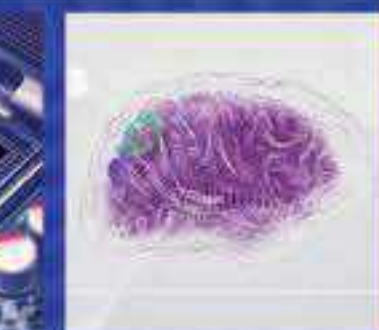


Wdrożenie sztucznej inteligencji do wspierania
działalności orzeczniczej organu ochrony
konsumentów na przykładzie wykrywania
niedozwolonych postanowień w Urzędzie Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Warszawa, 17.04.2023 r.

Projekt finansowany w ramach unijnego Programu ochrony
konsumentów (2014 – 2020)



ZAŁOŻENIA PROJEKTU

- Cel projektu - wdrożenie systemu opartego na metodach AI, który docelowo **zwiększy efektywność i skuteczność** wykrywania potencjalnych naruszeń praw konsumentów.
- Projekt jest odpowiedzią na zidentyfikowaną potrzebę **przyspieszenia procesu analizy dużej ilości danych** (dokumentów elektronicznych, skanów, stron internetowych) przetwarzanych przez Urząd, a także zautomatyzowania jak największej liczby manualnych czynności.
- Zastosowanie Systemu umożliwi **wsparcie pracowników Urzędu** we wstępnej ocenie wzorców umownych, poprzez zwrócenie uwagi na konkretne postanowienia, które mogą mieć charakter niedozwolony.
- W związku z wdrożeniem Systemu jest możliwość przestawienia działania Urzędu **na schemat proaktywny**.

