



ELEKTRONICKÝ OBCHOD A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Viera Šukalová*, Pavel Ceniga*

Úvod

Informačné a komunikačné technológie významne ovplyvňujú moderný život spoločnosti. Dostávajú sa postupne do všetkých sfér ľudských aktivít, či už pracovných alebo súkromných, obchod nevynímajúc. Moderné trendy v obchodovaní prinášajú veľa výhod, ale majú aj svoje bariéry a riziká. Na manažerov v oblasti elektronického obchodu sú kladené špecifické požiadavky; medzi ne patrí aj osobitná znalosť povinností v súvislosti s ochranou osobných údajov svojich zákazníkov. Článok sa zaoberá analýzou súčasného stavu v tejto oblasti i analýzou právnych znalostí ako súčasti kompetencií moderného manažera elektronického obchodu. Príspevok je parciálnym výstupom výskumu v oblasti stanovenia kompetenčného modelu manažera elektronického obchodu, ktorý nie je v súčasnosti v dostupnej literatúre popísaný, ale stanovenie ktorého je nevyhnutné z hľadiska moderného kompetenčného prístupu v riadení podnikov. Kompetenčný model obsahuje jednotlivé kompetencie, popisuje konkrétnu kombináciu vedomostí, schopností a ďalších charakteristík osobnosti, ktoré sú potrebné k efektívnemu plneniu úloh podniku. Služi na rýchlu a jasnú orientáciu v tom, akých ľudí organizácia potrebuje, aké vlastnosti, schopnosti a zručnosti sú pre ňu typické a žiaduce. Je to usmernenie, v ktorých oblastiach treba zamestnancov rozvíjať. Súvisí s konkrétnou pozíciou, konkrétnym podnikom a konkrétnym typom činnosti podniku.

Elektronický obchod – moderná forma obchodovania

Elektronický obchod využíva možnosti výpočtovej techniky a moderných komunikačných médií na účel vybavovania obchodných transakcií prostredníctvom internetu bez nutnosti fyzickej prítomnosti zúčastnených na transakcii. Ide teda o realizáciu obchodných procesov, ktoré sú uskutočňované celkom alebo čiastočne prostredníctvom elektronickej komunikácie, najmä prostredníctvom internetu.

Internet poskytuje pre elektronický obchod:

- sieť pre globálnu komunikáciu užívateľov,
- prostredie zabezpečujúce celý rad rôznych komunikačných služieb,
- prostriedok pre prístup k informáciám,
- prostredie pre vytváranie rôznych aplikácií (predaj, marketing),
- prostredie pre vytvorenie globálneho elektronického trhu.

* Ing. Viera Šukalová, EUR ING, PhD., ŽU v Žiline, F pEDAS, KE, Univerzitná 1, 01026 Žilina, tel.: +421415133214, e-mail: sukalova@fpedas.uniza.sk

* doc. Ing. Pavel Ceniga, PhD., ŽU v Žiline, F pEDAS, KE, Univerzitná 1, 01026 Žilina, tel.: +42141513328, e-mail: pavel.ceniga@fpedas.uniza.sk

Z hľadiska obchodnej transakcie predstavuje internet najmä marketingové propagačné médium, ktoré je charakteristické najmä:

- interaktivitou (možnosťou okamžitej spätnej väzby od zákazníka),
- možnosťou personifikácie (customizácia – prispôbenie informácií alebo produktu požiadavkám zákazníka),
- špecifickým distribučným kanálom.

Hlavnou výhodou elektronického obchodu je komfortná forma nákupu, nízke režijné náklady, predajné systémy, ktoré sú k dispozícii 24 hodín a geograficky neobmedzená dostupnosť. Naopak, medzi nevýhody patrí nižšia dôvera zákazníkov ku kvalite takýchto transakcií. Problémom bývajú aj niektoré právne aspekty elektronického obchodovania a informačná bezpečnosť.

Právne aspekty elektronického obchodu

Elektronický obchod sa riadi najmä týmito zákonmi:

- Občiansky zákonník,
- Obchodný zákonník,
- Zákon o ochrane spotrebiteľa,
- Zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji,
- Zákon o elektronickom obchode,
- Zákon o ochrane osobných údajov.

Štátny dohľad nad elektronickým obchodom vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia, ktorá kontroluje všetky aspekty prevádzkovania elektronického obchodu – kvalitu výrobkov, cenové otázky i podmienky skladovania či dopravy.

Základným dokumentom, ktorým sa riadi prevádzkovateľ elektronického obchodu sú obchodné podmienky. Sú súčasťou kúpnej zmluvy a obsahujú základné práva a povinnosti zmluvných strán, teda prevádzkovateľa elektronického obchodu a spotrebiteľa.

Tomuto dokumentu je potrebné venovať náležitú pozornosť vzhľadom na špecifiká tejto formy obchodovania. Uvedené predpisy riešia aj otázky ochrany informácií. [5,6,7]

Informačná bezpečnosť a elektronický obchod

Informačná bezpečnosť má multilaterálny charakter, to znamená, že musí zohľadňovať záujmy vlastníkov informačných komunikačných systémov, ich užívateľov i práva fyzických a právnických osôb, ktorých údaje sa v systémoch spracovávajú. Z hľadiska používateľov sú pri spracovaní informácie najdôležitejšie tieto faktory: účel a obsah informácií, presnosť, aktuálnosť, prístupnosť, autenticita, usporiadanie a kvalita informácií. Z hľadiska vlastníkov a prevádzkovateľov je najdôležitejší spoľahlivý prístup k informačným zdrojom s prístupom on-line a ich zabezpečenie pred únikom informácií, neoprávneným použitím a narušením integrity údajov, ako aj autorita a dobré meno vlastníka systému.

Informačná bezpečnosť má význam aj pre elektronický obchod; únik alebo neoprávnená manipulácia s údajmi môže vážne poškodiť prevádzkovateľa i spotrebiteľa. Informačná bezpečnosť je celosvetovým spoločenským problémom. V dôsledku nutnosti zabezpečiť informačnú bezpečnosť bol zavedený pojem „kybernetický zločin“, na základe Dohovoru o kybernetickom zločine CETS č. 185/2001 vydaného Radou Európy, ktorý je zapracovaný aj do nášho trestného zákonníka.

Kritickým faktorom pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti je kompetentnosť ľudí, ktorá sa dosiahne len neustálym nadobúdaním a obnovovaním vedomostí v tejto oblasti či už

v rámci štúdia alebo celoživotného vzdelávania. Nedostatok vedomostí často zapríčiňuje porušenie ochrany osobných údajov. [1, 3]

Stav ochrany osobných údajov v súčasnej podnikovej praxi

Ochrana osobných údajov nie je novou témou, ale žiaľ doposiaľ často zanedbávanou z hľadiska dôsledného plnenia povinností zodpovedných osôb za legálne manipulovanie s osobnými údajmi. Ochrana osobných údajov je zaručená Ústavou SR i osobitným zákonom, napriek tomu je možné predpokladať, že v praxi sa zákonné ustanovenia nedodržia. Vzhľadom na nedostatočné právne vedomie verejnosti v tejto oblasti i nedostatočné vzdelanie prevádzkovateľov elektronického obchodu, sú zákazníci vystavení viacerým rizikám vyplývajúcim z nesprávneho spracovania osobných údajov. Podľa Správy o stave ochrany osobných údajov za roky 2009 až 2010 sa síce konštatuje, že 56% občanov pozná svoje práva v oblasti ochrany osobných údajov, to však zďaleka nemusí zodpovedať reálnemu stavu. Na Úrad na ochranu osobných údajov sa so svojimi sťažnosťami obracajú len ľudia, ktorí poznajú svoje práva, na druhej strane si mnoho občanov ani neuvedomuje, že sú ich osobné údaje zneužívané.

