



Univerzita Komenského v Bratislave
Fakulta matematiky, fyziky a informatiky

Informatika a spoločnosť

Výkon práv dotknutej osoby

Úvod

V stručnom úvode predstavíme cieľ projektu, popíšeme zákony, o ktoré sme sa opierali, a objasníme spôsob, akým sme sa ich rozhodli využiť.

Téma

Zadanie projektu, ktorý sme sa rozhodli spracovať, znie: "Vyskúšať, ako funguje výkon práv dotknutej osoby, ktoré má priznané zákonom. T.j. nie posielat' dotazníky, ale reálne žiadať vykonanie práv u poskytovateľov, ktorí spracúvajú osobné údaje študenta. Skúsiť rôzne typy organizácií."

Cieľom projektu bolo preskúmať, ako sa rôzne typy inštitúcií postavia k tak zodpovedným úlohám, ako sú ochrana osobných údajov či poskytnutie základných informácií o nakladaní s osobnými údajmi. V súčasne platnej legislatíve je zakotvená nielen nutnosť ochrany osobných údajov jednotlivca, ale aj náležitosti, ktoré musí spĺňať informačný systém uchovávajúci alebo spracujúci tieto údaje, a možnosť dotknutej osoby do istej miery dohliadať nad dodržiavaním jej práv. V súčasnosti nám však nie je známe, že by bola vymožiteľnosť zákona o ochrane osobných údajov podrobená skúške, a taktiež nám nie je známa ani existencia prieskumu o tom, ako zodpovedne sa k ochrane osobných údajov ako aj k samotným povinnostiam uloženým zákonom stavajú prevádzkovatelia informačných systémov. Prípadné zneužitie osobných údajov môže mať vážne následky a jeho riziko by nemalo byť brané na ľahkú váhu. Z tohto dôvodu sme sa k prieskumu stanovenému témou tohto projektu rozhodli postaviť nanajvýš zodpovedne v rámci našich možností a schopností.

Legislatívny podklad

Ochranu osobných údajov osôb upravuje zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení zákona č. 602/2003 Z. z., zákona č. 576/2004 Z. z. a zákona č. 90/2005 Z. z. (ďalej len "Zákon"), ktorý okrem samotnej ochrany údajov ďalej upravuje zásady ich spracovania, registrácie a evidencie informačných systémov, ale najmä určuje práva, na ktoré má fyzická osoba nárok pri spracovaní jej osobných údajov. Tieto práva sme sa rozhodli vymôcť v rozsahu stanovenom Zákonom od rôznych inštitúcií, o ktorých sme predpokladali, že spracovávajú osobné údaje autorov tohto projektu.

Osobné údaje sú podľa §3 Zákona definované ako údaje určenej alebo určiteľnej fyzickej osoby, ktorú možno určiť na základe identifikátora alebo charakteristík tvoriacich jej identitu. Pod spracovaním osobných údajov sa rozumie vykonávanie akýchkoľvek operácií s osobnými údajmi.

Zákon definuje informačný systém ako akýkoľvek usporiadaný súbor jedného alebo viacerých osobných údajov, ktoré sú systematicky spracúvané automatickými alebo čiastočne automatickými prostriedkami. Príkladom takýchto systémov je kartotéka, zoznam, register či databáza. Zákon umožňuje dotknutej osobe na základe písomnej žiadosti vyžadovať od prevádzkovateľa okrem informácií o zdroji, z ktorého nadobudol osobné údaje, odpisu spracovávaných osobných údajov aj informácie o stave spracovávaní svojich osobných údajov. Dotknutá osoba má právo okrem iného poznať identifikáciu prevádzkovateľa, meno osoby zodpovednej za dohľad nad ochranou osobných údajov, zoznam osobných údajov či okruh tretích strán, ktorým boli osobné údaje poskytnuté.

Presne definované práva dotknutej osoby a rozsah údajov o informačnom systéme, na ktoré má dotknutá osoba nárok, je možné nájsť v §20 respektíve §26 odstavec 3. Práve týmito časťami Zákona sme sa rozhodli podložiť naše žiadosti.

Metodika uplatnenia práva

V tejto časti popíšeme práva, ktoré sme sa rozhodli uplatniť, ako aj spôsob, akým sme postupovali pri ich uplatňovaní. Aby sme nadobudli konzistentný pohľad na súčasný stav postoja k ochrane osobných údajov, rozhodli sme sa postupovať podľa presne stanoveného postupu. Dôvodom je snaha o čo najobjektívnejšie meranie, ktoré by nebolo ovplyvnené vnútornými procesmi organizácie či formou komunikácie s organizáciou.

Na základe vyššie predstaveného zákona sme požadovali od prevádzkovateľov informačných systémov nasledujúce údaje:

- názov, sídlo a identifikačné číslo prevádzkovateľa
- meno a priezvisko zodpovednej osoby podľa § 26 ods. 3 písm. c)
- účel spracúvania osobných údajov
- zoznam osobných údajov a zoznam tretích strán podľa § 26 ods. 3 písm. k)

V žiadosti sme zároveň vyzvali prevádzkovateľa informačného systému k bezplatnému poskytnutiu odpisu osobných údajov, respektíve k informovaniu o cene vyhotovenia tohto odpisu.

