



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/18

URBROJ: 376-05-2-25-01

Zagreb, 25. travnja 2025.

Temeljem članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) 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, ne postupa pravovaljano pri sklapanju ugovora, na način da pri sklapanju ugovora na daljinu (putem telefona i interneta) korisniku pošalje cjelokupnu ugovornu dokumentaciju o sklapanju takvog ugovora uz jasnu prethodnu obavijest na koji način korisnik može dati svoju suglasnost na sklapanje takvog ugovora.
- II. Nalaže se operatoru javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, da odmah po primitku ovog rješenja, uskladi postupanje po svim zaprimljenim zahtjevima za sklapanje ugovora na daljinu, a sukladno članku 8. stavku 2. i članku 10. stavku 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23), na način da pri sklapanju ugovora na daljinu korisniku prvotno pošalje cjelokupnu ugovornu dokumentaciju o sklapanju takvog ugovora, koja u bitnom sadrži zahtjev za uslugama, sažetak ugovora te ostale sastavne dijelove ugovora, uz jasnu obavijest na ugovornoj dokumentaciji na koji način korisnik može dati svoju pisanu suglasnost (pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa).
- III. U slučaju ne postupaanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika izreći će se novčana kazna u iznosu od 6.000 eura (slovima: šest tisuća eura). 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. 76/2022 i 14/24; dalje: ZEK) pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, (dalje: HT).

Nastavno na ovaj inspekcijski nadzor, sačinjen je i Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru od 11. travnja 2025. (dalje: Zapisnik), a koji je potpisan od strane nazočnih osoba HT-a u inspekcijskom nadzoru.

Nadalje, sukladno članku 8. stavku 2. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23; dalje: Pravilnik), na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostora i ugovore na daljinu, suglasnost na sklapanje ugovora od korisnika operator može tražiti pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, o čemu krajnji korisnik mora biti jasno obaviješten u ugovornoj dokumentaciji koju mu je operator obavezan prethodno dostaviti.

Također, članak 10. stavak 1. Pravilnika, definira da se ugovor sklopljen na daljinu (putem telefona i interneta), smatra sklopljenim tek kada krajnji korisnik nakon primitka ugovorne dokumentacije o sklapanju ugovora, dostavi operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju takvog ugovora. Navedeno znači da operator treba prvotno korisniku dostaviti ugovornu dokumentaciju koja je kao takva jasno definirana i koja mora obavezno sadržavati sve potrebne informacije oko načina davanja suglasnosti na ugovore na daljinu.

U točki 4.2. Zapisnika, utvrđeno je da se prilikom sklapanja ugovora na daljinu korisniku šalje putem elektroničke pošte takozvana „ponuda“ te se od korisnika zahtjeva davanje suglasnosti na predmetnu „ponudu“, a nakon što je prezentirana korisniku u telefonskom razgovoru ili je istu dogovorio putem internetske stranice. Nakon što korisnik, po primitku te „ponude“ odgovori da je suglasan na istu, korisniku se šalje i ugovorna dokumentacija te se pokreće realizacija usluge. Inspektor ukazuje kako se radi o takozvanoj „ponudi“ koja ne sadržava ugovornu dokumentaciju, odnosno ne sadržava sve potrebne elemente i informacije koje ugovorna dokumentacija mora sadržavati, poput zahtjeva za uslugom, sažetka ugovora te ostale sastavne dijelove ugovora pa se na takvu „ponudu“ ne može zahtijevati davanje potvrde o sklapanju ugovora od korisnika sukladno gore navedenim člancima Pravilnika, a koja bi bila valjana.

Stoga inspektor naglašava da sukladno članku 10. stavku 1. Pravilnika korisnik tek po primitku potpune i cjelovite ugovorne dokumentacije može dati svoju suglasnost na sklapanje takvog ugovora na daljinu i to na način kako je i obaviješten na ugovornoj dokumentaciji, u pravilu pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, kako je i određeno člankom 8. stavkom 2. Pravilnika.

Predostrožnosti radi, inspektor također dodatno pojašnjava da u slučajevima kada se sklapanje ugovora obavlja na daljinu, putem interneta ili telefona, internetska stranica odnosno telefonski razgovor mora sadržavati obavijesti o usluzi i načinu sklapanja ugovora na daljinu, a sukladno članku 10. stavcima 2. i 3. Pravilnika, sve u cilju jasnog i transparentnog obavješćavanja prava i obveza korisnika pri sklapanju takvih specifičnih ugovora koji se obavljaju bez fizičkog prisustva korisnika.

Oko očitovanja HT-a, da se nepravilnosti utvrđene Zapisnikom odnose na posebnu ustrojstvenu jedinicu unutar HT-a Iskon, inspektor skreće pozornost na potreban otklon nepravilnosti i unutar te pod organizacijske jedinice, a kako ju HT naziva, Iskon služba u HT-u.

Stoga 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 6.000,00 eura (slovima: šest tisuća eura), 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 od 30 dana od dana njegovog primitka, 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