V prípade elektronického obchodu sa vyžaduje poskytovanie osobných údajov na účel zmluvného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim. V roku 2010 Úrad na ochranu osobných údajov vybral na kontrolu z radov internetových predajcov šesťnásť prevádzkovateľov v jedenástich mestách v SR tak, aby boli zastúpené všetky slovenské kraje. Kontroly sa uskutočnili u prevádzkovateľov v Bratislave, Komárne, Košiciach, Prešove, Rožňave, Trnave, Nitre, Žiari nad Hronom, Banskej Bystrici, Martine a v Bojniciach.

Cieľom hĺbkových kontrol bolo preverenie dodržiavania ustanovení zákona o ochrane osobných údajov s dôrazom na vedenie evidencie, rozsah získavaných a spracúvaných osobných údajov v jednotlivých informačných systémoch prevádzkovateľov vzhľadom k účelu ich spracúvania, poskytovanie informácií dotknutým osobám pri získavaní ich osobných údajov o všetkých okolnostiach spracúvania ich osobných údajov, bezpečnosť a ochrana osobných údajov, písomné poverenie zodpovednej osoby, ak mal prevádzkovateľ viac ako päť zamestnancov.

Výkonom dozornej činnosti sa zistilo, že 90 percent prevádzkovateľov nezamestnáva taký počet fyzických osôb, aby mohli poveriť zodpovednú osobu výkonom dohľadu nad ochranou osobných údajov.

K najčastejším pochybeniam pri spracúvaní osobných údajov prevádzkovateľmi z radov internetových predajcov dochádzalo pri uplatňovaní ustanovenia, podľa ktorého je prevádzkovateľ povinný pri získavaní osobných údajov dotknutú osobu vopred a bez vyzvania informovať o všetkých okolnostiach spracúvania jej osobných údajov, ktoré sú pre dotknutú osobu potrebné s ohľadom na zaručenie jej práv a právom chránených záujmov, najmä právo byť informovaná o podmienkach spracúvania jej osobných údajov. Výkonom dozoru u vybraných internetových predajcov sa zistilo, že prevádzkovatelia na svojich internetových stránkach, resp. v obchodných podmienkach uverejnených na týchto stránkach, dostatočne alebo vôbec neinformovali dotknuté osoby o všetkých okolnostiach spracúvania ich osobných údajov. Často tu absentovala informácia o tom, že osobné údaje v mene prevádzkovateľa spracúva sprostredkovateľ a úplne chýbala informácia o právach dotknutej osoby.

Prevádzkovatelia porušovali zákon o ochrane osobných údajov aj tým, že získavali osobné údaje na účel plnenia kúpno-predajnej zmluvy, ktoré zároveň používali aj na marketingové účely. K porušovaniu dochádzalo tak, že záujemca o nákup tovaru sa musel najskôr zaregistrovať a až potom mohol prehliadať ponuku tovaru a príp. si ho objednať, pričom osobné údaje poskytnuté na účel registrácie sa využívali na marketingové účely. Dotknutá osoba v niektorých prípadoch síce mohla zakliknúť/nezakliknúť súhlas s používaním osobných údajov na marketing, ale bez súhlasu sa v mnohých prípadoch nedalo zaregistrovať a bez registrácie tovar objednať. V niektorých prípadoch bol tento súhlas na web stránke prevádzkovateľa už zakliknutý vopred. [11]

V každom prípade je oblasť elektronického obchodu ako moderná forma obchodovania v tomto smere riziková a preto je potrebné venovať jej pozornosť. Vytvorenie kompetenčného modelu manažéra elektronického obchodu je jednou z ciest ako skvalitniť jeho služby. Kompetenčný model súži v modernom podniku ako nástroj riadenia ľudských zdrojov, vo vzdelávacích inštitúciách ako základ tvorby učebných osnov a tréningových osnov. Pre tvorbu kompetenčného modelu je potrebné analyzovať aj požiadavky na právne znalosti, okrem iného i v oblasti ochrany osobných údajov.

