

Jak budować zaufanie konsumenta w realiach XXI wieku?

Nowe technologie. Nowe odpowiedzialności.

Nowy konsument?

13 kwietnia 2026 r. C1C Warsaw
(poniedziałek) (ul. Chmielna 73, Warszawa, Trend House)

AGENDA

9:30 Kawa powitalna

OTWARCIE – ZAUFANIE JAKO WALUTA XXI WIEKU

10:00 **KEYNOTE INAUGURACYJNY**
Dekada zmian konsumenckich

Michał HERDE
Federacja Konsumentów
Monika KOSIŃSKA-PYTER
Prezes Federacji Konsumentów

BLOK 1: NOWY PROFIL KONSUMENTA

10:15 **WYSTĄPIENIA INAUGURACYJNE**

Tomasz CHRÓSTNY
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Michał JAROS
Sekretarz Stanu, Ministerstwo Rozwoju i Technologii

10:30 **DEBATA**

Ostatnia dekada przyniosła głęboką transformację zachowań rynkowych. Konsument 2026 roku funkcjonuje w środowisku cyfrowym, w którym decyzje zakupowe coraz częściej wspierane są przez algorytmy, personalizację ofert i rekomendacje oparte na danych. Zmieniły się nie tylko narzędzia, ale także priorytety – od fascynacji wygodą i szybkością przeszliśmy do większej wrażliwości na bezpieczeństwo, przejrzystość i wiarygodność marek.

Podczas debaty przyjrzymy się temu, jak ewoluowały postawy konsumenckie w latach 2016–2026 oraz czy tradycyjna kategoria „przeciętnego konsumenta” nadal odpowiada realiom rynku cyfrowego. Coraz wyraźniej widoczne są nowe linie podziału – poziom kompetencji cyfrowych, świadomość finansowa czy wrażliwość ekonomiczna zaczynają odgrywać większą rolę niż wiek czy miejsce zamieszkania.

Istotnym wątkiem będzie także rola edukacji konsumenckiej – czy powinna być długofalową inwestycją w kompetencje obywateli, czy też system ochrony powinien koncentrować się na bieżącej interwencji państwa.

Debate otworzy Kongres pytaniem fundamentalnym dla całego wydarzenia: jak projektować prawo i polityki publiczne w świecie, w którym sam profil konsumenta ulega redefinicji?

Moderacja
Karol TOKARCZYK
Polityka Insight

Paneliści
Marianna SIDOROFF
Dyrektor Departamentu Gospodarki Cyfrowej, Ministerstwo Rozwoju i Technologii

Weronika SMARDUCH
Posłanka na Sejm RP

Patrycja GAUTIER
Kierowniczka zespołu praw konsumenckich w Europejskiej Organizacji Konsumentów (BEUC)

Michał KANOWNIK
Prezes Związku Cyfrowa Polska

Dorota KARCZEWSKA
WKB, była wiceprezes UOKiK

BLOK 2. GRANICE REGULACJI

11:05 **KEYNOTE**

Mapa nowych regulacji 2026: napięcie pomiędzy potrzebą ochrony interesów konsumentów a rozwojem przedsiębiorstw i konkurencyjnością gospodarki

Rok 2026 to moment intensywnej implementacji nowych przepisów europejskich dotyczących rynku cyfrowego i relacji z konsumentem. Ustawodawca dąży do zwiększenia przejrzystości, ograniczenia nieuczciwych praktyk oraz wzmocnienia pozycji klienta wobec przedsiębiorców. Jednocześnie przedsiębiorcy mierzą się z rosnącą liczbą obowiązków, kosztami dostosowawczymi i ryzykiem niejednoznacznej interpretacji przepisów

Ekspert wprowadzi uczestników w aktualną mapę zmian regulacyjnych oraz wskaże obszary największego napięcia między ochroną konsumenta a konkurencyjnością firm.

Prof. Monika NAMYSŁOWSKA
Katedra Europejskiego Prawa, Wydział Prawa i Administracji, Uniwersytet Łódzki

11:20 **DEBATA**

W centrum dyskusji znajdzie się pytanie o proporcjonalność regulacji oraz ich realny wpływ na innowacyjność rynku cyfrowego. Szczegółnej analizie poddany zostanie Digital Fairness Act – proponujący nowe obowiązki w zakresie transparentności usług cyfrowych, projektowania interfejsów oraz relacji z użytkownikami. Czy wzmocnienie ochrony konsumenta rzeczywiście przekłada się na większe zaufanie do rynku, czy też może prowadzić do powstawania nowych barier regulacyjnych, szczególnie dla mniejszych przedsiębiorstw?

Debate podejmie również temat zróżnicowania kosztów regulacyjnych. Czy jeden model ochrony konsumenta może być skutecznie stosowany zarówno wobec globalnych platform, jak i lokalnych MŚP? Czy obecne podejście regulacyjne wystarczająco uwzględnia skalę działalności firm, ich zasoby oraz możliwości organizacyjne?

W tym kontekście uczestnicy panelu odniosą się także do zapowiedzianego przez Komisję Europejską pakietu Digital Omnibus, który ma być pierwszym krokiem w kierunku uproszczenia i lepszej spójności regulacji cyfrowych w UE. Czy rzeczywiście może on ograniczyć nadmierne obciążenia regulacyjne i stworzyć bardziej przewidywalne otoczenie dla innowacji, czy też będzie jedynie korektą istniejącego systemu?

Blok zostanie uzupełniony warsztatowym pogłębieniem jednego z najbardziej kontrowersyjnych zagadnień – tzw. dark patterns, czyli praktyk projektowania interfejsów wpływających na decyzje użytkowników.