Žiadosť bola podpísaná konkrétnym žiadateľom a následne doporučene zaslaná poštou na zverejnenú kontaktnú adresu daného prevádzkovateľa informačného systému. V žiadosti a ani v prípadnej ďalšej komunikácii nebol dôvod uplatnenia práv nijako zdôvodnený. Žiadosť okrem korešpondenčnej adresy obsahovala aj adresu elektronickej pošty z dôvodu urýchlenia komunikácie pre prípadne upresnenie identifikácie dotknutej osoby.

Ak prevádzkovateľ požadoval niektoré osobné údaje kvôli jednoznačnej identifikácii dotknutej osoby, tieto údaje mu boli v požadovanom rozsahu zaslané elektronickou poštou. Žiadosť nebola ďalej nijako písomne dopĺňaná ani urgovaná, avšak bolo požadované jej kladné vybavenie bez ďalších ústretových krokov z našej strany v prípade potreby odvolávajúc sa na vymožitelnosť práva kompetentnými úradmi.

Metodika vyhodnocovania odpovedí

Pri vyhodnocovaní odpovedí sme rozdelili inštitúcie do nasledovných skupín:

- Finančné inštitúcie
 - Nakoľko tieto organizácie spravujú finančné zdroje a sú často pod drobnohľadom štátu a rôznych kontrolných orgánov, očakávali sme od nich zodpovedný prístup
 - Príklad: banky, splátkové spoločnosti
- Poistovne
 - Obdobne ako v predchádzajúcej kategórii, aj u týchto inštitúcií je očakávateľná prísna kontrola kompetentných úradov. Tieto organizácie ale nakladajú aj s ďalšími citlivými osobnými údajmi, akými sú napríklad zdravotné záznamy poistencov, preto sme sa rozhodli zaradiť ich do zvláštnej kategórie.

- Inštitúcie verejnej správy a štátne firmy
 - Tieto všeobecne prospešné organizácie štátu a samosprávnych celkov sú často v očiach verejnosti vnímané ako neústretné pri vybavovaní rôznych žiadostí.
 - Príklad: univerzita, dopravné podniky, štátne orgány
- Poskytovatelia telekomunikačných služieb
 - Veľké spoločnosti poskytujúce rozsiahle služby v oblasti IT by mali byť dostatočne zdatné na to, aby si udržali informačné systémy v dobrom stave nie len po technickej ale aj po právnej stránke.
 - Príklad: poskytovatelia internetového pripojenia, mobilní operátori
- Ostatné
 - Malé aj veľké firmy v súkromnej sfére evidujú databázu zákazníkov za účelom optimalizácie tvorby zisku či poskytnutia čo najoriginálnejších služieb.
 - Príklad: obchodné reťazce, sociálne siete, vyhľadávače

Dôvodom na takéto rozdelenie je naša snaha vyhodnotiť prístup inštitúcii z rôznych oblastí života, prípadne nájsť zaujímavé korelácie medzi kategóriami či v rámci nich.

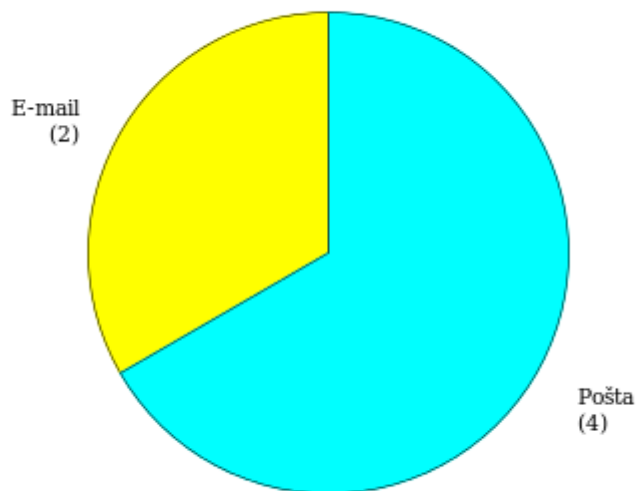
Vyhodnotenie odpovedí

V rámci nášho projektu sme sa rozhodli podať žiadosti v zmysle zákona č. 428/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov u 32 vybraných firiem a inštitúcií. Vybrané firmy a inštitúcie sme rozdelili do piatich kategórií podľa ich zamerania. V nasledujúcej časti popíšeme výsledky našich zistení z doručených odpovedí a z prípadnej dodatočnej komunikácie.

Finančné inštitúcie

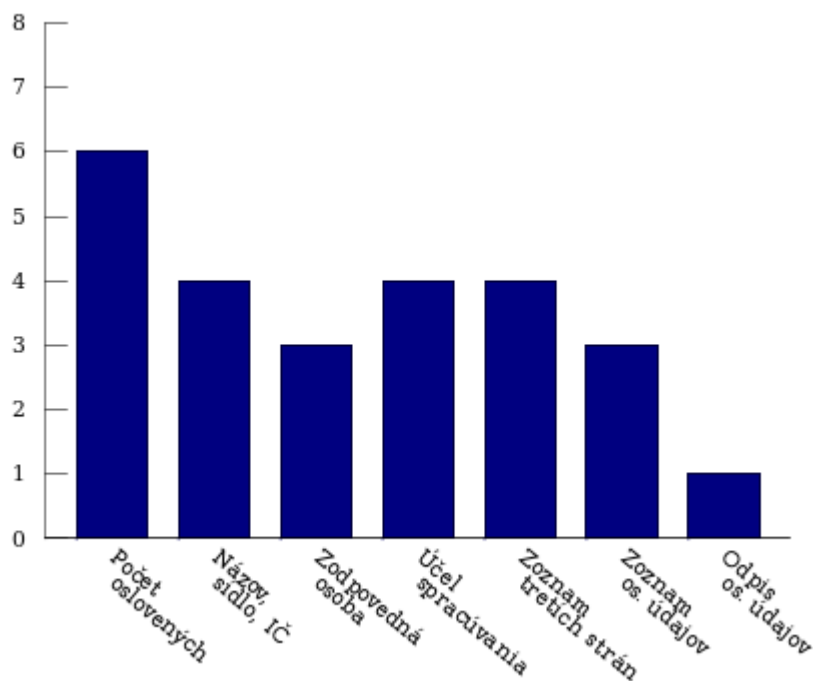
Z inštitúcií poskytujúcich finančné služby súkromným osobám sme oslovili dva z najväčších bankových domov na Slovensku (Slovenská sporiteľňa, Tatra banka), tri pobočky zahraničných bánk na Slovensku (ING Bank, mBank, Zuno) a jednu splátkovú spoločnosť (Cetelem).

Výsledky prijatých odpovedí naplnili naše očakávania na tento typ inštitúcií. Všetky finančné inštitúcie odpovedali v rámci zákonnej lehoty, pričom s výnimkou jednej inštitúcie (ING Bank) nám buď poskytli úplné odpovede v zmysle zákona alebo nás informovali o tom, že naše osobné údaje sa nenachádzajú v ich systéme. Z hľadiska vybavovania žiadosti sú na tom lepšie menšie pobočky zahraničných bánk a splátková spoločnosť, veľké bankové domy si vybavenie žiadosti nechali až na poslednú možnú zákonnú lehotu (30 dní od prijatia žiadosti). Mimoriadne rýchla bola úplná odpoveď od splátkovej spoločnosti, ktorú sme obdržali už v prvom týždni od odoslania žiadosti.



Počet organizácií v kategórii komunikujúcich daným spôsobom

Pri získavaní odpisu osobných údajov sme už však boli menej úspešní. Z oslovených spoločností nám odpis osobných údajov poskytla iba jeden bankový dom a od splátkovej spoločnosti sme pravdepodobne následkom chyby pri spracovaní obdržali iba šablónu pre odpis osobných údajov.

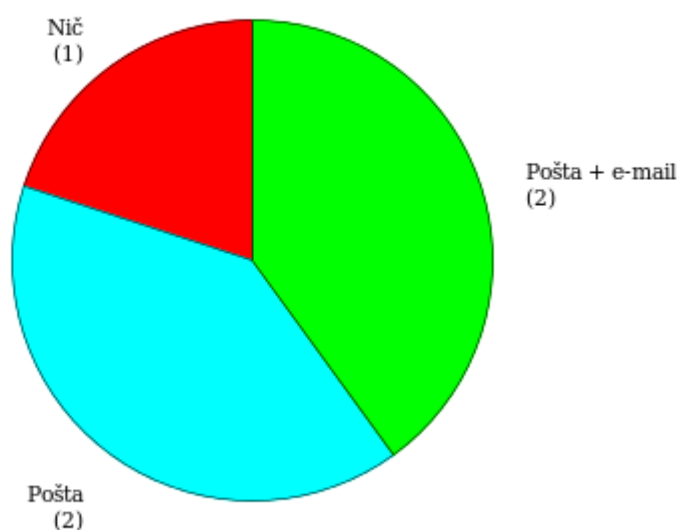


Počet organizácií v kategórii, ktoré poskytli dané údaje

Poist'ovne

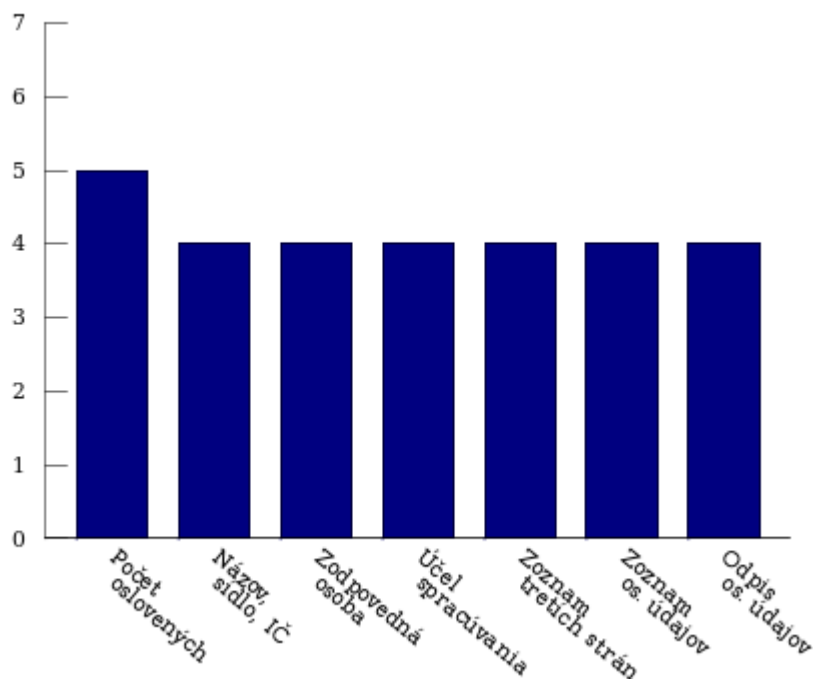
Čo sa týka poisťovní, oslovili sme na Slovensku známe a etablované zdravotné poisťovne (Union ZP, VŠZP), veľké poisťovacie domy (Kooprativa, Wüstenrot), a ako dodatok jednu menšiu poisťovňu (Groupama).

