



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

1. Što je registar „NE ZOVI“?

Registar „NE ZOVI“ je besplatan javni registar telefonskih brojeva korisnika (fizičkih osoba/potrošača) koji ne žele primati promotivne ili prodajne pozive i poruke od trgovaca, osim ako za to nisu prethodno dali izričitu privolu.

2. Koji propisi uređuju registar „NE ZOVI“?

Registar „NE ZOVI“ je propisan [Zakonom o zaštiti potrošača](#) i [Pravilnikom o Registru „NE ZOVI“](#).

3. Tko sve može upisati broj u registar?

Svi potrošači (fizičke osobe) koji su ujedno i korisnici javne govorne usluge (u nepokretnoj i pokretnoj mreži). Upis ili ispis broja može tražiti samo potrošač koji je ugovorio uslugu na pojedinom telefonskom broju.

4. Smije li se pozivati potrošače upisane u registar ako poziv nije u svrhu promidžbe ili prodaje?

Nema zakonskog ograničenja u pozivanju potrošača ako poziv nema svrhu nešto promovirati, ponuditi ili prodati. Takav primjer je provođenje telefonskih anketa, koje nisu promidžba i prodaja, a poziv tvrtke koja se bavi ispitivanjem javnog mnijenja nije kršenje Zakona o zaštiti potrošača.

5. Smije li trgovac kontaktirati potrošača upisanog u registar ako je potrošač pristao na kontakte tog trgovca u svrhu promidžbe ili prodaje?

Smije ako ima valjanu privolu (dokument u kojem je jasno potvrđeno od kojeg trenutka određena osoba daje suglasnost trgovcu da ga taj trgovac smije kontaktirati u svrhu promidžbe i prodaje na telefonski broj naveden u privoli).

6. Može li potrošač povući svoju privolu nakon što ju je dao trgovcu?

Može u svakom trenutku.

7. Kako trgovac može provjeriti je li neki broj upisan u registar?

1. Provjerom postojanja broja u registru putem [javno dostupnog servisa](#) na stranicama HAKOM-a.
2. Postavljanjem upita za pojedinačni telefonski broj ili dohvaćanjem cjelovitog popisa zaštićenih brojeva na internetskoj stranici ([aplikacija](#)).
3. Dohvatom skupnih podataka o upisanim brojevima putem informacijskog sustava registra predviđenog za trgovce (internetski servis).

8. Kako trgovac može dobiti podatke o svim brojevima upisanim u registar, bez pojedinačne provjere?

Sustav registra omogućuje trgovcima dohvat podataka o upisanim brojevima prema određenim kriterijima pretraživanja: dohvat svih brojeva u registru ili dohvat izmjena u registru od određenog datuma (brojevi koji su u odabranom razdoblju upisani i ispisani iz registra). Preduvjet za korištenje navedene funkcionalnosti sustava je prethodna registracija trgovca na Registar „NE ZOVİ“. Prijavom na sustav pomoću korisničkog imena i lozinke trgovci će biti u mogućnosti dohvatiti podatke iz sustava.

Registraciju možete obaviti ovdje: <https://rnz.hakom.hr>

9. Kako se prijaviti za pretraživanje registra kao trgovac i što sve možemo ili moramo učiniti da bi kao trgovci dohvatili podatke u registru?

Za dohvat informacije o pojedinačnom broju nije potrebna registracija već se informacije mogu dobiti na HAKOM portalu, a za dohvat skupnih podataka putem internetskog servisa potrebno je prethodno obaviti registraciju na <https://rnz.hakom.hr> i dobiti korisnički račun.

Nakon što se registrirate sa svim potrebnim podacima (za prijavu trgovci moraju koristiti vlastite internetske adrese, a ne privatne poput g-mail servisa ili slično), na adresu korisničke pošte dobit ćete obavijest da je Vaš korisnički račun aktiviran, koji možete koristiti za potrebe pozivanja internetskog servisa Registra „NE ZOVİ“.

10. Kakve podatke trgovac može dobiti putem internetskog servisa?

Internetski servis omogućuje automatizaciju procesa dohvata podataka u obliku XML ili CSV datoteka na dva osnovna načina:

1. Dohvat podataka o svim brojevima upisanim u registar,
2. Dohvat podataka o razlici upisanih ili ispisanih brojeva u registru od trenutka koji se izabere.

11. Plaćaju li trgovci kakvu naknadu za pristup podacima iz registra?

Registar je besplatan i za građane i za trgovce, odnosno ne plaćaju se nikakve naknade vezane uz registar „NE ZOVİ“.

12. Kao tvrtka imamo popis potrošača s telefonskim brojevima koji su nam dozvolili da ih kontaktiramo zbog raznih promocija i za svakog imamo valjanu privolu. Moramo li provjeriti registar jesu li neki od brojeva tamo upisani?

U slučajevima kada tvrtka ima privole otprije, važno je provjeriti je li potrošač prilikom eventualnog upisa svojeg broja u registar povukao sve prethodno date privole. Ako je potrošač povukao sve privole tada ni Vaša s datumom prije upisa ne vrijedi i ne smijete ga kontaktirati zbog promidžbe i prodaje. Mnogi potrošači se više ni ne sjećaju kome su sve dali privole u prošlosti pa će koristiti opciju da upisom u registar povuku sve prethodno date privole ali to ne sprječava trgovca da nabavi novu privolu, s datumom nakon upisa telefonskog broja u registar, i tada ga smije zvati.

13. Koje sve podatke može dobiti trgovac uvidom u registar „NE ZOVİ“?

Trgovci i fizičke osobe mogu dobiti samo informaciju je li neki telefonski broj u registru, jesu li za taj broj povučene sve prethodno date privole te datum kada je broj upisan u registar. Ostale informacije, poput osobnih podataka, nisu na raspolaganju i trgovac ih ne može dobiti iz registra.

14. Kolike su kazne ako trgovac nazove potrošača na broj upisan u registar?

Prekršajne odredbe propisane su [Zakonom o zaštiti potrošača](#), a za postupak je nadležna tržišna inspekcija Državnog inspektorata.