

Danica rh 21.02.2023.

HT i direktorica osuđeni jer su gnjavili potrošače pozivima

Objavljeno, 21. veljače 2023. [Vijesti](#)



Foto: DANICA.HR / ILUSTRACIJA
AUTOR

Redakcijski tekst

Hrvatski telekom i direktorica za odnose s korisnicima proglašeni su krivima i osuđeni jer je HT **gnjavio potrošače** pozivima nudeći im svoje usluge.

Prvi slučaj dogodio se u listopadu u 11.43, u 12.44 te 13.44 sati, i to prema potrošaču Ivici na njegov broj mobitela koji je **u registru "Ne zovi"**. Zvali su ga s govornog automata s kojeg HT šalje poruke svojim korisnicima za poboljšanje usluga što zovu brigom o korisnicima, tzv. "Care".

Ivica je ispričao kako je tog dana **zbog bolesnog djeteta bio kod kuće** i svakih sat vremena zvao ga je HT i puštao svoj govorni automat.

"Prva dva poziva sam **poklopio slušalicu** i nisam htio poslušati poruku do kraja, a treći poziv sam poslušao i čuo da se radi o HT-u koji mi je **nudio optiku** jer je uvedena na mojoj lokaciji prebivališta.

Zaštita potrošača

Kako su zvali svakih sat vremena i nisu prestajali dok nisam poslušao govorni automat, iako sam u registru “Ne zovi”, sve me je to uzrujalo i **prijavio sam ih Državnom inspektoratu**. Mjesec dana poslije djelatnica HT-a zvala je da sad ima vremena doći instalirati optiku koju nisam tražio, niti želio”, otkrio je Ivica.

HT se pak branio kako **nisu krivi** jer su ga kontaktirali isključivo u svezi postojećeg ugovora u svrhu poboljšanja postojećih usluga. Dakle, radilo se o servisnim obavijestima, a ne promidžbenim porukama kojima bi se pružale nove usluge, tvrde u HT-u.

Početak studenoga pak u 10.46 sati HT je kontaktirao i nudio svoje usluge i Antoniji na njezin mobitel koji je također u registru “Ne zovi”. I ona je, dakle, bila upisana u registar potrošača koji ne želi primati pozive u okviru promidžbe ili prodaje iz članka **Zakona o zaštiti potrošača**.

Antonija je otkrila kako ju je HT preko svojih djelatnika kontaktirao u više navrata na broj njenog mobilnog telefona i svaki put bi **rekla “ne zanima me”** i poklopila slušalicu.

Kazna 4000 eura

“Dana 2. studenog djelatnik HT nazvao me i nudio usluge, a ja sam ga tada pitala zašto me zovu ako je moj broj u registru “Ne zovi”. Odgovorio je kako **A1 prodaje imenike** i tako su došli do mog broja. Nazvala sam A1, oni su rekli da to nije istina i neka se obratim HAKOM-u, što sam učinila te izvršila prijavu”, prisjeća se Antonija.

HT je u slučaju Antonije već prilikom **provođenja inspeksijskog nadzora** priznao počinjenje prekršaja koji mu se stavlja na teret te zbog tog izražava žaljenje. Obećava kako će i dalje poduzimati sve potrebne mjere da se isto više ne ponovi.

Sutkinja ih je na koncu proglasila krivima i kaznila zbog kršenja odredaba Zakona o zaštiti potrošača. HT, tako, mora platiti **kaznu od 4000 eura**, a direktorica za korisnike 2000 eura. Oboje moraju podmiriti i po 66 eura troškova prekršajnog postupka.

Presuda prekršajne sutkinje je **nepravomoćna** i na nju se mogu žaliti u zakonom propisanom roku.