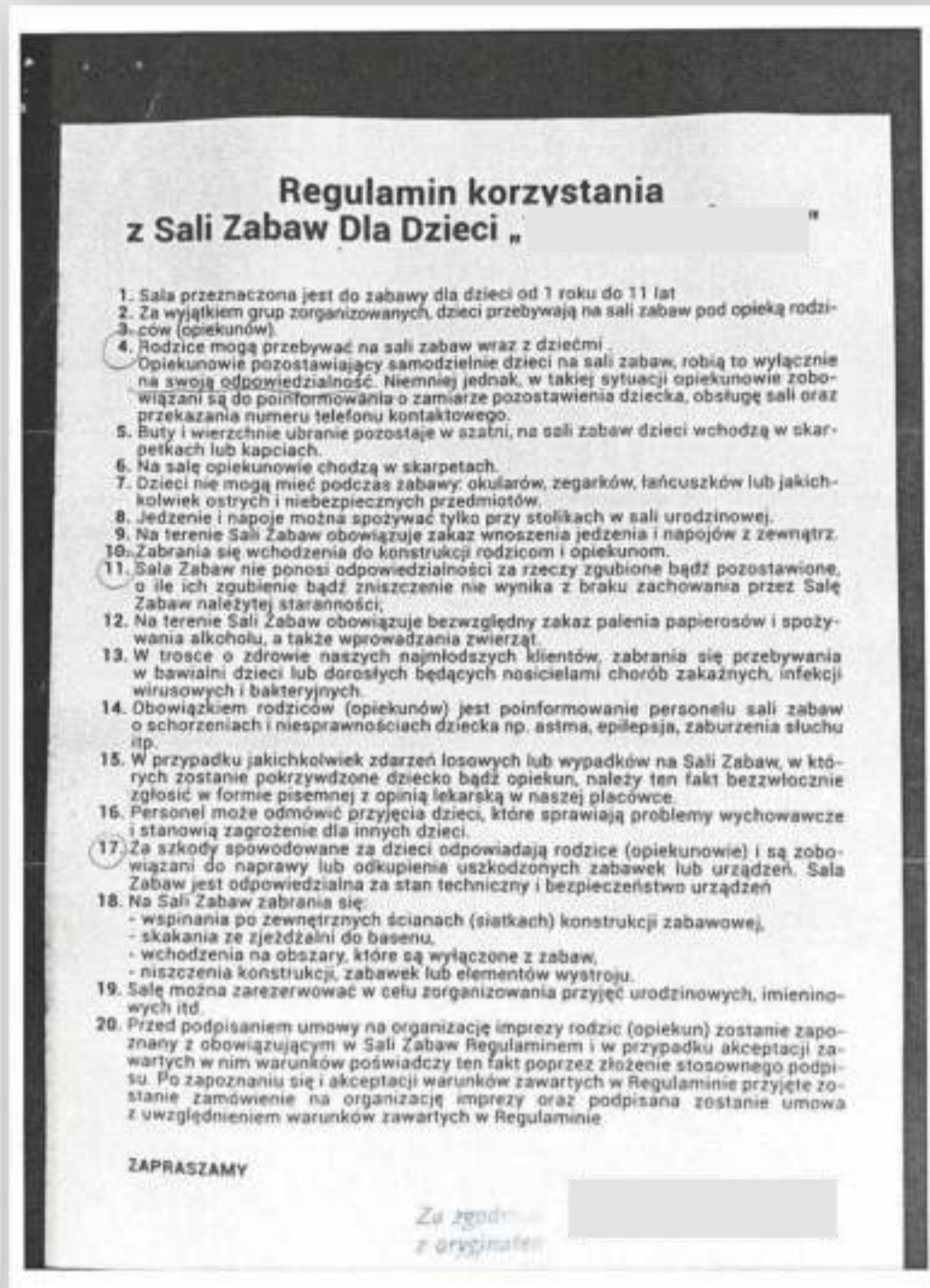


POCZĄTKI...

- Finansowanie w ramach projektu CONS-CPC-2019 Artificial Intelligence for Consumer Protection Empowerment
- Budżet: 1,499,104.24 EUR
- 3 letni okres realizacji projektu podzielony na 3 fazy (zakończony 31 stycznia 2023 r.):
 - **Koncepcyjna** (m.in. zapoznanie się z możliwymi koncepcjami wykonania systemu, analiza możliwości tworzenia baz danych, ustandaryzowanie procedur wewnętrznych, przeszkolenie zespołu)
 - **Projektowa** (m.in. tworzenie baz danych, wybór trybu zamówienia, przygotowanie OPZ, przeprowadzenie konkursu przy pomocy GovTech na stworzenie PoC, wybór zwycięzcy, tj. Ośrodek Przetwarzania Informacji Państwowego Instytut Badawczy i zawarcie umowy)
 - **Wdrożeniowa** (m.in. praca z wykonawcą w modelu SCRUM, zaprojektowanie Systemu, zakupienie i instalacja sprzętu, testowanie, szkolenia, przygotowanie dokumentacji wewnętrznej)



