

Załącznik nr 3. Zakres tematyczny konkursu.

Uprawniony:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Tytuł tematu badawczego:

Wykorzystanie sztucznej inteligencji SI do identyfikowania opinii konsumentów na temat bezpieczeństwa produktów i ich jakości, z uwzględnieniem podwójnej jakości „dual quality”

Cel projektu:

Celem projektu jest systemowe i informatyczne zebranie danych i informacji od konsumentów w zakresie produktów, co do których istnieją wątpliwości jakościowe.

Istotą założeń analitycznych projektu jest stworzenie tzw. aplikacji „soft forensics”, z której pozyskane wyniki/informacje będą podstawą do przeprowadzenia badań laboratoryjnych, w tym testów „dual quality” wskazanych produktów/towarów. Wyniki badań pozwolą oceniać czy w poszczególnych krajach istnieją różnice jakościowe produktów oraz umożliwi monitorowanie sytuacji w Polsce oraz UE w tym zakresie.

W oparciu o analizę stanu faktycznego oraz doświadczeń z zakresu czynności śledczych i wyjaśniających, projekt ten ma wesprzeć rozwój polskiego potencjału SI poprzez opracowanie rozwiązań wykorzystujących sztuczną inteligencję/blockchain, i mających bezpośrednie zastosowanie w życiu gospodarczo-społecznym.

Opis zagadnienia i uzasadnienie potrzeby podjęcia badań:

Opis zagadnienia:

Od kilkunastu lat w przestrzeni publicznej często poruszany jest problem występowania różnic w jakości takich samych produktów, w zależności od rynku, na który są produkowane i dostarczane. Zdarza się, że towary i produkty na rynku polskim sprzedawane w identycznym lub podobnym opakowaniu mają inny skład lub cechy w porównaniu do tych samych towarów sprzedawanych w innych krajach („dual quality -podwójna jakość”).

Takie sytuacje są sprzeczne z zasadami ochrony konsumentów. Projekt ma pomóc krajowym organom egzekwowania prawa w powstrzymaniu wprowadzającego w błąd marketingu towarów o różnym składzie lub właściwościach, przedstawianych jako identyczne.

Projekt zakłada wykorzystanie sztucznej inteligencji w opracowaniu praktycznych rozwiązań do identyfikowania produktów na podstawie preferencji i opinii społeczeństwa (konsumentów) w zakresie jakości produktów użytku codziennego w celu wyselekcjonowania potencjalnych produktów/towarów do weryfikacji laboratoryjnej. Poprzez wykorzystanie sztucznej inteligencji przewiduje się systemowe poznanie opinii i preferencji konsumentów, dotyczących jakości produktów/towarów, które należałoby zweryfikować poprzez badania laboratoryjne w wytypowanych akredytowanych placówkach.

UOKiK oczekuje, iż zaprezentowane zostanie narzędzie informatyczne, które będzie analizowało zasoby sieciowe (strony i serwisy Internetowe, portale aukcyjne i zakupowe, blogi, fora, strony innych instytucji nadzorujących przestrzeganie prawa z zakresu ochrony konsumentów, strony organizacji konsumenckich, itp.), na których mogą pojawiać się potencjalne informacje dotyczące jakości produktów i towarów.

Wyniki badań będą publikowane w sposób dostępny dla konsumentów w celu zwiększenia ich świadomości i wiedzy oraz ochrony ich interesów. Ponadto pozyskany materiał będzie wykorzystany

w prowadzonych postępowaniach wyjaśniających oraz właściwych z zakresu ochrony zbiorowych interesów konsumentów.

Weryfikacja poprawności działania systemu:

Testy weryfikujące działania algorytmu należy oprzeć o dane dotyczące jakości produktów/towarów pozyskane ze stron Internetowych, portali aukcyjnych, zakupowych, blogów, forów, stron innych instytucji nadzorujących przestrzeganie prawa z zakresu ochrony konsumentów, stron organizacji konsumenckich, itp.