Je to pomerne nová kompetencia, podobne ako inteligenčné kompetencie (IQ), ktoré predstavujú širokú škálu schopností vecného, odborného a metodického charakteru, schopnosti analytického a systémového myslenia, ako aj špecifické schopnosti a zručnosti (napríklad zvládnutie práce s novými médiami a internetom).

Ochrana osobných údajov

Každý prevádzkovateľ elektronického obchodu spravuje databázu osobných údajov svojich zákazníkov. Ochrana osobných údajov sa v dnešnej dobe stáva neoddeliteľnou súčasťou života celej modernej spoločnosti. Je považovaná za základné ľudské právo, jej dôležitosť a význam podčiarkuje Európska únia tým, že začlenila ochranu osobných údajov do Charty základných práv EÚ. Závažnosť problematiky ochrany osobných údajov dokumentuje aj skutočnosť, že porušenie práva na ochranu osobných údajov sa považuje za trestný čin. Podmienky spracovania osobných údajov upravuje zákon o ochrane osobných údajov.

Narastajúci záujem kompetentných inštitúcií i právnických a fyzických osôb o problematiku ochrany osobných údajov je pochopiteľný. Nie je pravdepodobné, že by časom došlo v tejto oblasti ku zjednodušeniu situácie. Ochrana osobných údajov určite nie je problémom, ktorý postupne vymizne práve naopak, oprávnené sa dá predpokladať nárast problémov a komplikácií v tejto oblasti a preto je potrebné venovať jej trvalú pozornosť.

Osobnými údajmi sú údaje týkajúce sa určenej alebo určiteľnej fyzickej osoby, pričom takou osobou je osoba, ktorú možno určiť priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora alebo na základe jednej či viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú, fyziologickú, psychickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu. [4]

V zákone nie sú taxatívne vymenované údaje, ktoré sú považované za osobné. Pri posudzovaní, či sa jedná alebo nejedná o osobné údaje, je totiž nutné brať do úvahy všetky okolnosti týkajúce sa daných údajov. Najdôležitejšou charakteristikou osobných údajov je odpoveď na otázku, či je možné podľa daných údajov priamo určiť osobu, ktorej sa týkajú. Ak je zverejnené iba meno a priezvisko – nie je to osobný údaj, lebo v našom geografickom priestore je viacero osôb, ktoré môžu mať rovnaké meno a priezvisko. Ani rodné číslo samo o sebe nie je osobný údaj – z rodného čísla vieme určiť dátum narodenia a pohlavie, nevieme určiť konkrétnu osobu, ktorej toto rodné číslo patrí. Napr. rodné číslo a adresu už možno považovať za osobný údaj, lebo podľa týchto dvoch charakteristík sa dá jednoznačne určiť, identifikovať osobu. Výnimočne sa teda jedná o jeden údaj, na základe ktorého je osoba jednoznačne určiteľná, napríklad tvár na fotografii, väčšinou sa však jedná o súbor údajov.

Osobné údaje možno rozdeliť na tieto kategórie:

- **identifikačné údaje**, medzi ktoré patria najmä meno, priezvisko, titul, rodné číslo, rodinný stav, štátne občianstvo, zamestnanie a vzdelanie,
- **adresné údaje**, medzi ktoré patria najmä adresa trvalého a prechodného pobytu, telefónne číslo, adresa elektronickej pošty,