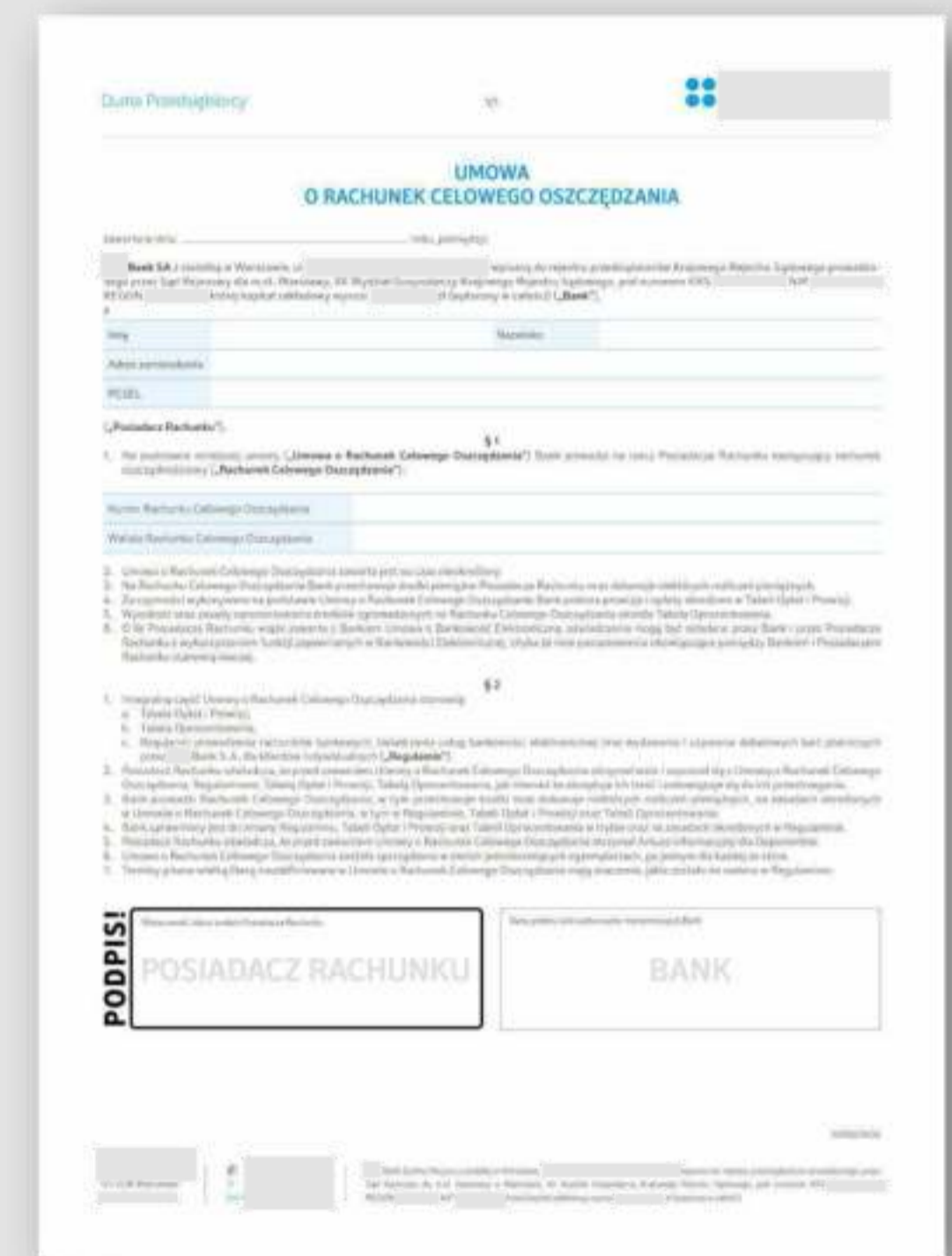
Najpopularniejsze formaty analizowanych dokumentów



Skany dokumentów
(dane obrazowe)



Strony internetowe



Dokumenty przeszukiwalne
(pdf, docx, doc, rtf, odt etc.)



PODSTAWOWE FUNKCJONALNOŚCI

- 1) Analiza pod kątem abuzywności wskazanego na dysku lokalnym pliku wzorca umownego** (plik ten może zawierać wzorce umowne, regulaminy w dowolnych formatach, ale System jest też otwarty na inne dokumenty, które chcemy przebadać pod kątem występowania klauzul niedozwolonych).
- 2) Analiza pod kątem abuzywności wskazanego dokumentu internetowego** zapisanego podczas przeszukiwania zasobów internetu (konkretnych stron internetowych).
- 3) Przeszukiwanie w głąb podanych adresów stron internetowych (tzw. crawler)** w celu znalezienia interesujących nas dokumentów (wzorców umów, regulaminów), które następnie możemy zapisać do dalszej analizy.
- 4) Analiza dokumentów pod kątem występowania w nich postanowień, które mają charakter abuzywny** – przy zastosowaniu uczenia maszynowego (głębokich sieci neuronowych typu Transformer) w oparciu o wcześniej stworzoną bazę danych (m.in. rejestr klauzul niedozwolonych, decyzje UOKiK, wezwania miękkie)

