovala například pravidla silničního provozu, musí se nyní nastavit i nějaká pravidla pro využívání umělé inteligence. Spotřebitelé by se měli vzdělávat, aby věděli, co můžou očekávat. Ať už to jsou rizika, nebo příležitosti, které rozvoj umělé inteligence přináší. Důležité je i to, aby bylo využít a rozhodování umělé inteligence transparentní, nediskriminovalo vybrané skupiny lidí a aby nad

ním fungoval lidský dohled. Je třeba si uvědomit, že umělá inteligence by neměla rozhodovat za člověka, ale měla by pomoci zlepšit lidské rozhodování.

Před jakýmkoli spuštěním by u aplikací umělé inteligence považovaných za vysoce rizikové mohly organizace provádět a hodnotit rizika na základě formulovaných principů. Mohly by to dělat souběžně s požadavkem na posouzení dopadů na ochranu údajů podle GDPR.



Jak by měla ČR ve Vámi sledované oblasti přistoupit k regulaci?

Již dnes využíváme umělou inteligenci v rámci různých aplikací několikrát denně. A její případnou regulaci je potřeba připravovat na nadnárodní úrovni. Stejně jako v jiných oblastech digitální ekonomiky, která je založená na datech, u nichž je základním předpokladem jejich volný tok. Mluvíme-li v této souvislosti o Evropské unii, pravidla pro budoucí rozvoj a využití umělé inteligence se nyní nastavují a trávím si říct, že ještě nějakou dobu nastavovat budou. Teprve pak se budou měnit i právní řády jednotlivých zemí.

S rychlostí, s jakou se technologie rozvíjejí, však nikdy nebude možné, aby právní řád držel krok s reálným vývojem. Jsou proto možné dva scénáře. U toho prvního budeme regulovat technologie tak, že zamezíme jejich dalšímu rozvoji a zbrzdíme jej. Což ale bude znamenat pouze to, že ztratíme pozici na globálním trhu, protože se vývoj přesune do zemí, které aplikují druhý scénář, kterým je nebrzdit vývoj a rozvoj technologií, anebo budeme naopak případnou regulací reagovat pouze v případě, že to situace bude vyžadovat.

V rámci českého právního řádu je pak možné řešit jen dílčí otázky, jakými je např. povolení testování autonomních vozidel na území ČR, nicméně v obecné rovině budou zcela jistě potřebná pravidla globálnějšího charakteru.

Pohled České asociace pojišťoven

Ing. Jan Matoušek je výkonným ředitelem České asociace pojišťoven



Jak podle Vás promění umělá inteligence naše okolí?

Z pohledu pojistného trhu bude mít umělá inteligence dopad jak na život spotřebitelů, tak na interní procesy pojišťoven.

Umělá inteligence nám může usnadnit běžný život, když na sebe vezme některé úkony, například při řízení auta v případě autonomních vozidel, či představovat alespoň výraznou pomoc s řízením v případě pokročilých asistenčních systémů. Díky těmto technologiím využívajícím umělou technologii dojde k poklesu případů lidské chyby, tedy také ke snížení počtu dopravních nehod a související výše škod.

Může dojít také k celkově efektivnějšímu využívání vozidel a jejich sdílení. A umělá inteligence podpoří i mobilitu populace, když budou moci „řídít“ například i senioři v pokročilém věku, lidé s některými zdravotními omezeními a podobně. A stejně tak se umělá inteligence může podílet i na chodu našich domácností tím, že nám život usnadní chytré systémy ovládání spotřebičů.

Na druhé straně to přináší otázky, a to nejen pro pojišťovny, jako je změna pojetí odpovědnosti (provozovatel – spotřebitel – přístroj/vozidlo – výrobce – dodavatel SW) a existuje zde i větší hrozba kybernetických rizik a jejich větší variabilita.

V souvislosti s umělou inteligencí a jejím rozšířením tak pravděpodobně dojde i k posunu latky míry akceptovatelného rizika.



Jaké technologie přínosné pro spotřebitele v oblasti umělé inteligence můžete uvést?

Významný potenciál u pojišťoven hraje umělá inteligence již dnes při zefektivňování interních procesů ve vztahu ke spotřebitelům a tento trend se dále posílí. V případě pojišťoven to bude především v oblasti komunikace, upisování, distribuce a likvidace pojistných událostí. Umělá inteligence může na základě kvalitních dat přispět např. také k přesnější predikci katastrof, a tedy i k prevenci a předcházení pojistných událostí či k lepšímu porozumění rizika a k celkovému zefektivnění hodnocení škod.

