



KLASA: UP/I-344-07/23-01/62
URBROJ: 376-05-2-23-03
Zagreb, 28. studenog 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 Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, 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 Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, da odmah po primitku ovog rješenja, osigura obavještanje 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 Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21 (dalje: HT), a nastavno na obveze operatora javnih elektroničkih komunikacijskih usluga oko postupanja po zahtjevima korisnika te provjere postupanja HT-a 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, URBROJ: 376-05-2-23-02 (dalje: Zapisnik) od 10. studenog 2023.

U točki 4.2. Zapisnika, za korisnike M.V. i A.V., 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.

Također, kako je iz baze prodajnih razgovora, metodom uzoraka, teško pronaći razgovore koji su u konačnici prethodili sklapanju takvog ugovora, inspektor je zatražio dostavu snimki telefonskih razgovora odabranih metodom uzoraka, na osnovi kojih je stvarno i zabilježena uspješna prodaja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga, a koje je HT odmah i dostavio, kao i njihove transkripte. Naknadno, uvidom u navedene telefonske razgovore, odnosno transkripte tih razgovora, utvrđeno je da ti razgovori također ne sadržavaju gore navedene obavezne obavijesti pri sklapanju ugovora na daljinu putem telefona, a što proizlazi kao obveza operatora sukladno navedenom članku Pravilnika. Navedeno se odnosi na slijedeće dostavljene snimke i transkripte telefonskih razgovora:

- D.D., 099/445...5, telefonski razgovor od 9.10. u 18.00 sati,
- D.S., 098/923...4, telefonski razgovor od 25.10. u 13.09 sati,
- Đ.Č., 098/185...6, telefonski razgovor od 25.10. u 15.43 sati,
- F.K., 098/933...8, telefonski razgovor od 17.10. u 19.19 sati,
- I.V., 099/767...1, telefonski razgovor od 2.10. u 17.19 sati,
- I.M., 098/908...9, telefonski razgovor od 26.10. u 13.25 sati,
- R.G., 098/954...0, telefonski razgovor od 25.10. u 15.21 sati,
- T.Đ., 099/846...8, telefonski razgovor od 19.10. u 17.44 sati.

Nastavno na prethodno navedeno, inspektor je ovim rješenjem HT-u 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. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis