

WYTYCZNE RZECZNIKA ETYKI ZPF

dla skarżących w zakresie wykorzystania AI

Sztuczna inteligencja (AI) radykalnie zmienia naszą codzienność, wspierając nas w zadaniach, których do tej pory samodzielnie nie byliśmy w stanie dobrze wykonać. W takim myśleniu kryje się jednak pułapka nadużywania AI tam, gdzie jej zastosowanie niesie wątpliwe korzyści. Jednym z obszarów nieumiejętnego wykorzystania AI jest składanie reklamacji i procesy skargowe.

Główne nadużycia w procesie skargowym ZPF wynikające z nieumiejętnego wykorzystania AI:

- ▶ odwołania do nieprawdziwych okoliczności w sprawie,
- ▶ przywoływanie czy cytowanie nieistniejących dokumentów, pism, smsów itp.,
- ▶ „cytowanie” sformułowań nieistniejących w dokumentach, pismach, smsach itp.,
- ▶ odwołania do nieistniejących przepisów Zasad Dobrych Praktyk ZPF,
- ▶ odwołania do nieistniejących przepisów prawa,
- ▶ przywoływanie wątpliwych interpretacji prawnych jako pewnych i powszechnie obowiązujących,
- ▶ odwołania do szerszych problemów (np. RODO), bez podania szczegółowego związku ze swoją sprawą i bez ukonkretnienia zarzutu.

Pamiętaj: algorytmy sztucznej inteligencji niekiedy kreują nieprawdziwe zdarzenia, okoliczności, sformułowania.

Zasady przygotowania skargi do Komisji Etyki ZPF przy wsparciu AI

Odpowiadając na powyższe nadużycia Rzecznik Etyki ZPF wskazuje zasady dla skarżących dotyczące wykorzystania AI w składaniu skarg. Stosuj je, jeśli chcesz wesprzeć się AI w przygotowaniu wniosku skargowego.

Prostota:

- ▶ opisz krótko i konkretnie problem/nieprawidłowości,
- ▶ opisz swoją sprawę własnymi słowami,
- ▶ formalny język prawniczy nie jest wymagany.

Rzetelność:

- ▶ przywołaj konkretne fakty wraz ze szczegółami (np. daty, kwoty, cytaty z pism itp.),
- ▶ wskaż konkretne nieprawidłowości w związku z faktami, które podałeś (np. wprowadzenie w błąd, brak odpowiedzi na reklamację itp.).

Udokumentowanie:

- ▶ koniecznie dołącz do skargi dokumenty i inne materiały potwierdzające Twoje zarzuty.

Przed wysłaniem skargi sprawdź:

- ▶ przepisy Zasad Dobrych Praktyk ([🔗 pełna treść ZDP tutaj](#)), na które się powołujesz,
- ▶ kluczowe fakty: daty, nazwy, kwoty, adresy, tytuły pism, cytaty, inne okoliczności,
- ▶ nie ma potrzeby stosowania terminologii prawniczej ani przywoływania przepisów, chyba że uznasz to za konieczne dla przedstawienia swojej sprawy. Jeśli jednak przywołujesz przepisy prawa sprawdź ich aktualne brzmienie.

Uwaga: w przypadku, gdy skarga zawiera nagromadzenie rażąco nieprawdziwych informacji, Rzecznik Etyki zastrzega sobie możliwość jej oddalenia bez możliwości poprawy i dalszej rejestracji.