- **popisné údaje**, ktoré dopĺňajú komplexný obraz fyzickej osoby, ako napr. údaje o pôvode, záujmoch, priebehu zamestnaní a pod.
- **biometrické údaje**, čo sú osobné údaje, na základe, ktorých je možné jednoznačne určiť fyzickú osobu, ako napríklad odtlačok prsta, odtlačok dlane, analýza DNA, tvar tváre, hlas a pod.,
- **anonymizované údaje**, čo sú osobné údaje upravené do takej formy, že ich nemožno priradiť konkrétnej osobe,
- citlivé údaje, resp. **osobitné kategórie** osobných údajov, ktoré odhaľujú rasový lebo etnický pôvod, politické názory, náboženskú vieru alebo svetonázor, členstvo v politických stranách alebo politických hnutiach, členstvo v odborových organizáciách, údaje týkajúce sa zdravia a pohlavného života – spracúvanie týchto údajov je v zmysle zákona o ochrane osobných údajov zakázané. [5]

Rodné číslo ako všeobecne použiteľný identifikátor je v slovenskom prostredí špecifickým, široko diskutovaným, z mnohých dôvodov kontroverzným, ale stále ešte najčastejšie používaným identifikátorom. Je to osobný údaj výnimočný tým, že je „zámerne jedinečným identifikátorom, ktorý človek počas svojho života nemení“. [2]

Spracovanie osobných údajov

Spracovaním osobných údajov sa podľa zákona o ochrane osobných údajov rozumie „vykonávanie akýchkoľvek operácií alebo súboru operácií s osobnými údajmi, napr. ich získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, preskupovanie, kombinovanie, premiestňovanie, využívanie, uchovávanie, likvidácia, ich prenos, poskytovanie, sprístupňovanie alebo zverejňovanie“. Keďže tento pojem je v zákone vymedzený veľmi široko, využívanie osobných údajov napr. na účely priameho marketingu je potrebné považovať za spracúvanie osobných údajov so všetkými dôsledkami.

Osobné údaje sa môžu spracúvať len na základe **súhlasu dotknutej osoby**. Súhlas sa preukazuje zvukovým alebo zvukovo-obrazovým záznamom alebo čestným vyhlásením toho, kto poskytol osobné údaje do informačného systému, prípadne iným hodnoverným spôsobom. Za iný hodnoverný spôsob sa považuje napríklad elektronický dokument podpísaný zaručeným elektronickým podpisom. Dôkaz o súhlase musí obsahovať:

- údaj o tom, kto súhlas poskytol,
- komu sa tento súhlas dáva,
- na aký účel,
- zoznam alebo rozsah osobných údajov,
- dobu platnosti súhlasu a
- podmienky jeho odvolania.

Tento výpočet však nie je konečný, pokiaľ majú byť údaje sprístupňované, zverejňované alebo poskytované, je potrebné uviesť v súhlase i tieto skutočnosti.

Súhlas v písomnej forme musí obsahovať vlastnoručný podpis toho, kto osobné údaje poskytuje. (Súhlas sa nevyžaduje, ak sa osobné údaje spracúvajú na základe osobitného zákona; takýmto osobitným zákonom je napríklad zákon o sociálnom poistení alebo zákon o dani z príjmov.)

Pri **získavaní** osobných údajov od dotknutej osoby je na základe zákona oprávnená osoba povinná sa identifikovať a bez vyzvania oznámiť dotknutej osobe nasledovné informácie:

- názov a sídlo prevádzkovateľa, prípadne sprostredkovateľa,
- účel spracúvania osobných údajov (určený zákonom alebo vymedzený prevádzkovateľom),
- dobrovoľnosť alebo povinnosť poskytovať požadované osobné údaje,

- okruh užívateľov, ktorým budú osobné údaje sprístupnené (stačí vymedziť okruh užívateľov určitelným spôsobom, nemusí byť taxatívny),
- všetky osoby vrátane subjektov v zahraničí, ktorým budú osobné údaje poskytnuté (ich zoznam je nutné uviesť taxatívne, za súčasného právneho stavu nepostačuje v tomto prípade určenie okruhu takýchto osôb),
- formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené,
- krajiny cezhraničného toku osobných údajov,
- poučenie o existencii práv dotknutej osoby.

Získavať je možné osobné údaje len na presne vopred vymedzený účel.