Čo sa týka komunikácie, ako aj prijatých údajov, táto kategória je nepochybne víťazom nášho prieskumu. Všetky spoločnosti, ktoré nám odpovedali, nám zároveň poslali požadované a zákonom stanovené informácie v plnom rozsahu. Dve spoločnosti nás o odoslaní poštovej zásielky vopred upovedomili prostredníctvom e-mailovej komunikácie, čo považujeme v dnešnom modernom svete za plus. Formát prijatých odpovedí bol kompletný a vyčerpávajúci - ako odpis údajov bola vo väčšine prípadov použitá fotokópia uzatvorených zmlúv alebo interných dokumentov.



Počet organizácií v kategórii komunikujúcich daným spôsobom

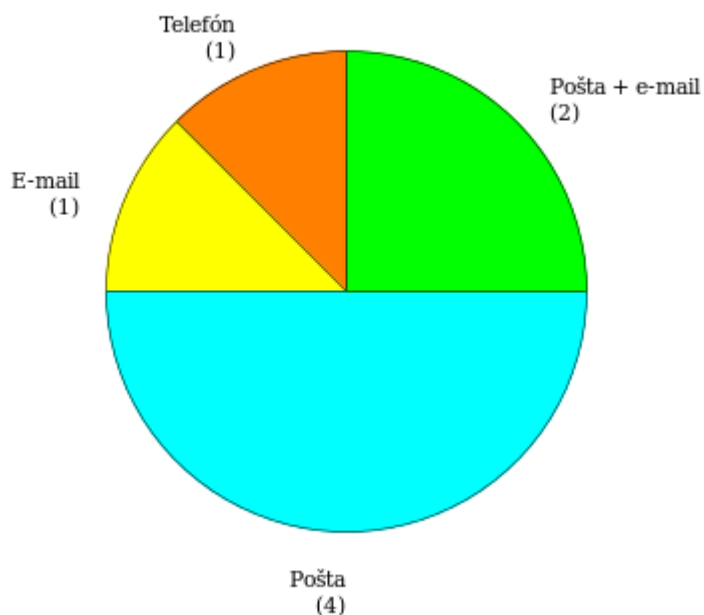
Všetky oslovené spoločnosti boli schopné dodržať zákonom stanovenú lehotu 30 dní na zaslanie odpovede. Teda, všetky až na najstaršiu a najväčšiu slovenskú zdravotnú poisťovňu (VŠZP), ktorá nám ani do termínu vyhotovenia tejto práce nebola schopná svoju odpoveď zaslať, čím jasne porušila zákon o ochrane osobných údajov.



Počet organizácií v kategórii, ktoré poskytli dané údaje

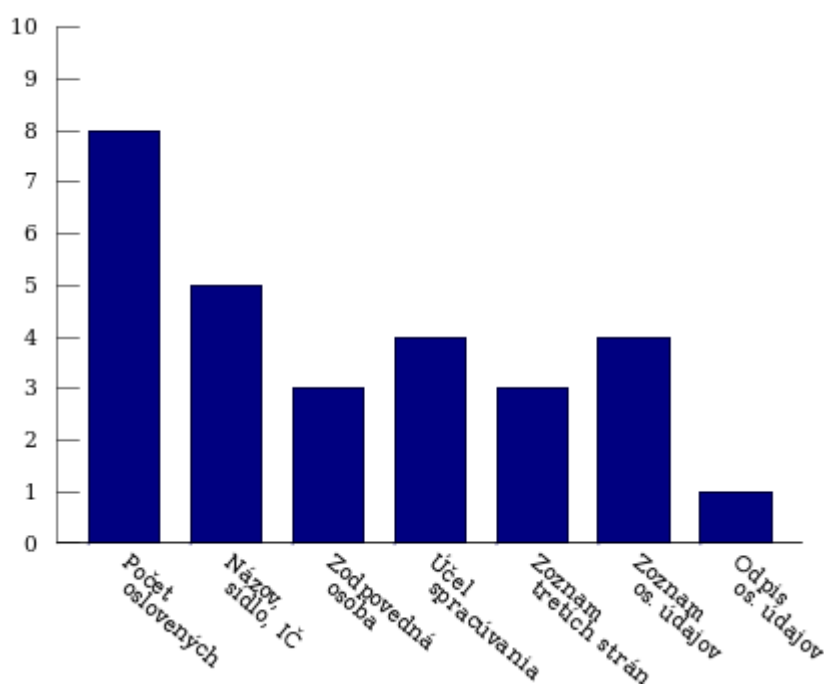
Inštitúcie verejnej správy a štátne firmy

Medzi oslovenými spoločnosťami v tejto kategórii boli prepravcovia (Železničná spoločnosť Slovensko, Dopravný podnik Bratislava), rektorát Univerzity Komenského, Vysokoškolské mesto Ľudovíta Štúra - mlyny, úrady verejnej správy (Ústav informácií a prognóz školstva, Mestská časť Petržalka, Magistrát hlavného mesta Bratislava a Ministerstvo vnútra).



