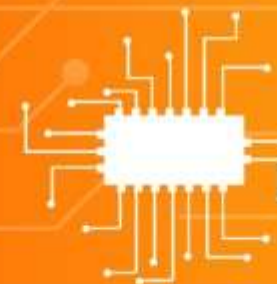


CONSUMERS INTERNATIONAL
WORLD CONSUMER
RIGHTS DAY 2024

FAIR AND RESPONSIBLE AI FOR CONSUMERS



15 БЕРЕЗНЯ – ВСЕСВІТНІЙ ДЕНЬ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

**ФОРУМ КОНСУМЕРСЬКОЇ АСАМБЛЕЇ УКРАЇНИ
«СПОЖИВАЧ – ДЕРЖАВА – БІЗНЕС:
відповідальна та ефективна взаємодія»**

Портрет українського споживача

(опитування *Deloit* Україна, грудень 2023)

Українські споживачі:

- стійкі, адаптивні та небайдужі;
- економлять, обдуманно підходять до витрат і регулярно донатять;
- мають активну громадянську позицію: 70% українців продовжують бойкотувати виробників товарів/продавців, які не залишили ринок країни-агресора.

Портрет українського споживача

(опитування *Deloit* Україна, грудень 2023)

Українські споживачі:

- **Допомога стала звичкою: все більше українців регулярно донатять**

92% українців донатять на допомогу ЗСУ або постраждалим внаслідок воєнних дій

Портрет українського споживача

(опитування *Deloit* Україна, грудень 2023)

Українські споживачі:

- Більш ніж половину бюджету витрачають на їжу та обов'язкові платежі, що відрізняється від тенденції у світі.
- Українці найбільше серед жителів інших країн, у яких проводилось дослідження, витрачають на продукти харчування та обов'язкові платежі. Цей показник сягає 66%, що понад удвічі більше, ніж середній світовий показник.

Портрет українського споживача

(опитування *Deloit* Україна, грудень 2023)

Українські споживачі:

- Найменше економлять на лікарських засобах, дитячих товарах та купівлі готової їжі;
- **Онлайн-шопінг стає все більш популярним**

Частота онлайн-замовлень збільшилась на 12%. Найчастіше в інтернеті українці купують електроніку та побутову техніку (26%), косметику та парфумерію (19%), а також одяг та взуття (17%).

**Відповідь Міністерства економіки України
на звернення громадських організацій споживачів**

(за резолюцією Круглого столу 28 листопада 2023 р.)



МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ
(Мінекономіка)

вул. М. Грушевського 12/2, м. Київ, 01008, тел. (044)200-47-53, факс (044)253-63-71
E-mail: meconomy@me.gov.ua, http://www.me.gov.ua, код ЄДРПОУ 37508596

На № _____ від _____

Громадська спілка «Всеукраїнська
федерація споживачів «Пульс»

ucf_pulse@ukr.net

Щодо розгляду листа

Мінекономіка розглянуло лист громадської спілки «Всеукраїнська федерація споживачів «Пульс» щодо проведення позапланових заходів державного нагляду (контролю) і в межах компетенції повідомляє.

Збройна агресія росії проти України принесла катастрофічні гуманітарні та економічні наслідки.

Наразі дії Уряду спрямовуються на забезпечення потреб сектору оборони та безпеки для зупинення військової агресії російської федерації проти України та вирішення невідкладних питань, спричинених військовими діями проти України, стимулювання бізнесу під час правового режиму воєнного стану, відродження економіки країни.

Постановою Кабінету Міністрів України від 13.03.2022 № 303 «Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану» припинено проведення планових та позапланових заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду на період воєнного стану.

Згідно з пунктом 2 цієї постанови, за наявності загрози, що має негативний вплив на права, законні інтереси, життя та здоров'я людини, захист навколишнього природного середовища та забезпечення безпеки держави, а також для виконання міжнародних зобов'язань України протягом періоду воєнного стану дозволено здійснення позапланових заходів державного нагляду (контролю) на підставі рішень центральних органів виконавчої влади, що забезпечують формування державної політики у відповідних сферах.

Наказами Мінекономіки від 02.04.2022 № 679 «Про рішення щодо проведення позапланових заходів державного нагляду (контролю) протягом періоду воєнного стану» та від 16.06.2023 № 5782 «Про здійснення позапланових заходів державного нагляду (контролю) протягом періоду воєнного стану» надано

дозвіл на проведення протягом періоду воєнного стану позапланових заходів державного нагляду (контролю):

Держпродспоживслужбою – у сфері ціноутворення щодо суб'єктів господарювання роздрібною торгівлі у сфері формування, встановлення та застосування цін на товари, які мають істотну соціальну значущість;

Держпраці – у сфері охорони праці, гігієни праці, а також з питань нагляду та контролю за додержанням законодавства про працю.

Водночас Мінекономіки опрацьовується можливість поновлення позапланових заходів державного нагляду (контролю) протягом періоду воєнного стану не по кожному окремому зверненню споживача, а загалом у сфері захисту прав споживачів.

Разом з тим інформуємо, що статтею 22 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено судовий захист прав споживачів. Споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав. При цьому при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

Міністерство вдячне громадській спілці за небайдужість до сфери захисту прав споживачів та участь у формуванні державної політики у цій сфері.

Заступник Міністра економіки України
з питань цифрового розвитку, цифрових
трансформацій і цифровізації

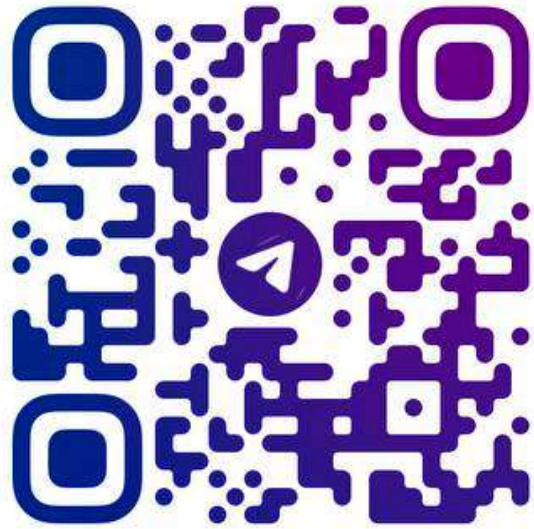
Олексій СОБОЛЕВ



Реалії 2023-2024

ЦИФРОВІЗАЦІЯ І СПОЖИВАЧІ

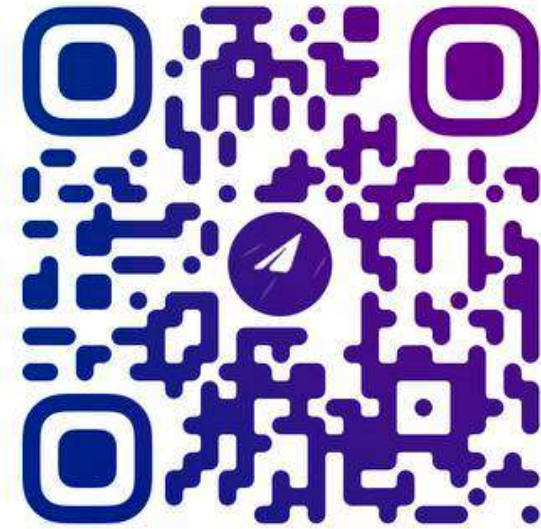
- Планується відкриття порталу «Споживач+»
у застосунку «ДІЯ»
- Інформаційні Telegram - канали



@ZAHUST_PRAV

Telegram канал

Держпродспоживслужби



@CONSUMER_TEST

Telegram канал

Незалежні споживчі тестування

РЕАЛІЇ 2023- 2024

- **Уряд затвердив**

«Порядок здійснення перерахунку вартості комунальних послуг за період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості»

06.02.2024

РЕАЛІЇ 2023- 2024

- Кроки до

«ПРОМИСЛОВОГО БЕЗВІЗУ»

Уряд посилив нагляд за безпекою нехарчової продукції та якістю - частково повертає перевірки

- * побутова техніка,
- * автоприлади,
- * комп'ютери,
- * газонокосилки,
- * кухонні комбайни,
- інші

• ПАНЕЛЬНА СЕСІЯ 1.

**РЕАЛІЇ РОЗВИТКУ СПОЖИВЧОГО РИНКУ В УМОВАХ
ВОЄННОГО СТАНУ**

КЕЙСИ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ СПОЖИВАЧІВ

• ПАНЕЛЬНА СЕСІЯ 2.

ДИДЖИТАЛІЗАЦІЯ. СПОЖИВАЧ І ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ



Всесвітній день прав споживачів 2024

Чесний і відповідальний штучний інтелект (ШІ/АІ) для споживачів



Про тему

- Минулорічний прорив у генеративному ШІ/ AI захопив цифровий світ штурмом.

Завдяки випуску чат-ботів, які імітують людську розмову, мільйони споживачів уже використовують генеративний ШІ у своєму повсякденному житті.

- Технологія має величезний вплив на те, як ми працюємо , створюємо, спілкуємось, збираємо інформацію та багато іншого.
- Можливості.

За правильного використання ШІ/ AI може покращити турботу про споживачів і канали відшкодування.



Про тему

ШІ/ AI матиме серйозні наслідки для безпеки споживачів і цифрової справедливості .

Діяти треба швидко, щоб забезпечити чесне та відповідальне майбутнє ШІ/AI.