Technologie využívající umělou inteligenci nám umožní zlepšit i služby zákazníkům, získat lepší přehled o jejich potřebách a těmto potřebám pak mnohem lépe přizpůsobit i jednotlivé pojistné produkty vedle např. celkově efektivnější komunikace (např. chatboty) nebo rychlejšího zpracování žádostí.

Automatizování interních procesů je totiž jasnou příležitostí ke snížení nákladů. Zároveň ale bude podpořena prevence pojistných podvodů, kdy bude v reálném čase možné mnohem lépe posoudit informace a okolnosti jak při samotném hlášení, tak i likvidaci pojistných událostí.



Jakým rizikům mohou spotřebitelé bezprostředně čelit?

Nové a složitější technologie vytvářejí nové příležitosti i nová rizika, např. může být ohrožena transparentnost postupů či bezpečnost dat.

Umělá inteligence pracuje s ohromným množstvím dat a s tím je spojeno také i riziko porušení soukromých práv třetích stran, porušení GDPR nebo sek-

torové regulace. Klíčová bude tedy vysoká závislost na poskytovatelích datových služeb a zvyšování jejich dostupnosti. Rostoucí složitost a vyšší vzájemná propojitelnost technologií pak bude ohrožena také nákladnějšími a časově náročnějšími opravami.

Bude tak potřeba, a toto je pro pojišťovny klíčové, najít především vhodnou úpravu odpovědnosti při využívání umělé inteligence.



Jak by měla ČR ve Vámi sledované oblasti přistoupit k regulaci?

Národní úprava by měla reagovat na připravované evropské požadavky a nezapomenout na již přijaté

dokumenty EU – Etické pokyny pro zajištění důvěryhodnosti umělé inteligence, GDPR anebo na Usnesení Evropského parlamentu ze dne 15. ledna 2019 o autonomním řízení vozidel v evropské dopravě¹⁾ a další.

Z hlediska pojištění je přitom klíčová zejména vhodná úprava odpovědnosti vůči konkrétním subjektům na trhu (vývojář/výrobce/provozovatel/konkrétní uživatel – a to i v případech, kdy u nich dochází k outsourcingu) a současně i zajištění rovného a spravedlivého zacházení se všemi subjekty.

Pohled Mastercard

Jan Purkrábek je specialistou na Business Development ve společnosti Mastercard



Jak podle Vás promění umělá inteligence naše okolí?

Technologie využívající umělou inteligenci již naše prostředí mění a mají na ně dopad už dnes, i když možná nejsou pro koncové uživatele zatím příliš vidět. A tento dopad bude růst do budoucna ještě mnohem více výrazněji.

Umělá inteligence může přitom dramaticky zlepšit produktivitu a efektivitu konkrétních pracovišť a zvýšit i transparentnost a odpovědnost jak mezi jednotlivými podniky, tak i regulačními orgány a samotnou společností.



Jaké technologie přínosné pro spotřebitele v oblasti umělé inteligence můžete uvést?

Společnost Mastercard jako lídr v karetním schématu a platebním ekosystému využívá umělou inteligenci již dnes v řadě oblastí, jako například

při zajištění bezpečnosti dat, při identifikaci a analýzách možných podvodů, a je potřeba poznamenat, že datový svět dnes narostl do takového objemu, otevřenosti a stupně provázanosti, že již není prakticky možné rozumně očekávat, že data mohou být zpracovávána a vyhodnocována jen lidmi.

Pro koncové zákazníky to přitom znamená, že umělá inteligence je integrována a využívána v celém uživatelském procesu od výběru zboží v eshopu, přes jeho ověření až po úhradu finančních prostředků nebo případný chargeback, a významné je i to, že v celém schématu dochází i k automatickému vyhledávání podvodných transakcí a pokusů o zneužití platebních karet anebo dalších platebních prostředků. To znamená, že spotřebitel je již do určité míry na umělé inteligenci závislý, a konkrétní přínos pro něj je ten, že platby mohou probíhat v reálném čase, bezpečně a bezproblémově.

1) 2018/2089 (INI)



Jakým rizikům mohou spotřebitelé prostředně čelit?