Počet organizácií v kategórii komunikujúcich daným spôsobom

Výsledkami odpovedí sme boli príjemne prekvapení, všetky inštitúcie si splnili zákonnú povinnosť a odpovedali v porovnaní s inými kategóriami relatívne promptne a požadované informácie boli vydané v prijateľnom rozsahu. Ďalším nečakaným pozitívom bola rýchla elektronická komunikácia pre potreby doplnenia niektorých požadovaných údajov ako i informácie o prijatí žiadosti či odoslaní odpovede poštou v prípade mnohých inštitúcií. Niektoré z oslovených inštitúcií však aj napriek našim očakávaniam odpovedali, že nás v informačnom systéme nevidia. Zaujímavá bola odpoveď Železničnej spoločnosti Slovensko, ktorá nás ubezpečila, že systémy sú prevádzkované v súlade so zákonom a podľa platných noriem a predpisov, avšak neposkytli žiadne ďalšie informácie ako fakt, že nás v informačnom systéme nevidia. Radi by sme ešte spomenuli odpoveď Ministerstva vnútra, ktoré sa odvolalo na register obyvateľstva, ale neposkytlo žiadne informácie potrebné na jeho kontaktovanie.

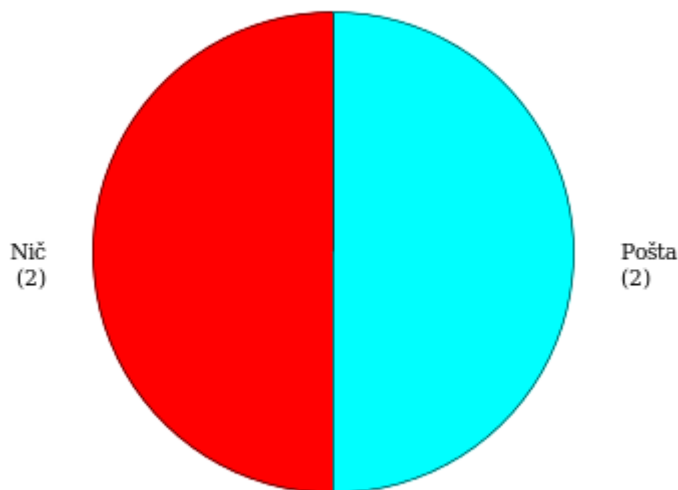


Počet organizácií v kategórii, ktoré poskytli dané údaje

Poskytovatelia telekomunikačných služieb

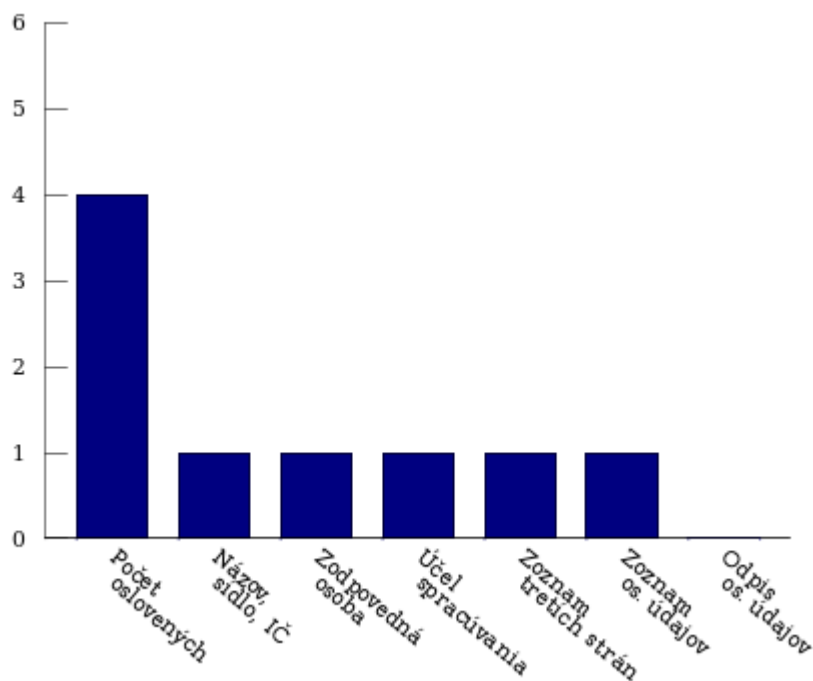
Do tejto kategórie sme sa rozhodli zaradiť najväčších slovenských poskytovateľov telefónnych a dátových služieb. Spektrum činností týchto spoločností je úzko späté s IT svetom, preto sme práve od týchto očakávali moderný, rýchly a profesionálny prístup. Do tejto kategórie sú zaradení mobilní operátori (Orange, Telefónica, Telekom) a známa spoločnosť poskytujúca rôznorodé dátové služby (UPC).

Prístup týchto spoločností k nám bol, na naše veľké sklamanie, žalostný. Od jednej zo spoločností (Telefónica) sme do dňa spracovania tejto správy neobdržali žiadnu odpoveď. Od druhej spoločnosti (UPC), sme obdržali iba opečiatkovanú fotokópiu listu, ktorý sme tejto spoločnosti zaslali. Táto kópia bola priložená v jednej z mesačných faktúr, ktorú od tejto spoločnosti, ako jej zákazníci, pravidelne mesačne dostávame. Je zarážajúce, že obe spoločnosti neboli schopné zákonne odpovedať na naše požiadavky napriek tomu, že žiadateľ je aktívny klient danej spoločnosti.