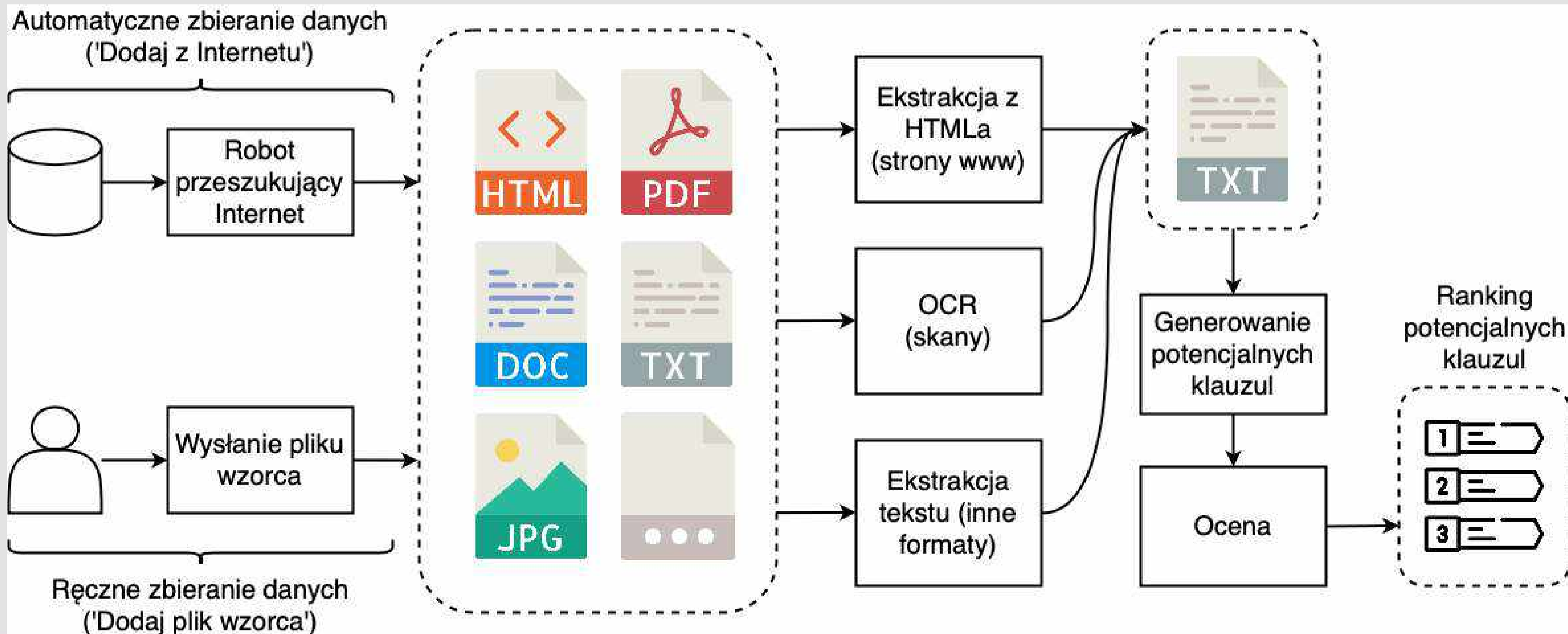


PODSTAWOWE FUNKCJONALNOŚCI

- 5) Program samodzielnie uczy się w oparciu o wprowadzone nowe dane (model na bieżąco aktualizuje się)**
- 6) Pełna kontrola człowieka (raportowanie konfliktów, ręczne usuwanie ich)**
- 7) Rozbudowany system raportowania (aktywności użytkowników, występujących branż, klauzul szarych, charakteru abuzywności, nazw przedsiębiorców, etc.)**
- 8) Generowanie wystąpienia miękkiego (art. 49a u.o.k.i.k.) dla wzorca umownego posiadającego minimum jedną klauzulę abuzywną.**
- 9) Pobieranie raportu z danymi wzorca umownego (w tym lista powiązanych klauzul) oraz raportu z danymi wybranej klauzuli (format docx).**
- 10) Dostęp webowy, przez przeglądarkę, w ramach zabezpieczonej sieci wewnętrznej VPN, ze sprzętem w Centrali UOKiK**



DIAGRAM PRZETWARZANIA INFORMACJI



CRAWLER

🏠 / Wyszukiwania

Wprowadź pełny adres (z https://)

Zaawansowane wyszukiwanie ↑

Liczba podstron ⓘ Głębokość wyszukiwania ⓘ Limit czasowy w minutach ⓘ

Lp	Wyszukiwanie	Data uruchomienia	Uruchomił	Czas trwania	Odwiedzone strony	Znalezione wyniki	Zapisane wyniki	Status
1	https://[REDACTED]/	20.10.2022 22:05:12	szkolenie	1m 24s	42	20	1	Zakończone
2	https://[REDACTED]	20.10.2022 21:56:49	szkolenie	3m 13s	49	13	1	Zakończone
3	https://[REDACTED]	20.10.2022 21:55:19	szkolenie	1m 15s	14	3	1	Zakończone
4	https://[REDACTED]	20.10.2022 21:52:40	szkolenie	2m 20s	34	6	1	Zakończone



ANALIZA WZORCA UMOWY

1. Dzielimy teksty pozyskane z dokumentów na zdania.
2. Budujemy okna zdaniowe (od 1 do 5 zdań) – kandydaci na potencjalne klauzule.