Řešení a benefity spojené s využíváním umělé inteligence na straně společnosti Mastercard jsou přejímány v první řadě bankami jako vydavateli karet a společným zájmem společnosti Mastercard a bank je, aby celé platební schéma bylo pro konečné spotřebitele tak příjemné a jednoduché a ve svém důsledku i bezpečné, jak je to jenom možné.



Jak by měla ČR ve Vámi sledované oblasti přistoupit k regulaci?

Nejen ČR, ale i ostatní státy by měly usilovat o vytvoření určitého rámce, který by definoval pravidla

pro využívání umělé inteligence, ale tento přístup by měl zůstat flexibilní a spíše principiální, než omezovat prostor pro využívání umělé inteligence a hledání inovativních způsobů jejího využití na straně trhu.

V evropském prostoru by tento rámec přitom měl zahrnovat i soulad těchto pravidel s dalšími zákony a předpisy a podpořit základní principy při využívání umělé inteligence jako je transparentnost, etický přístup k uživatelům a bezpečnost dat. Přílišná regulace v plném významu tohoto slova by ale uživatelům větší komfort a lepší standardy nepřinesla.

Pohled Spotřebitelského fóra

Mgr. et Mgr. Kryštof Kruliš, Ph.D. je předsedou správní rady Spotřebitelského fóra



Jak podle Vás promění umělá inteligence naše okolí?

Technologie založené na umělé inteligenci postupně vstupují do našeho okolí a mění ho.

Jde sice o poměrně rychlý proces, ale i tak změny potvrzují roky až desetiletí. Někdy máme od umělé inteligence přehnaná očekávání v rovině technologií. Zejména vývoj univerzální umělé inteligence schopné samostatného myšlení je stále spíše sci-fi, než něco, co klepe na dveře. Jindy naopak technologie založené na umělé inteligenci budou narážet na sociální, ekonomické limity. Překážkou někdy může být také naše současná infrastruktura, jako například charakter silniční sítě pro možnost nástupu autonomních vozidel.

V nejbližších letech tak lze očekávat hlavně postupné vylepšování a zdokonalování toho, co už dnes známe.



Jaké technologie přínosné pro spotřebitele v oblasti umělé inteligence můžete uvést?

Technologie založené na umělé inteligenci budou využívány napříč všemi obory a přínos pro spotřebitele může být obdobný, jako v případě předchozích etap technologického pokroku, tedy větší efektivita, dostupnost a celkové rozšiřování možností. Praktické příklady mohou být od oblastí, jako je vyhledávání na internetu, kybernetická bezpečnost, vylepšování strojových překladů jazyků a rozpoznávání řeči až po změny ve způsobu prodeje zboží a služeb a skutečně chytré prvky našich měst, infrastruktury a domácností.

Postupně se vyvíjí technologie založené na umělé inteligenci, které spotřebitelům mohou identifikovat i rizika spojená s právním jednáním a celkově tak umožnit skutečné srovnání nabídky smluv

od konkurence. Smutnou pravdou je, že spotřebitelé nemají šanci učíst všechna smluvní ujednání a obchodní podmínky, včetně všech průběžných změn, u smluv, které uzavírají. A už vůbec pak nelze očekávat, že mohou vždy správně vyhodnotit všechny právní dopady jednotlivých ustanovení s ohledem na domácí, natož pak zahraniční právo, které je například u smluv na internetu běžně využíváno.

Využití umělé inteligence např. k vylepšení informační pozice spotřebitele by tak bylo obrovským přínosem a mohlo by předejít mnoha zklamáním a zneužíváním důvěry. Zároveň by rozšířené využití takové technologie z trhu postupně vytlačilo nekalé praktiky a umožnilo by vytvořit skutečně konkurenční prostředí.



Jakým rizikům mohou spotřebitelé bezprostředně čelit?

Stejně jako s každým zásadním technologickým pokrokem jsou i s technologiemi založenými na umělé inteligenci spojena četná rizika sociální, psychologická i ekonomická.

Každé technologii je nutné vymezit vhodný prostor. Automobily jsou přínosem pro osobní mobilitu, ale bylo by rizikem, kdyby je lidé mohli používat všude, kde se jim zachce, například i na cestíčkách v parku, na polích či na pěší zóně plné lidí. Také technologie založené na umělé inteligenci je možné zneužít a použít proti lidem a spotřebitelům.