Počet organizácií v kategórii komunikujúcich daným spôsobom

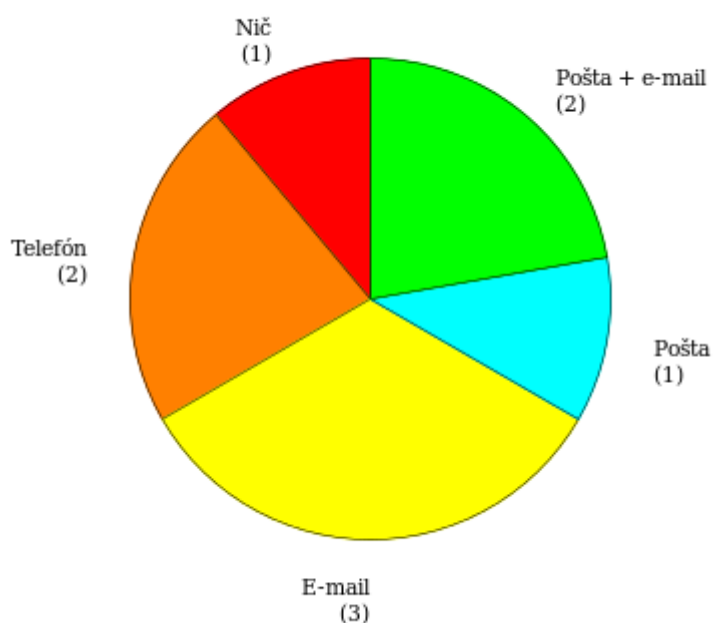
Zvyšné spoločnosti nemali vo svojom informačnom systéme o nás vedené žiadne záznamy, čo bolo spôsobené rozdielnou adresou bydliska uvedenou v im adresovanom liste. Jedna zo spoločností (Orange) nám poslala iba upovedomenie o tejto skutočnosti. Je otázne, či sme boli v tomto prípade v zmysle Zákona dotknutou osobou - stanovisko tejto spoločnosti je ale jasné. Druhá zo spoločností (Telekom), nám odoslala všetky požadované informácie, až na odpis, s dodatkom, že v prípade, ak sme uviedli nesprávnu adresu ich môžeme ďalej kontaktovať. Tento prístup k zákazníkovi je omnoho prívetivejší, preto ho považujeme za plus.



Počet organizácií v kategórii komunikujúcich daným spôsobom

Ostatné súkromné firmy

Ďalšie súkromné spoločnosti sme sa rozhodli z dôvodu ich rozdielnej činnosti zaradiť do jednej kategórie. Oslovili sme dve obchodné siete (Nay, Tesco Stores), štyri internetové obchody (Alza, Sysnet, Talkive, TnTrade), dva internetové portály (Azet, Zoznam) a cestovnú kanceláriu spravujúcu študentské preukazy (CKM System).

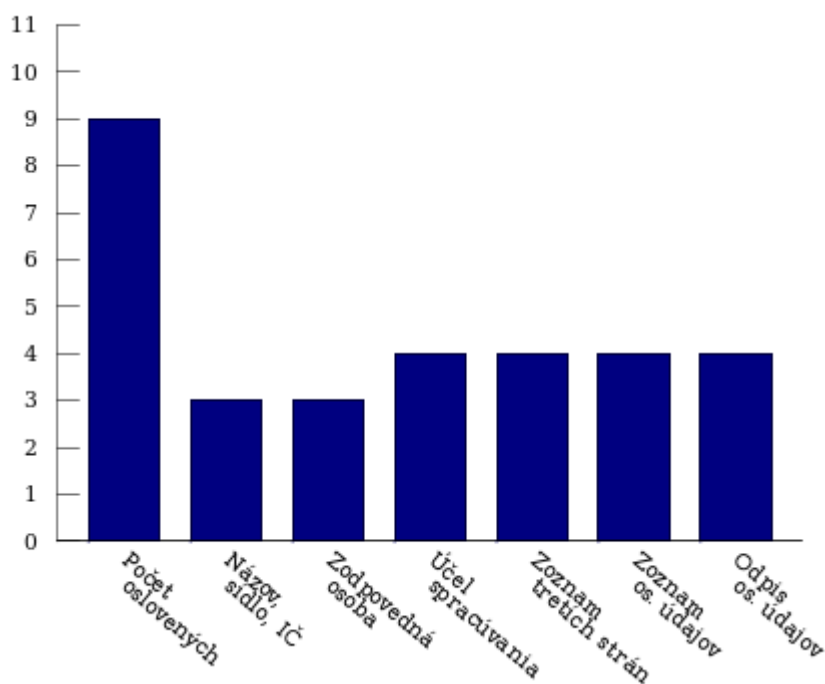


Počet organizácií v kategórii komunikujúcich daným spôsobom

Napriek mnohým ukázkovým odpovediam spoločností nás vyhodnotenie niektorých prijatých odpovedí z tejto kategórie na rozdiel od predchádzajúcich kategórií mierne sklamalo.

Zarážajúce je neobdržanie odpovedí ani dva týždne od uplynutia zákonnej lehoty od najväčšej obchodnej siete na Slovensku (Tesco Stores) a prevádzkovateľa najväčšieho internetového obchodu s elektronikou (Alza), ktorý síce prvotne reagoval formou e-mailu so žiadosťou o doplnenie niektorých identifikačných údajov, avšak ďalšej odpovede sme sa už nedočkali. Ostatné oslovené spoločnosti si splnili svoju zákonnú povinnosť a buď poskytli požadované informácie alebo nás informovali, že nás neevidujú vo svojich informačných systémoch.