3. Każde okno zdaniowe jest oceniane przez modele AI (przypisywanie do okna prawdopodobieństwa abuzywności).
4. Użytkownik dostaje posortowane okna zdaniowe według prawdopodobieństwa abuzywności (tj. prawdopodobieństwa występowania klauzul abuzywnych).

Wzorce umowne / regulamin_...pdf

Dane wzorca | Lista klauzul | Dane klauzuli X

Określ wrażliwość modelu (liczbę wykrytych fraz) 21

1. Rekomendowana Prawdopodobieństwo: 84,58%

4. Rozwiązanie Umowy Subskrypcyjnej przez Klienta. Niezależnie od uprawnień do odstąpienia od Umowy Subskrypcyjnej opisanego w § 12 Umowy, Klient posiada uprawnienie do rozwiązania Umowy Subskrypcyjnej w każdym momencie bez okresu wypowiedzenia oraz bez podawania przyczyny.

2. Rekomendowana Prawdopodobieństwo: 83,51%

Zamówienie nieopłacone w terminie 7 dni kalendarzowych, gdzie dzień złożenia Zamówienia jest pierwszym dniem biegu terminu zostanie anulowane (następuje odstąpienie od umowy sprzedaży przez ... i realizacja Zamówienia nie nastąpi. 9. Płatność rozpoczęta za pośrednictwem Operatora Płatności musi zostać ukończona przez Klienta w przeciągu 24 godzin od momentu jej rozpoczęcia, w przeciwnym razie Zamówienie zostanie anulowane i realizacja Zamówienia nie nastąpi.

3. Rekomendowana Prawdopodobieństwo: 83,37%

Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy wysłanie przez Klienta oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć przy wykorzystaniu formularza, którego wzór jest dostępny na stronie internetowej pod adresem: www.visionexpress.pl/formularz-odstapieniaod-umowy, ale nie jest to obowiązkowe.

Stwórz klauzulę ? Edytuj zakres klauzuli ? Pobierz tekst Podgląd PDF

Edytuj treść wzorca ?