Sposób weryfikowania poprawności działania systemu wynikał będzie na etapie jego rozwoju poprzez analizę zbadanych opinii zapisanych w bazie danych systemu przez człowieka na podstawie wybranej próby (a) weryfikacja faktyczności opinii konsumentów, b) rozróżnienie opinii pozytywnej od negatywnej; c) wyłapanie cech opinii pośrednich/mieszanych; d) weryfikacja unikatowości opinii z jednego adresu IP i odrzucenie duplikacji opinii.

Uzasadnienie podjęcia badań:

Uzasadnieniem projektu jest potrzeba opracowania rozwiązania i nowatorskiego podejścia do wyselekcjonowania produktów/towarów przeznaczonych do badania jakości, bazując na opiniach społeczeństwa (konsumentów) zamieszczanych w sieci.

Analiza dostępnych rozwiązań pokazuje, iż są one niewystarczające w kontekście cyfrowego społeczeństwa i tendencji przechodzenia handlu do sieci internetowej. Aktualne rozwiązania są swego rodzaju analogicznym procesem badań bezpośrednich i kontaktu z konsumentami (jeden do jednego). Jest to sposób obciążony wieloma ryzykami, takimi jak: czasochłonność, błędne wartości informacyjne/wskazania respondentów, brak automatycznej weryfikacji, itp.

Należy również mieć na uwadze, iż brak jest jednego i systemowego narzędzia do zaimplementowania. Na rynku istnieją półprodukty i aplikacje informatyczne, które szukają możliwości zbierania konsumenckich sądów w sieci jednakże są one zbyt mało profesjonalne, bądź też są w fazie badawczych udoskonaleń prowadzonych przez Big Tech i inne wielkie korporacje informatyczne. Projekt ten celuje w polskie firmy, które w ramach konsorcjum z jednostkami badawczymi mogłyby opracować krajowe rozwiązania sztucznej inteligencji w kierunku badania jakości, w tym w zakresie „dual quality”.

Produkty projektu:

Produktem projektu jest stworzenie oprogramowania opartego na mechanizmie samouczącego się algorytmu, które będzie analizowało zasoby sieciowe pod kątem wskazanych produktów, ich cech jakościowych wynikających z opinii konsumentów, które następnie będą podstawą wyselekcjonowania produktów/towarów do badań laboratoryjnych.

Korzyści:

Oczekiwane korzyści gospodarcze:

Oczekiwany wymiar korzyści jakie ma przynieść projekt to: obniżenie kosztów, wzrost jakości usług/produktów, eliminacja niskie czy podwójnej jakości produktów, poprawa skuteczności procesów, skrócenie czasu podejmowania decyzji, zwiększenie wpływów do budżetu (kary za stosowanie praktyk podwójnej jakości), efektywniejsze wykorzystanie środków budżetowych.

Oczekuje się również, że będzie zwiększać się liczba przedsiębiorców, którzy w wyniku prowadzonych badań i kontroli zaprzestaną stosowania praktyk związanych z niską lub podwójną jakością towarów/produktów.

Oczekiwane korzyści społeczne:

Poprawa wiedzy i świadomości Polaków na temat jakości produktów oferowanych na rodzimym rynku, a także wyeliminowanie produktów, których jakość w sposób znaczący i negatywny, a nieuzasadniony odbiega od obowiązujących norm i standardów lub różni się jakościowo od tych samych produktów oferowanych w innych krajach.

Inne oczekiwane korzyści:

Stworzone narzędzie „sztucznej inteligencji” po wprowadzeniu modyfikacji i rozszerzeniu o kolejne funkcjonalności umożliwiłoby w przyszłości zastosowanie go także w nw. celach:

monitoring działalności przedsiębiorców w sieci,

zastosowanie narzędzia przez inne instytucje krajowe,

umiędzynarodowienie jego wykorzystania także przez inne państwa,

zbudowanie środowiska informatyki śledczej wykorzystywanego w toku kontroli u przedsiębiorcy, służącego również do przetwarzania pozyskanych danych, zabezpieczenia ich oraz dalszej analizy.