Napriek tomu nás zaujali odpovede spoločností prevádzkujúcich internetové portály. V jednom prípade (Azet) sme sa preukázateľne zúčastnili rôznych súťaží na portáloch, ktoré spoločnosť pred istým časom odkúpila a zaradila do svojho portfólia. Napriek tomu sme obdržali odpoveď o neexistencii našich osobných údajov v ich systéme. Vzhľadom na pokročilý čas sme ďalej túto odpoveď neskúmali, avšak čitateľovi na jej základe odporúčame do budúcnosti venovať pozornosť takýmto typom odpovedí a ak si je istý, že jeho osobné údaje sa vyskytli v systéme spoločnosti, ktorá tvrdí, že jeho údaje neeviduje, mal by pre istotu žiadosť doplniť o informáciu kedy a akým spôsobom údaje poskytol. Druhý z prípadov (Zoznam) popisujeme nižšie v závere.



Počet organizácií v kategórii, ktoré poskytli dané údaje

Záver

Výsledky nášho výskumu nás prekvapili. Úspešne sme sa dožiadali vykonania našich práv u viacerých inštitúcií, pričom sme sa často stretli aj s ústretovým prístupom poverených pracovníkov. Ústretový prístup však nebol pravidlom, niektoré inštitúcie si nedali tú námahu vyžiadať si doplnenie osobných údajov, ak neboli údaje v zaslanej žiadosti dostatočné, či dokonca našu žiadosť či doplnenie údajov úplne odignorovali. S takýmto prístupom sme sa však stretli len u malého percenta oslovených organizácií a z celkového hľadiska môžeme usúdiť, že práva dotknutých osôb podľa zákona na ochranu osobných údajov sú vymožiteľné.

Pri vymáhaní našich práv sa však vynorili zaujímavé otázky. Jednou z nich je v akej forme je dotknutá osoba povinná spolupracovať pri vykonávaní svojej žiadosti. Často bolo potrebné došpecifikovať údaje, ktoré by umožnili jednoznačnú identifikáciu osoby, a otázne je, či je nutné požadovať zaslanie týchto informácií v písomnej forme.

V prípade jedného prevádzkovateľa internetového portálu (Zoznam) došlo k zaujímavému výkladu zákona č.428/2002 Z.z., podľa ktorého vo svojej prvotnej odpovedi spoločnosť požadovala poskytnutie dodatočného identifikačného údaju (e-mailovej adresy) písomnou formou. Ak aj nebudeme brať do úvahy fakt, že spoločnosť môže spracovávať aj osobné údaje občanov, ktorí nevyužívajú služby jej e-mailovej schránky, tak považujeme za neprípustné, aby spoločnosť nad rámec zákona požadovala dodanie ďalších informácií v písomnej podobe napriek tomu, že v prvotnej žiadosti jej boli doručené aj ďalšie spôsoby komunikácie, ktoré ďalej nezvyšujú náklady občana na uplatnenie svojich práv (v súčasnosti 1€ za doporučený list 2. triedy), zbytočne nepredlžujú čas vybavenia žiadosti a nepredstavujú ani ďalšie náklady pre spoločnosť, na ktorú je žiadosť smerovaná. Po niekoľkých vymenených e-mailoch s právnym oddelením uvedeného prevádzkovateľa sa nám napokon s použitím predmetnej e-mailovej schránky, požadovanej ako doplňujúci identifikačný údaj, a naznačením ďalších krokov smerujúcich k podaniu sťažnosti na Úrade na ochranu osobných údajov podarilo získať úplnú odpoveď prevádzkovateľa spolu s odpisom osobných údajov aj bez dodania dodatočných údajov v písomnej forme. Potenciálnym žiadateľom preto do budúcnosti odporúčame nepristupovať na jednostranné požiadavky spoločností, ktoré nemajú oporu v zákone, a trvať na vybavení svojej žiadosti v pôvodnej lehote.

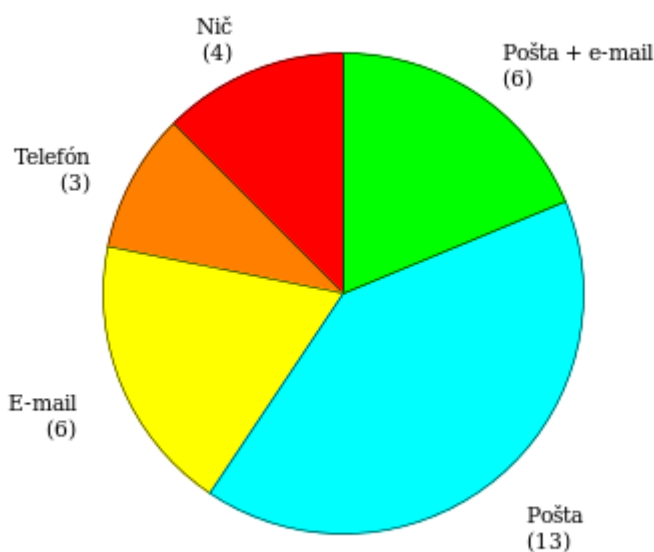
Zaujímavo sa tiež správali spoločnosti vystupujúce pod spoločnou hlavičkou uvádzajúce rovnaké kontaktné údaje. Tieto žiadosti odbili s tým, že v žiadosti nebola určená konkrétna spoločnosť. Ako by však mala postupovať osoba vymáhajúca práva od všetkých týchto zoskupených spoločností? Nemala by skupina spoločností spolupracovať na vybavení takejto žiadosti aj napriek tomu, že nie všetky z nich evidujú osobné údaje danej osoby?

