**Tisková zpráva Evropského spotřebitelského centra při ČOI**

**ESC: AI může pomoci sepsat stížnost, ale není to právník**

***(Praha, 17. září 2025) – Nástroje umělé inteligence (AI) využívají spotřebitelé čím dál víc k sepisování stížností na podnikatele. V současnosti přichází do Evropského spotřebitelského centra Česko takto připravených asi 60 % žádostí o pomoc při řešení sporů s podnikateli z jiných zemí Evropské unie. Jenže takové popisy zároveň mohou generovat i nepřesnosti, včetně uvedení neexistujících paragrafů zákonů či soudních rozhodnutí, nebo nesprávného zhodnocení případu. Je tedy vhodné být pečliví a vědět, jaké zadání takovým nástrojům dát.***

„Tzv. umělá inteligence umí správně vypíchnout důležitá fakta a zpracovat popis případu. Lidem tedy šetří čas a mnohdy dá shrnutí dobrou formu. Nezastane ale práci právníka pro konkrétní případ. Posouzení musí být vždy na člověku a každé ‚umělé‘ právní tvrzení je potřeba ověřit,“ říká Ondřej Tichota, ředitel Evropského spotřebitelského centra, které působí při České obchodní inspekci.

AI tak může „sebevědomě“ citovat neexistující právní předpisy. Nedávno halucinovala u případu, kdy u stížností na chybně uvedenou cenu a následné nedodání obuvi z jednoho e-shopu vygenerovala některým spotřebitelům texty s odkazy na neexistující nizozemské předpisy a soudní rozhodnutí. Jimi chtěla podpořit požadavek na dodání zboží za zjevně nesmyslnou cenu ve výši 4 nebo 5 % jeho běžné ceny.

„To je typická ukázka halucinace umělé inteligence. Vygenerovaný text zní přesvědčivě, ale opírá se o ustanovení, která neexistují, a jsou dokonce opakem skutečnosti. Nizozemské soudy i orgány dozoru nad trhem totiž takové případy označují za objektivní chyby v cenové nabídce a nikoli za nekalou obchodní praktiku, za kterou ji AI označila. Museli jsme ovšem i ona vymyšlená ustanovení údajných zákonů ověřit, buď sami nebo dotazem k partnerskému centru v Nizozemsku. Jde o poměrně složitou věc, kterou je potřeba posuzovat individuálně, což veřejně dostupný a na nekalé praktiky netrénovaný nástroj umělé inteligence umět nemusí,“ doplňuje Ondřej Tichota.

Stížnosti připravené AI také bývají někdy zbytečně rozvláčné, s množstvím obecné „omáčky“. Což prodlužuje zpracování případů. V praxi se osvědčuje požádat o stručné faktické shrnutí, v čem je problém, co spotřebitel požaduje a jaké důkazy přikládá. Lze si vyžádat osnovu údajů, které uživatel doplní sám – například číslo objednávky, faktury, data nákupu i reklamace, zaplacená částka a požadovaný způsob řešení.

Důležité je také bezpečné nakládání s osobními údaji. ESC nedoporučuje nahrávat celé smlouvy a účtenky do otevřených AI nástrojů a citlivé údaje do textu vložit až následně. Takový postup snižuje riziko úniku dat. Pokud chce člověk vložit texty ze smlouvy a podobně, může vložit soubor bez první stránky, nebo print screen jen části faktury bez osobních údajů apod.

„Zaznamenali jsme jeden kuriózní případ. Jeden spotřebitel řešil stížnost na funkčnost softwaru přes AI chatovací službu poskytovatele. A když mu nevyhověla v jeho požadavku a nemohl se spojit s živým operátorem, dal jí úkol, aby si sama na sebe napsala stížnost, a tu pak podal k České obchodní inspekci,“ uvádí Ondřej Tichota.

ESC Česko působí při České obchodní inspekci a pokračuje ve své činnosti i v roce 2025, kdy si připomíná 20 let svého působení ve prospěch férových vztahů mezi spotřebiteli a podnikateli na jednotném trhu EU. Činnost unijní sítě ESC je financována Evropskou komisí a zúčastněnými státy. Více informací o právech spotřebitelů mohou lidé najít na [www.evropskyspotrebitel.gov.cz](http://www.evropskyspotrebitel.gov.cz).

***Kontakt pro média:***

Ondřej Tichota, ředitel ESC Česko, 731 553 653, [ondrej.tichota@coi.gov.cz](mailto:ondrej.tichota@coi.gov.cz)