Pokud bude EU sledovat principy popsané v Bílé knize o umělé inteligenci, tak by rizika pro spotřebitele měla být výrazně omezována. Tedy ex ante kontrola užití umělé inteligence v rizikových oblastech jako je zdravotnictví, doprava, energetika a požadavek na možnost ex post kontroly umělé inteligence ve všech případech, by měla udržet rizika pod kontrolou.

Rizikem ale je i to, aby se v důsledku přílišné kontroly EU nevyloučila z toho, být v popředí vývoje umělé inteligence a tím i ze zpřístupňování jejích přínosů spotřebitelům.

Stěžejní je proto například otázka, zda se riziko technologie založené na umělé inteligenci má posuzovat vzhledem k situaci nulového rizika, nebo k současné situaci ovlivněné lidským faktorem. A tedy například, zda čekat se zaváděním autonomně řízených aut až do doby, než budou jezdit zcela bez nehod, nebo zda postačí, že budou výrazně bezpečnější, než když je řídí lidé.



Jak by měla ČR ve Vámi sledované oblasti přistoupit k regulaci?

U regulace technologií je důležitý aspekt mezinárodní kompatibility a uznatelnosti.

Například autonomní auto, které by šlo využívat jen uvnitř jednoho státu, má pro spotřebitele mnohem menší přínos, než když s ním může procestovat kontinent či dokonce svět. Dochází pak k fragmentaci trhu a zvyšování cen pro spotřebitele, když se musí výrobek vyvíjet s ohledem na požadavky každé regulační jurisdikce. Proto je důležité nebudovat individuální regulační systémy v každé zemi, ale hledat mezinárodní shodu. Ideálně na globální úrovni, a pokud to není možné, tak minimálně na úrovni EU.

Požadavek ex ante kontroly by proto měl být omezen na skutečné rizikové užití technologií umělé inteligence a regulátoři by měli mít dostatečnou kapacitu, aby rizika dokázali rychle vyhodnocovat.

V této souvislosti je např. vhodné uvažovat i o principu regulace v rámci tzv. sandbox, kde regulátor komunikuje aktivně s vývojáři technologií a za vymezených podmínek umožňuje i pilotní testování těchto technologií na vzorku veřejnosti, která je s tím seznámena.



Výsledky průzkumu

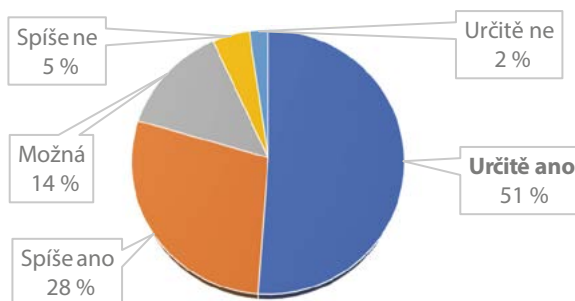
Průzkumu, který proběhl ve formě ankety na stránkách SČS ve dnech 7. až 26. listopadu 2020, se přitom zúčastnilo 165 respondentů a 53,3 % spotřebitelů se s námi podělilo o svůj postoj k umělé inteligenci, resp. k otázkám, které jsme jim před

konáním odborné konference Umělá inteligence a spotřebitel položili. Většina z nich se vyjádřila jen několik dní před konáním této konference a anketní otázky i odpovědi jsou zde (včetně grafického zpracování) uvedeny.



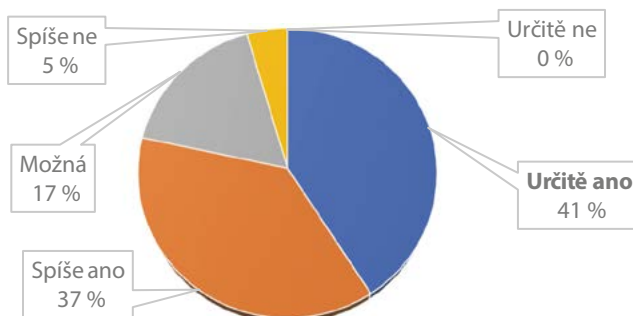
Je podle Vás pro širší využívání umělé inteligence důležitá i důvěra českých spotřebitelů?

(88 odpovědí)



Bude podle Vás potřeba upravit stávající rámec pro bezpečnost výrobků a služeb?

