

KLASA: UP/I-344-07/23-01/61

URBROJ: 376-05-2-23-03

Zagreb, 12. prosinca 2023.

Temeljem članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) te članka 96. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, OIB: 70133616033, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, prilikom sklapanja ugovora na daljinu putem telefona, u telefonskom razgovoru korisniku ne pruža obavijesti o usluzi koje su navedene u članku 9. stavku 2. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19).
- II. Nalaže se operatoru javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, da odmah po primitku ovog rješenja, osigura obavješćavanje korisnika javnih elektroničkih komunikacijskih usluga prilikom sklapanja ugovora na daljinu putem telefona, na način da korisnik u telefonskom razgovoru zaprimi sve propisane obavijesti iz članka 9. stavka 2. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19).
- III. U slučaju ne postupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika izreći će se novčana kazna u iznosu od 6.636,09 eura (slovima: šest tisuća šesto trideset šest eura i devet centi)/50.000,00 kuna (slovima: pedeset tisuća kuna)¹. U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: inspektor) na temelju članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22; dalje: ZEK) pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1 (dalje: Telemach), a nastavno na obveze operatora javnih elektroničkih komunikacijskih usluga oko postupanja po zahtjevima korisnika te provjere postupanja Telemacha prilikom sklapanja ugovora na daljinu putem telefona.

¹ Fiksni tečaj konverzije 1 EUR = 7,53450 kn

Naime, člankom 9. stavkom 2. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19; dalje: Pravilnik), u slučaju sklapanja ugovora putem telefona, osoba koja predstavlja operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezna u telefonskom razgovoru krajnjem korisniku uz sve obavijesti o usluzi temeljem posebnog zakona posebno navesti slijedeće obavijesti:

- da ugovor može sklopiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati krajnji korisnik,
- da krajnji korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona sklapa ugovor na daljinu te da će o ugovorenoj usluzi dobiti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,
- da krajnji korisnik mora dati potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka pisane obavijesti kako bi ugovor bio sklopljen i na koje načine može dati potvrdu,
- da krajnji korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao potvrdu svoje suglasnosti, odnosno u roku od godine dana sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, kao i moguće načine raskida ugovora,
- snima li se razgovor i u koje svrhe,
- prije okončanja razgovora dobiti nedvojbenu potvrdu od krajnjeg korisnika da pristaje na sklapanje ugovora na daljinu.

Sukladno navedenom, u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor je u inspekcijskom nadzoru pristupio provjeri obavještavanja korisnika od strane operatora pri sklapanju ugovora na daljinu putem telefona, a o čemu je u ovom predmetu sačinjen Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru, UP/I-344-07/23-01/61, URBROJ: 376-05-2-23-02 (dalje: Zapisnik) od 24. studenog 2023. Provjera je izvršena na način da su zatražene snimke telefonskih razgovora na osnovi kojih je stvarno i zabilježena uspješna prodaja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga te se metodom uzoraka, pristupilo preslušavanju prodajnih telefonskih razgovora.

U točki 4.1. Zapisnika, za korisnike S.M., D.I., L.F., D.A., M.O.K.R. i I.B., utvrđeno je da krajnji korisnici prilikom sklapanja ugovora na daljinu putem telefona nisu zaprimili sve gore navedene važne obavijesti o sklapanju takvog ugovora na daljinu putem telefona, a kako je to izričito i nabrojeno u članku 9. stavkom 2. Pravilnika.

Nastavno na prethodno navedeno, inspektor je ovim rješenjem Telemachu naložio da korisnicima javnih elektroničkih komunikacijskih usluga koji sklapaju ugovore na daljinu putem telefona, odmah u prodajnom telefonskom razgovoru mora pružiti sve važne obavijesti o sklapanju takvog ugovora, a sukladno članku 9. stavku 2. Pravilnika.

Nadalje, inspektor je temeljem članka 142. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21) za slučaj ne postupanja po ovom rješenju odgovornoj osobi izvršenika zaprijetio izricanjem novčane kazne u iznosu od 6.636,09 eura (slovima: šest tisuća šesto trideset šest eura i devet centi) /50.000,00 kuna (slovima: pedeset tisuća kuna)¹, a za slučaj daljnjeg neispunjavanja obveze, izricanjem druge, veće novčane kazne.

Sukladno navedenom, odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može u roku 30 dana od dana primitka istog pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

Božidar Ister

Dostaviti:

1. Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis