

KLASA: UP/I-344-07/20-01/26  
URBROJ: 376-05-4-20-1  
Zagreb, 7. srpnja 2020.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i članka 111. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

### **RJEŠENJE**

- I. Utvrđuje se da je pravna osoba DOBRE NEKRETNINE d.o.o. iz Osijeka, Adama Reisnera 64, na adresu elektroničke pošte primatelja XY slala elektroničku poštu bez navođenja jasne upute na koju adresu elektroničke pošte ili broj primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije.
- II. Utvrđuje se da je pravna osoba DOBRE NEKRETNINE d.o.o. iz Osijeka, Adama Reisnera 64, odbila prestati oдаšilјati svoje ponude za prodaju „baze podataka“, u svrhu izravne promidžbe i prodaje svojih proizvoda i usluga, na adresu elektroničke pošte primatelja XY unatoč izravnom zahtjevu primatelja te elektroničke pošte.
- III. Nalaže se pravnoj osobi DOBRE NEKRETNINE d.o.o. iz Osijeka, Adama Reisnera 64, da odmah po primitku ovog rješenja prestane s postupanjem opisanim u točkama I. i II. ovog rješenja, odnosno da postupi po zahtjevu XY i prestane sa slanjem ponuda na njegove adrese elektroničke pošte.
- IV. Nalaže pravnoj osobi DOBRE NEKRETNINE d.o.o. iz Osijeka, Adama Reisnera 64, da odmah po primitku ovog rješenja uskladi svoje postupanje na način da prilikom slanja elektroničke pošte primateljima jasno navede adresu elektroničke pošte ili broj na koji primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije, te da realizira takav zahtjev primatelja.

### **Образложение**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenula je inspeksijski nadzor na osnovu prijave trgovačkog društva XY (dalje: podnositelj prijave), zastupanog od strane odvjetnice XY, zaprimljene 13. оžujka 2020., glede slanja neželjene elektroničke komunikacije koja se odnosi na prodaju „baza podataka“ pod komercijalnim nazivom Dot Com Hrvatska od pravne osobe DOBRE NEKRETNINE d.o.o. iz Osijeka, Adama Reisnera 64.

Podnositelj prijave navodi kako s adrese elektroničke pošte Dot Com Hrvatska ([ponude@dot.com.hr](mailto:ponude@dot.com.hr)) od pravne osobe DOBRE NEKRETNINE d.o.o. iz Osijeka, Adama Reisera 64 (dalje: pošiljatelj poruka), već sedam godina zaprima neželjenu elektroničku poštu, povremeno mijenjajući domene s kojih ih šalje, no nepobitno uvijek s istim ili istovjetnim sadržajem i od strane istih odgovornih osoba (istovjetna web adresa, potpisi i dr.).

Nadalje, podnositelj prijave navodi da je odredba ZEK-a čl. 107. stavak 1. povrijeđena postupanjem pošiljatelja poruka te da podnositelj zahtjeva nikada nije bio ni u kakvom poslovnom odnosu s dotičnim pošiljateljem poruka. Također, naglašava kako postupanjem predmetnog pošiljatelja poruka dolazi i do grubog kršenja Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ, obzirom na uslugu, odnosno 'proizvod' koji pošiljatelj nudi, a to je prodaja baze podataka s podacima raznih pravnih, ali i fizičkih osoba, a o čemu su obavijestili i Agenciju za zaštitu osobnih podataka.

U bitnom, podnositelj prijave navodi da se obratio i tzv. *abuse* službi servera sa kojeg su posljednjeg puta poslani neželjeni e-mailovi te je na navedeni upit zaprimljen odgovor XY, odgovorne osobe pošiljatelja, kojim je odbijeno uvažiti prigovor stranke. U odgovoru na upit koji je podnositelj prijave dostavio u okviru predmetne prijave, XY navodi kako je podnositelj prijave dobio njegovu (B2B) ponudu na generički mail ([XY](mailto:XY)) svoje tvrtke, a koji je javno objavio na svojim web stranicama i svim javnim očevidnicima pravnih subjekata u Republici Hrvatskoj te da mu je poslana ponuda u skladu i s GDPR uredbom EU, kao i sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka i Zakonom o elektroničkim komunikacijama. Navodi da je poslovnu ponudu dobio samo jednom u cijeloj 2018. godini, a što se nikako ne može okarakterizirati kao newsletterom te ukoliko ne želi više primati bilo kakvu B2B poštu, neka na stranicama objavi samo telefon ili fizičku adresu sjedišta svoje tvrtke.

Uvidom u sadržaj elektroničke pošte koja je bila upućena podnositelju prijave, vidljivo je da se isti odnosi na ponudu za kupnju poslovnih baza podataka od pošiljatelja poruke.

Budući da je podnositelj zahtjeva naveo da je o ovom predmetu obavijestio i Agenciju za zaštitu osobnih podataka, dana 20. ožujka 2020. godine HAKOM je poslao Agenciji za zaštitu osobnih podataka (dalje: AZOP) molbu za dostavom informacija ukoliko je od njihove strane poduzeta aktivnost ili određena kakva mjera u odnosu na pošiljatelja ponuda sa adrese elektroničke pošte dot.com.hr ([ponude@dot.com.hr](mailto:ponude@dot.com.hr)). Do donošenja ovog rješenja nije zaprimljeni odgovor AZOP-a na dostavljeni upit.

Obzirom na navedeno, glede utvrđivanja radi li se o možebitnom slanju neželjenih elektroničkih poruka, u ovom slučaju slanju elektroničke pošte i nakon zahtjeva podnositelja prijave da se sve @XY adrese uklone s liste elektroničke pošte pošiljatelja poruka, inspektor je dopisom od 18. svibnja 2020. od pošiljatelja poruka zatražio pisano očitovanje, uz dostavu dokumentacije kojom pošiljatelj možebitno raspolaže, a koja je važna glede ovog inspeksijskog nadzora. Pošiljatelj nije preuzeo dopis te je isti ponovno poslan 28. svibnja mailom kao i poštom. Pošiljatelj je preuzeo dopis 1. lipnja 2020. te je imao rok za očitovanje od 8 dana od primitka dopisa. Na navedeno, pošiljatelj se nije očitovao te je inspektor odlučio na temelju činjenica i dokumentacije pribavljene u spis, temeljem članka 47. stavak 5. ZUP-a.

Nakon analize zaprimljene prijave, inspektor utvrđuje da je postupanje pošiljatelja nezakonito iz sljedećeg razloga.

Odredbom članka 107. stavka 1. i 2. ZEK-a, propisano je da je uporaba automatskih pozivnih i komunikacijskih sustava bez ljudskog posredovanja, telefaksnih uređaja ili elektroničke pošte, uključujući SMS poruke i MMS poruke, u svrhu izravne promidžbe i prodaje dopuštena isključivo uz prethodno pribavljenu privolu pretplatnika ili korisnika usluga. Fizička ili pravna osoba trgovca može upotrebljavati podatke o adresama elektroničke pošte koje je pribavila od svojih potrošača u svrhu prodaje proizvoda i usluga, za izravnu promidžbu i prodaju isključivo vlastitih proizvoda ili usluga, uz uvjet da ti potrošači imaju jasnu i nedvojbenu mogućnost besplatnog i jednostavnog prigovora na takvu uporabu podataka o adresama elektroničke pošte prigodom njihova prikupljanja i prigodom zaprimanja svake elektroničke poruke, u slučaju da potrošač nije unaprijed odbio takvu uporabu podataka.

Dodatno, članak 107. stavak 3. ZEK-a propisuje da je zabranjeno, u svrhu izravne promidžbe i prodaje, slanje elektroničke pošte, uključujući i SMS poruke i MMS poruke, u kojima se pogrešno prikazuje ili prikriva identitet pošiljatelja u čije se ime šalje elektronička pošta ili poruka, i koja je protivna posebnim propisima o elektroničkoj trgovini, kao i slanje elektroničke pošte ili poruka bez ispravne adrese elektroničke pošte ili broja na koji primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije, ili elektroničke pošte ili poruka što potiču primatelje da posjete internetske stranice koje su protivne posebnim propisima o elektroničkoj trgovini.

Utvrđeno je da je podnositelj prijave još 28. studenog 2016. godine poslao odgovor elektroničkom poštom s naslovom, odnosno tekstem „Odjava“, u svrhu odjave s liste elektroničke pošte pošiljatelja poruka. Također, utvrđeno je da je podnositelj prijave i dalje nastavio zaprimati poslovne ponude pošiljatelja poruka. Posebno je bitno istaknuti da je dana 7. prosinca 2018., kao i 19. siječnja 2020. godine elektroničkom poštom podnositelj prijave ponovno zaprimio neželjenu poslovnu ponudu pošiljatelja poruka, bez jasne upute na koju adresu elektroničke pošte ili broj primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije, odnosno u sadržaju elektroničke pošte nije na jednostavan, pristupačan i transparentan način omogućena odjava s liste elektroničke pošte pošiljatelja poruka.

Nastavno na prethodno navedeno, utvrđeno je da pošiljatelj poruka nije postupio sukladno članku 107. stavku 3. ZEK-a te unatoč poslanom zahtjevu za odjavom nije odjavio podnositelja prijave sa svoje liste elektroničke pošte, stoga inspektor odlučuje kao u izreci ovog rješenja, a kako pošiljatelj poruka, u svrhu svoje daljnje izravne promidžbe i prodaje, i prema drugim primateljima ne bi odašiljao elektroničku poštu nakon zaprimljene odjave te bez jasne upute na koju adresu elektroničke pošte ili broj primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije.

U protivnom, svako daljnje slanje elektroničke pošte, u svrhu izravne promidžbe i prodaje vlastitih proizvoda i usluga, a nakon zaprimljene odjave te bez jasne upute na koju adresu elektroničke pošte ili broj primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije, smatrati će se neželjenom elektroničkom komunikacijom. Rješenjem je naloženo da pošiljatelj poruka postupi po rješenju odmah po primitku ovog rješenja kako bi se spriječilo daljnje nezakonito postupanje.

Nadalje, u ovom predmetu HAKOM ne ulazi te napominje da nije niti ulazio u zakonitost prikupljanja, obrade i prodaje poslovnih baza podataka, a za koju djelatnost pošiljatelj poruka navodi da je registriran te da istu obavlja.

Nastavno na obradu i zaštitu osobnih podataka, posebice na osobne podatke sadržane unutar baza podataka kojima pošiljatelj raspolaže, HAKOM ovo rješenje dostavlja i mjerodavnom tijelu, AZOP-u.

Na temelju navedenog odlučeno je kao u izreci.

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

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena. Protiv ovog rješenja može se, u roku od 30 dana od dana njezina primitka, pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom.

***INSPEKTOR  
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

***Željka Kardum Ban, mag.ing.el.,  
univ.spec.elect.comm., univ. spec.oec.***

Dostaviti:

1. DOBRE NEKRETNINE d.o.o., Adama Reisnera 64, 31 000 Osijek, UP-osobnom dostavom
2. Agencija za zaštitu osobnih podataka, Selska cesta 136, Zagreb, UP-osobnom dostavom
3. U spis