Zaznacz fragment tekstu i kliknij „Stwórz klauzulę” lub „Edytuj zakres klauzuli”

Klient posiada uprawnienie do zmiany Cyklu dostaw Produktu Subskrypcyjnego, daty jego dostawy oraz anulowania poszczególnego zamówienia w ramach Umowy Subskrypcyjnej zanim zostało ono opłacone. Zmian tych Klient może dokonać jedynie samodzielnie na swoim Koncie; nie ma możliwości dokonać w/w zmian w Salonie. Anulowanie pojedynczego zamówienia/dostawy w ramach Umowy Subskrypcyjnej nie rozwiązuje Umowy Subskrypcyjnej oraz nie zmienia cyklu dostaw.

7.Nieodebranie Produktu Subskrypcyjnego przez Klienta.

7 Nieodebranie zamówionego Produktu Subskrypcyjnego przez Klienta powoduje automatyczne anulowanie danego zamówienia Produktu Subskrypcyjnego oraz obowiązek zwrotu ceny tego Produktu Subskrypcyjnego przez ... Zwrot ceny Produktu Subskrypcyjnego następuje w takim wypadku w terminie 21 dni od dnia jego nieodebrania przez Klienta.

8.Nieopłacenie zamówienia Produktu Subskrypcyjnego.

16 W przypadku nieopłacenia przez Klienta danego zamówienia Produktu Subskrypcyjnego w terminach wskazanych w ust. 4 pkt. 7 powyżej, zamówienie takie zostaje automatycznie anulowane.

9.Zmiany w Umowie Subskrypcyjnej.

O wszelkich zmianach w treści niniejszego Regulaminu dotyczących Umowy Subskrypcyjnej, ... zawiadomi Klienta mającego podpisaną Umowę Subskrypcyjną przynajmniej na 14 dni przed ich wejściem w życie poprzez przesłanie w tym zakresie wiadomości email na adres poczty elektronicznej takiego Klienta podany na jego Koncie oraz poprzez umieszczenie stosownego ogłoszenia na Platformie.

10.Zmiana cen Produktu Subskrypcyjnego.

... uprawnione jest do zmiany ceny Produktu Subskrypcyjnego wybranego przez Klienta w ramach Umowy Subskrypcyjnej w okresie jej trwania, przy czym w celu skutecznej zmiany ceny Produktu Subskrypcyjnego ... zobowiązane jest poinformować Klienta o takiej zmianie co najmniej na 1 miesiąc przed



WRAŻLIWOŚĆ MODELU ANALIZY

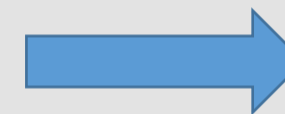
Wzorce umowne / Zalacznik nr 5 - wzor umowy.pdf

Dane wzorca | Lista klauzul | Dane klauzuli

Określ wrażliwość modelu (liczbę wykrytych fraz) ?

10

- 1. Rekomendowana** **Prawdopodobieństwo: 95,95%**
Ewentualne spory wynikające z realizacji umowy będą rozstrzygane na drodze sądowej przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
- 2. Rekomendowana** **Prawdopodobieństwo: 90,34%**
Umowa z Podwykonawcą musi być zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności.



Wzorce umowne / Zalacznik nr 5 - wzor umowy.pdf

Określ wrażliwość modelu (liczbę wykrytych fraz) ?