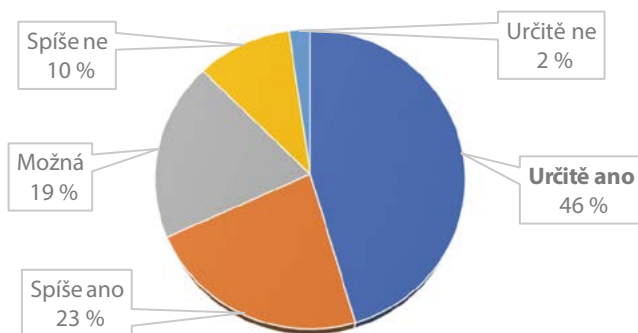
(88 odpovědí)





Jsou podle Vás obavy z porušování ochrany údajů a soukromí opodstatněné?

(88 odpovědí)



Z ankety také vyplynulo, že 72,7 % lidí u nás očekává, že se umělá inteligence v ČR do 10 let výrazně rozšíří, ale jen 35,9 % lidí se domnívá, že je ČR

na tento rozvoj připravena určitě lépe nebo spíše lépe než v předchozím roce.

Závěrem

Základním rámcem pro rozvoj umělé inteligence je Národní strategie umělé inteligence v České republice²⁾, jakožto vládní materiál, který navazuje na související dokumenty přijaté na úrovni EU a který byl vytvořen ve spolupráci s týmem klíčových odborníků zabývajících se umělou inteligencí, se širokou odbornou veřejností, a i se zapojením sociálních partnerů. Národní strategie navazuje a plní cíle vládní Inovační strategie 2019–2030³⁾ a je úzce provázána také s programem Digitální Česko⁴⁾, a jejím hlavním cílem je dosáhnout především plného využití potenciálu digitální transformace v ČR a podpořit ve využívání umělé inteligence spolupráci mezi jednotlivými subjekty z řad jak veřejných, tak i výzkumných a soukromých subjektů u nás. Je přitom rozdělena do 7 kapitol, v rámci kterých by mělo docházet k plnění bezprostředních, střednědobých i dlouhodobých úkolů, a hlavní koordinační úlohou pro její naplňování bylo pověřeno Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR.

Odpovědnost za právní a společenské aspekty umělé inteligence včetně naplňování etických principů a ochranu spotřebitele přitom nese Úřad vlády ČR a strategie sama si v tomto ohledu předsevzala či vytyčila, že se chce zaměřit na ochranu spotřebitele, jeho práv i soukromí, a zabránit diskriminaci i těch nejslabších stejně jako nastavit pravidla pro rozhodování algoritmů o lidech v každodenním životě a zabránit tak manipulaci a zneužití umělé inteligence v ČR.

Vzhledem k rychlému rozvoji umělé inteligence přitom jakýkoli regulační rámec či nově přijímaná pravidla musí podle účastníků konference i dalších odborníků na tuto problematiku ponechat dostatečný prostor, aby se zohlednil další možný vývoj těchto technologií a aby se všechny případné změny v právních předpisech omezovaly jen na ty problémy, které jsou jasně určeny a pro které existují vůbec proveditelná řešení. Jinak totiž hrozí, že jak společnost, tak i spotřebitelé nebudou moci výhody rozvoje umělé inteligence účinně využívat.

Vedle vysoce kvalitních a nezkreslených dat využívaných pro další rozvoj umělé inteligence tak lze spotřebitelům, a to nejen u nás v ČR, z našeho pohledu spotřebitelské organizace hájící oprávněné zájmy spotřebitelů určitě popřát, aby se odpovědné úřady i další dotčené subjekty zaměřily na oblast lidského dohledu nad umělou inteligencí, a především na obecnou bezpečnost služeb, která je u nás zatím velmi podceňována.

I tak ale považujeme výsledky konference za velmi užitečné nejen pro informovanost spotřebitelů a další rozvoj umělé inteligence u nás, ale velmi si i vážíme a oceňujeme, že vedle podpory, které se nám dostalo od Rady kvality ČR, nám záštitu nad touto akcí a prostor pro její uspořádání poskytl i ministr průmyslu a obchodu doc. Ing. Karel Havlíček, Ph.D., MBA.