Важливо висвітлювати такі проблеми:

- ДЕЗИНФОРМАЦІЯ,
- ПОРУШЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ,
- ДИСКРИМІНАЦІЙНІ ПРАКТИКИ,
платформи, керовані ШІ/AI , можуть
- ПОШИРЮВАТИ НЕПРАВДИВУ ІНФОРМАЦІЮ ТА
- ПІДТРИМУВАТИ УПЕРЕДЖЕННЯ

CONSUMERS INTERNATIONAL
WORLD CONSUMER
RIGHTS DAY 2024

FAIR AND
RESPONSIBLE
AI FOR
CONSUMERS



ЯКІ ВИКЛИКИ ДЛЯ СПОЖИВАЧА У ЦИФРОВОМУ СВІТІ?

- Інформація про нас збирається та зберігається у безпрецедентній кількості та якості;
- Інформація про споживачів відома в будь-якому кінці світу в будь-який час;
- Обробка цієї інформації йде перманентно

Захист майбутнього споживчого пошуку



- Генеративні чат-боти штучного інтелекту змінюють спосіб пошуку в Інтернеті.
- В епоху неправдивої та дезінформації ми віримо, що споживачі мають право на достовірну, перевірену та неупереджену інформацію. Це право може поставити під загрозу пошук за допомогою ШІ/ AI.
- CI запрошує приєднатися та розширити заклик до лідерів галузі, урядів і політиків.
- Приєднуйтеся до кампанії, використовуючи хештеги #GenerativeAIGuardian, #WorldConsumerRightsDay, #WCRD24, і слідкуйте за нами у Twitter , Facebook і LinkedIn .

CONSUMERS INTERNATIONAL
WORLD CONSUMER
RIGHTS DAY 2024

FAIR AND
RESPONSIBLE
AI FOR
CONSUMERS



ЯКІ ВИКЛИКИ ДЛЯ СПОЖИВАЧА У ЦИФРОВОМУ СВІТІ?

- Невідомо достименно хто і скільки інформації «знімає»;
- Острах втрати приватних даних – зростає кількість кіберзлочинів, шахрайства

CONSUMERS INTERNATIONAL
WORLD CONSUMER
RIGHTS DAY 2024

FAIR AND
RESPONSIBLE
AI FOR
CONSUMERS



- Які заходи необхідні для захисту споживачів від глибоких фейків і дезінформації?
- Як ми етично орієнтуємося на збір і використання споживчих даних?
- Хто несе відповідальність, коли людині завдає шкоди генеративний ШІ/ AI?

CONSUMERS INTERNATIONAL
WORLD CONSUMER
RIGHTS DAY 2024

FAIR AND
RESPONSIBLE
AI FOR
CONSUMERS



ЯКІ ВИКЛИКИ ДЛЯ СПОЖИВАЧА У ЦИФРОВОМУ СВІТІ?

- Нові технології – це зручно.

АЛЕ

- Ризик втрати персональних даних,
- Економічні ризики,
- Технічні та юридичні складності

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Consumers Internationale

- Обов'язок компаний роз'яснювати рішення, що прийняті по відношенню до споживачів на основі зібраної інформації;
- Надання необхідної інформації споживачеві, проводити навчання та консультації;
- Забезпечувати при розробці нових систем і технологій максимальну безпеку для споживача;
- Компаніям мати зобов'язання в разі витоку інформації нести відповідальність і компенсувати збитки

CONSUMERS INTERNATIONAL
WORLD CONSUMER
RIGHTS DAY 2024

FAIR AND
RESPONSIBLE
AI FOR
CONSUMERS



В П Е Р Ш Е В І С Т О Р І Ї Л Ю Д С Т В А

13 березня 2024 р. **Європейський парламент** на засіданні у Страсбурзі **ухвалив Закон**, який регулюватиме правила використання штучного інтелекту.

Закон спрямований на захист фундаментальних прав, демократії, верховенства права, екологічної стійкості від високоризикованого ШІ

Закон стимулює інновації та утверджує Європу як лідера в цій галузі.

Регламент встановлює зобов'язання щодо ШІ/ AI на основі його потенційних ризиків і рівня впливу.



ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ

Закон, що регулює ШІ/ AI

«Нові правила **забороняють**:

- нецільове вилучення зображень обличчя з інтернету або з камер відеоспостереження для створення баз даних розпізнавання обличчя; розпізнавання емоцій;
- ШІ/ AI, який маніпулює людською поведінкою або експлуатує вразливості людей»



ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ

Закон, що регулює ШІ/ AI

Окреслено сфери з високим рівнем ризику для застосування штучного інтелекту:

- критично важлива інфраструктура,
- освіта та професійна підготовка,
- працевлаштування,
- основні приватні та державні послуги (наприклад, охорона здоров'я, банківські послуги),
- певні системи в правоохоронних органах, міграції та управлінні кордонами, правосудді та демократичних процесах (наприклад, вплив на вибори).



ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ Закон, що регулює ШІ/ AI

«Громадяни матимуть право подавати скарги на системи штучного інтелекту та отримувати роз'яснення щодо рішень, ухвалених на основі систем штучного інтелекту з високим ступенем ризику, які впливають на їхні права»



Всесвітній день прав споживачів 2024

Чесний і відповідальний штучний інтелект (ШІ/АІ) для споживачів