Debate ma odpowiedzieć na jedno z kluczowych pytań Kongresu: czy możliwe jest stworzenie modelu regulacyjnego, który jednocześnie buduje zaufanie konsumenta i wzmacnia konkurencyjność gospodarki?

Moderacja
Karol TOKARCZYK
Polityka Insight

Paneliści
Kamil MIROWSKI
Menedżer ds. publicznych, Zalando

Emil KĘDZIERSKI
Menedżer ds. polityk publicznych, Google

Małgorzata MIŚ
Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila

Bartłomiej PEJO
Przewodniczący Sejmowej Komisji Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii

12:00 Przerwa obiadowa

BLOK 3. FINANSE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

12:45 **CASE STUDY**

Fintechy i nowe modele finansowania. Jak chronić konsumenta, nie blokując nowoczesnych usług płatniczych?

Grzegorz ZAKRZEWSKI
Dyrektor ds. Ryzyka, Allegro Pay

13:00 **DEBATA**

Świadomość finansowa: Czy system ochrony bierze pod uwagę realne możliwości i błędy poznawcze konsumentów?

W rozmowie skupimy się na edukacji finansowej, regulacji, odpowiedzialności konsumentów, na podstawie przykładów z życia. Odpowiemy na pytanie: Jak regulacje chronią konsumenta i co one oznaczają dla promocji i kształtu usług.

Moderacja
Szymon GLONEK
Dziennik Gazeta Prawna

Paneliści
Marta AGATOWSKA
Dyrektorka Departamentu Prawnego, Biuro Informacji Kredytowej

Michał HERDE
Federacja Konsumentów

dr hab. Katarzyna SEKŚCIŃSKA
prof. Uniwersytetu Warszawskiego

Monika WOJCIECHOWSKA
Pełnomocnik Ministra Finansów ds. Strategii Edukacji Finansowej

Małgorzata CIELOCH
Radczyński Rzecznika Finansowego do spraw edukacji

13:35 **KEYNOTE**

Cyberbezpieczeństwo w finansach: Odpowiedzialność instytucji za bezpieczeństwo środków w dobie zaawansowanych oszustw.

Prezentacja na temat skali i trendów cyberzagrożeń na rynku, przykłady rozwiązań chroniących i ich skuteczność.

Karol GŁOGOWSKI
Dyrektor IT Usług Antyfraudowych, BIK

13:50 **FIRESIDE CHAT**

Czy rynek finansowy 2026 nadąży za tempem życia i kompetencjami współczesnego Polaka?

Rozmówcy odpowiedzą na pytania, czy innowacje wspierają klienta, czy biznes, czyja to odpowiedzialność? Czy jest miejsce na kolejne innowacje, hiperpersonalizacja. Jaki jest stan faktyczny i droga doświadczenia?

Moderacja
Szymon GLONEK
Dziennik Gazeta Prawna

Paneliści
Agnieszka WACHNICKA,
Agnieszka WACHNICKA,

Adam KUCZEWSKI
BNP Paribas Bank Polska
Menedżer Zespołu ds. Operacji i Przeciwdziałania Cyberprzestępczości

14:15 Przerwa kawowa

BLOK 4 BEZPIECZEŃSTWO I ZAUFANIE

14:30 **FIRESIDE CHAT**

GREEN CLAIMS

Cyfrowa transformacja i zielona transformacja nakładają się dziś na siebie, tworząc nowy krajobraz relacji między marką a konsumentem. Technologie oparte na sztucznej inteligencji coraz częściej przejmują pierwszy kontakt z klientem, personalizują oferty i kształtują ścieżkę zakupową. Jednocześnie rosną oczekiwania wobec firm w zakresie odpowiedzialności środowiskowej i transparentności komunikacji.

Blok poświęcony będzie identyfikacji ryzyk, które pojawiają się na styku technologii, marketingu i regulacji

Moderacja
Dominik DOBEK
Związek Cyfrowa Polska

Paneliści
Olaf KRYNICKI
Rada Reklam

Sylvia JEDYŃSKA
Sustainability Manager, Group One

14:45 **DEBATA**

Pierwszym obszarem dyskusji będzie rola AI w relacji z klientem. Czy konsument ma realne prawo wiedzieć, czy rozmawia z człowiekiem, czy z algorytmem? Jak zapewnić przejrzystość działania botów i systemów rekomendacyjnych bez paraliżowania innowacji?

Drugim wątkiem będą ceny dynamiczne i mikrotargetowanie. Personalizacja ofert jest dziś standardem rynkowym, jednak pojawia się pytanie, gdzie przebiega granica między dopasowaniem do potrzeb użytkownika a praktyką, która może być postrzegana jako manipulacyjna lub nieuczciwa. Czy obecne regulacje są wystarczające, aby chronić konsumenta w świecie danych i algorytmów?

Czy konsumenci są przygotowani aby poruszać się w tym obszarze? Czy konsumenci potrafią i chcą chronić swoją prywatność?

Moderacja
Grzegorz MIŚ
Powiatowy Rzecznik Konsumentów we Wrocławiu

Paneliści
Konrad KOMORNICKI
Zastępca Prezesa UODO

Marta STORMOWSKA
Menedżerka ds. polityk publicznych, Booking.com

Grzegorz NAPIERAŁSKI
Poseł na Sejm RP,
Wiceprzewodniczący Sejmowej Komisji Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii

Marta BRZOZA
Wiceprezesa Zarządu PIIT

Maciej JANKOWSKI
Ekspert PIKE

15:30 PODSUMOWANIE I NETWORKING

Organizator:  Partner strategiczny:  Partnerzy:   Partnerzy debaty:  

Patronat honorowy:     