Presne takáto situácia sa nám vyskytla u dvoch nami oslovených spoločností. Konkrétne šlo o spoločnosti ING a Wüstenrot. Obe spoločnosti majú v portfóliu svojich produktov viaceré činnosti. Zatiaľ čo v prípade ING sa jedná o poisťovňu a banku, Wüstenrot sa zameriava na poistenia a stavebné sporenie. Obe tieto spoločnosti majú na svojich webových stránkach pri oboch svojich činnostiach použitú rovnakú kontaktnú adresu na svoje klientské centrum, ktoré zastrešuje styk s verejnosťou. Obom spoločnostiam bol zaslaný rovnaký list, pričom adresa prijímateľa bola v oboch prípadoch práve dané centrum. Spôsob vybavenia žiadosti bol ale odlišný.

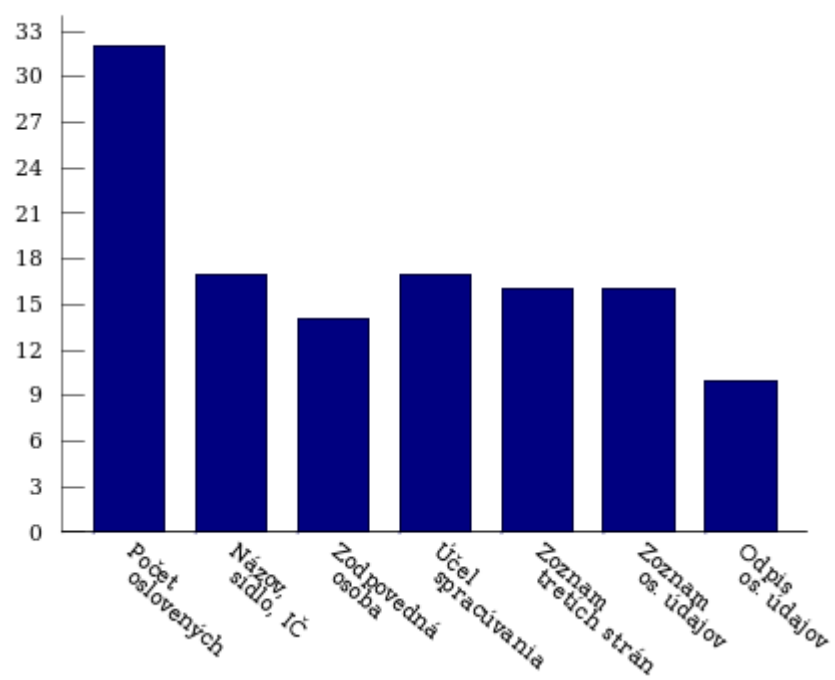
Kým spoločnosť Wüstenrot bola schopná pomocou vlastných interných procesov nájsť správneho prijímateľa - v tomto prípade svoju poisťovníčku divíziu, spoločnosť ING od nás požadovala zaslanie dodatočnej informácie, upresňujúcej cieľného recipienta správy. Je otázne, či sa v prípade ING jednalo o laxný prístup k vybaveniu našej žiadosti alebo neucelenosti informačného systému, ktorý zabraňoval podobnému vyhľadávaniu. Z nášho pohľadu bolo práve konanie spoločnosti Wüstenrot správne a férové, čím si u nás za svoj prístup k vybaveniu našej žiadosti vysluhuje pochvalu.

Poslednou otvorenou otázkou, ktorá vyplynula z pozorovaní foriem odpovedí je jednotná odporúčaná šablóna pre odpovede na žiadosti v zmysle Zákona. Z pozorovaní je zrejmé, že neexistuje žiadna šablóna, ktorá by zjednotila formát odpovedí, a tak uľahčila prácu inštitúcií či zvýšila prehľadnosť pre občana. Niektoré inštitúcie informácie poskytli v rámci textu odpovede, iné naopak použili jednotlivé časti zákona ako položky zoznamu a pripisovali k nim odpovede. Do budúcnosti preto vidíme možnosť zlepšiť toto riešenie napríklad vydaním odporúčanej šablóny pre tento typ odpovede zo strany úradu na ochranu osobných údajov.

Na záver dopĺňame súhrnnú grafickú vizualizáciu foriem komunikácie, ktoré si oslovené inštitúcie použili pri zaslaní svojej odpovede.



Celkové počty organizácií komunikujúcich daným spôsobom



Súhrnný počet získaných informácií

Príloha – vzor žiadosti

Odosielateľ, ulica, č. domu, mesto, PSČ

Adresát
Ulica č. domu
PSČ mesto

Vec: **Žiadosť o sprístupnenie osobných údajov**

V zmysle zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov § 20 odsek 1 písm. a) Vás žiadam o informácie o stave spracovania mojich osobných údajov vo Vašom informačnom systéme v rozsahu podľa § 26 ods. 3 zákona. Žiadam Vás najmä o:

- názov, sídlo a identifikačné číslo prevádzkovateľa
- meno a priezvisko zodpovednej osoby podľa § 26 ods. 3 písm c)
- účel spracúvania osobných údajov
- zoznam osobných údajov a zoznam tretích strán podľa § 26 ods. 3 písm k)

Zároveň, ak ste schopní vydať tieto informácie bezodplatne, žiadam Vás podľa odseku 1 písm. b) a písm. c) o informácie o zdroji, z ktorých boli moje osobné informácie získané, a ich odpis. V prípade, že tieto informácie nie ste schopní poskytnúť bezodplatne, žiadam Vás o informácie o cene vystavenia a zaslania odpisu.

Ďakujem Vám za kladné vybavenie mojej žiadosti.

Odosielateľ