Sprístupnenie osobných údajov znamená oznámenie osobných údajov alebo umožnenie prístupu k nim inej osobe s výnimkou dotknutej osoby, prevádzkovateľa, sprostredkovateľa alebo oprávnenej osoby. Osoby, ktorým sú osobné údaje len sprístupnené, nemôžu tieto osobné údaje spracúvať.

Poskytnutie osobných údajov znamená odovzdávanie osobných údajov na spracúvanie inej osobe s výnimkou dotknutej osoby, prevádzkovateľa, sprostredkovateľa alebo oprávnenej osoby. Osoby, ktorým sú osobné údaje poskytnuté, ich môžu spracúvať.

Zodpovednosť za bezpečnosť osobných údajov

Za bezpečnosť je zodpovedný prevádzkovateľ a sprostredkovateľ, ktorí majú zo zákona povinnosť chrániť osobné údaje pred náhodným ako aj nezákonným poškodením a zničením, stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením ako aj pred akýmkoľvek ďalšími nedovolenými formami spracovania. Táto povinnosť sa vzťahuje na všetky informačné systémy, v ktorých sa spracúvajú osobné údaje. Na tento účel prijímajú primerané technické, personálne a organizačné opatrenia, v závislosti na spôsobe spracovania.

Záver

Koncepcia ochrany osobných údajov nemá dlhú tradíciu hoci osobné údaje existujú od pradávna. Problémom ich ochrany sa začala venovať pozornosť až s vývojom moderných demokratických zriadení. Potreba legislatívneho vymedzenia ochrany osobných údajov sa stala naliehavejšou v súvislosti s vývojom automatizovaných systémov na ich spracovanie. Porušenie zásad ochrany osobných údajov pri prevádzke elektronického obchodu napriek existencii presných pravidiel stále predstavuje vážne riziko a preto je nevyhnutné tejto problematike venovať trvalú pozornosť. Komplexne stanovený kompetenčný model pre manažéra v oblasti elektronického obchodu a jeho efektívne využitie vo vzdelávaní i riadení ľudských zdrojov je moderným riešením pre teóriu i prax.

Príspevok je výstupom riešenia projektu: 2/KE/2012 Analýza právnych znalostí v práci manažéra a ich aplikácia v manažmente podniku.

Literatúra

- [1] MORAVČÍKOVÁ, A.: Ochrana osobných údajov v informačných systémoch. IN: Justičná revue, č.52, 2000, č.12, s.1293-1300
- [2] SCHELLE, K., ŠMÍD, V.: Rodné číslo v informačných systémech. IN: Právní rádce: Měsíčník hospodářských novin, Praha: ECONOMIA, roč.12, 2004, č.11, s.44-47, ISSN 1210-4817

- [3] ŠMÍD, V.: Právní režim informačních systémů obsahujících osobní údaje. IN: Celostátní konference Tvorba softwaru 2003. Sborník příspěvků. Ostrava : TANGER s.r.o. 2003, s 196-206, ISBN 80-85988-84-6
- [4] ŠUKALOVÁ, V.: Manažment ochrany osobných údajov v podnikovej praxi. In: Globalizácia a jej sociálno-ekonomické dôsledky '09 : elektronický zborník príspevkov z medzinárodnej vedeckej konferencie : 29. 9. - 1.10. 2009 Rajecké Teplice, Slovenská republika. - ISSN 1336-5878. - Žilina: Žilinská univerzita, 2009. - S. 504-509
- [5] Zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov
- [6] Zákon č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách
- [7] Zákon č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode.
- [8] Zákon č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov
- [9] Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
- [10] ŠUKALOVÁ a kol.: 2/KE/2012 Analýza právnych znalostí v práci manažéra a ich aplikácia v manažmente podniku, projekt inštitucionálneho výskumu, ŽU v Žiline, F PEDAS
- [11]http://www.dataprotection.gov.sk/buxus/docs/Sprava_o_stave_ochrany_osobnych_udajov_2009-2010.