2) https://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/umela-inteligence/NAIS_kveten_2019.pdf

3) https://www.vlada.cz/assets/urad-vlady/poskytovani-informaci/poskytnute-informace-na-zadost/Priloha_1_Inovacni-strategie.pdf

4) <https://www.digitalniceko.cz/>

... barevný svět v tisku



knihy • prospekty
• katalogy • brožury
• plakáty • kalendáře
• výroční zprávy
• korespondenční
materiály • úřední
tiskoviny • noviny • časopisy
• další polygrafické výrobky

**Ve spolupráci s Magistrátem vydáváme každý týden
informační zpravodaj města Hradec Králové Radnice,
do kterého zajišťujeme příjem inzerce.**



GARAMON
vydavatelství a tiskárna

GARAMON s.r.o.
Wonkova 432
500 02 Hradec Králové

tel./fax: 495 217 101
e-mail: garamon@garamon.cz
www.garamon.cz

Radnice - příjem inzerce
tel.: 495 499 086
mobil: 603 234 459
e-mail: radnice@garamon.cz



NÁRODNÍ AKREDITAČNÍ ORGÁN

Český institut pro akreditaci, o.p.s. „Accredo – dávám důvěru“

Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, fax: +420 272 096 221, mail@cai.cz, www.cai.cz

ČIA akredituje:

- ▶ zkušební laboratoře
- ▶ kalibrační laboratoře
- ▶ zdravotnické laboratoře
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci produktů
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci systémů managementu
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci osob
- ▶ ověřovatele výkazů emisí skleníkových plynů
- ▶ inspekční orgány
- ▶ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ▶ výrobce referenčních materiálů
- ▶ environmentální ověřovatele programu EMAS

ČIA je členem mezinárodních organizací
a signatářem multilaterálních dohod:



Evropská organizace pro spolupráci
v oblasti akreditace (EA)



Mezinárodní spolupráce
v oblasti akreditace laboratoří (ILAC)



Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)

Vydání tohoto sborníku bylo podpořeno dotací Ministerstva průmyslu a obchodu ČR a grantem Spotřebitelského fóra.

EDICE PRŮVODCE SPOTŘEBITELE

V naší edici Průvodce spotřebitele vyšly v posledních letech tyto tituly:

Reklama zaměřená na děti aneb jak moderní komunikační nástroje ovlivňují děti a mládež (2020) – Vodička
Významná práva cestujících v železniční a silniční dopravě (2020) – Burešová, Dupal
Možnosti odstoupení od smluv uzavřených spotřebiteli (2019) – Burešová, Vodička
Spotřebitelský úvěr – aneb jak se nedostat do problému (2019) – Šmejkal, Vodička
Televizor a nová éra digitálního vysílání (2018) – Dupal, Vodička
Životnost výrobků – plus pro naši spotřebu i životní prostředí (2018) – Vodička
Spotřebitelské desatero pro výběr kvalitní potravin (2018) – Dupal, Michalová
Prosím a kolik mě to bude stát ročně? (2018) – Šmejkal, Vodička
Nové platební prostředky: Umíme je využívat? Známe rizika? (2017) – Klufa, Vodička
Kosmetické přípravky (2017) – Čížková
Naše dluhy a jejich dopady – Následky nepromyšlených půjček (2017) – Kortusová
Domácí chemie – rady pro spotřebitele (2016) – Trávníčková
Jak se bránit nekalým praktikám podomních prodejců? (2016) – Mázdrová
Jak nenakupovat zajíce v pytli (2016) – Mázdrová, Bergmannová
Babi, dědo, nenechte se okrást (2016) – Mázdrová, Bergmannová
Jak nespadnout do dluhové pasti, aneb Podepsat můžeš, přečíst musíš! (2015) – Šmejkal
Manuál rizikových vztahů (2014) – Bonková
Jak postupovat při nákupu a reklamaci (2014) – Machan, Krejcar
Jak nespadnout do dluhové pasti (2013) – Hůle

Naše publikace z této edice jsou pro Vás a Vaši osobní potřebu dostupné v našem sídle a elektronicky i na adrese <https://www.konzument.cz/publikace.php>. Pro komerční účely anebo jiný způsob šíření našich publikací nás kontaktujte na adrese info@konzument.cz.

UMĚLÁ INTELIGENCE A SPOTŘEBITEL – sborník z konference, 1. vydání, editor © Mgr. Viktor Vodička.
Vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., prosinec 2020. Obálka a grafická úprava Lexa Jaroš.
Vytiskla tiskárna Garamon s.r.o.

ISBN 978-80-87719-77-0 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10

tel.: +420 261 263 574

e-mail: scs@konzument.cz

www.konzument.cz