17

- 1. Rekomendowana** **Prawdopodobieństwo: 95,95%**
Ewentualne spory wynikające z realizacji umowy będą rozstrzygane na drodze sądowej przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
- 2. Rekomendowana** **Prawdopodobieństwo: 90,34%**
Umowa z Podwykonawcą musi być zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 3. Rekomendowana** **Prawdopodobieństwo: 89,61%**
W przypadku zmiany adresu do doręczeń, każda ze Stron zobowiązana jest powiadomić o tym drugą Stronę na piśmie pod rygorem nieważności, z odpowiednim wyprzedzeniem. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku doręczenia dokonane na poprzedni adres uznaje się za skuteczne.
- 4. Rekomendowana** **Prawdopodobieństwo: 87,80%**
Wykonawca może rozwiązać umowę na piśmie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, wyłącznie z ważnych powodów (zrzeka się prawa wypowiedzenia umowy z innych powodów) tj. w przypadku, gdy Zamawiający pozostaje w



DOPASOWANIE UZASADNIEŃ

Wzorce umowne / Załącznik nr 5 - wzor umowy.pdf

Rodzaj klauzuli ⓘ

Abuzywna Bezpieczna X Nie pokazuj

Postanowienie

1 Ewentualne spory wynikające z realizacji umowy będą rozstrzygane na drodze sądowej przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

* Nazwa przedsiębiorcy ⓘ

Wybierz

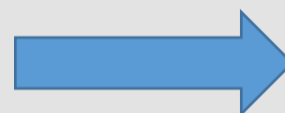
* Branża ⓘ

Wybierz

* Tagi

Wybierz

* Uzasadnienie abuzywności [Zobacz pasujące uzasadnienia](#)



Arbuz

Wzorce umowne / Załącznik nr 5 - wzor umowy.pdf

Rodzaj klauzuli ⓘ

Abuzywna Bezpieczna

Postanowienie

1 Ewentualne spory wynikające z realizacji umowy będą rozstrzygane na drodze sądowej przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

* Nazwa przedsiębiorcy ⓘ

Wybierz

* Branża ⓘ

Wybierz

* Tagi

Wybierz

* Uzasadnienie abuzywności

Uzasadnienie abuzywności

Proponowane uzasadnienie

Uzasadnienie	Poziom dopasowania
Postanowienie wypełnia przesłanki z art. 385i § 1 k.c. Treść przedmiotowej klauzuli uprzywilejowuje przedsiębiorcę zabezpieczając tylko jego prawa, c...	96%
Na wypadek sporu sądowego konsumenci narażeni byłiby na nadmierne niedogodności związane z koniecznością podróży do odległej miejscowości.	94%
Powyższe postanowienie zakwestionowane przez Prezesa UOKiK może stanowić niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385...	94%
W postanowieniu wzorca umowy zawężono właściwość sądu do sądu właściwego dla siedziby firmy przyjmującej zamówienie. Właściwość sądu,...	93%



EFEKTY DZIAŁANIA SYSTEMU

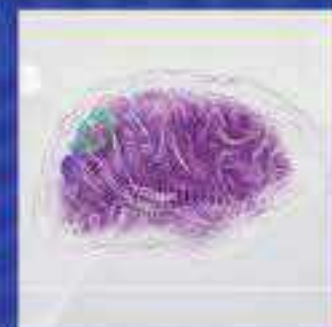
- Możliwość generowania projektów wystąpień miękkich (art. 49 u.o.k.i.k.)
- Możliwość generowania raportów z analizy wzorca umownego oraz konkretnej klauzuli umownej
- Wspomaganie systemu analitycznego dotyczącego ewentualnych naruszeń w badanym wzorcu umowy
- Standaryzacja analizy dokumentów *in plus* (pracownik w każdej chwili ma możliwość weryfikacji pozostałych postanowień wzorca umowy)



NOWY PROJEKT

- **START: 1 maja 2023 r.**
- Termin realizacji – 3 lata
- Projekt współfinansowany przez EU w ramach SMP-CONS-2022-CPC

Wykrywanie i zwalczanie ciemnych wzorców (dark patterns) za pomocą sztucznej inteligencji



Dziękuję za uwagę!

*Krzysztof Lehmann
Zastępca Dyrektora Delegatury
UOKiK w Bydgoszczy*

