



**REPUBLIKA HRVATSKA  
AGENCIJA ZA ZAŠTITU  
OSOBNIH PODATAKA**

KLASA:...

URBROJ:...

Zagreb, 14. prosinca 2016

Agencija za zaštitu osobnih podataka na temelju članka 24. stavka 1. i 2., članka 25., članka 32. stavka 1. podstavka 1., stavka 3., članka 34. Zakona o zaštiti osobnih podataka („Narodne novine“, broj 106/12 - pročišćeni tekst Zakona) i članka 100. stavka 3. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“ broj 47/09), a povodom zahtjeva za zaštitu prava, I.M. iz N. G., , donosi sljedeće

**PRIVREMENO RJEŠENJE**

1. Zahtjev I. M. iz N. G., za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka je osnovan.
2. Utvrđuje se da je od strane društva V.d.o.o. iz Z. kao voditelja zbirki osobnih podataka i društva F. d.o.o. iz Z., kao izvršitelja obrade osobnih podataka došlo do povrede prava na zaštitu osobnih podataka I. M. iz N. G., a sve iz razloga što prilikom sklapanja ugovora o pružanju usluga nije izvršena nedvojbena identifikacija i utvrđen identitet stvarnog korisnika usluge.
3. Rješenje se donosi kao privremeno do utvrđenja stvarnog potpisnika ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa koji je sklopljen s društvom V.. iz Z.,.
4. Zabranjuje se društvu V. d.o.o. iz Z., daljnja obrada osobnih podataka I. M. iz N.G., u svrhu naplate dugovanja po zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa za telefonske brojeve 09...i 09... do utvrđenja stvarnog korisnika usluge.
5. Nalaže se društvu V.d.o.o. iz Z. da po utvrđenju stvarnog potpisnika ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za telefonski broj 09...i 09...o istom obavijeste ovu Agenciju.

## Obrazloženje

Agencija za zaštitu osobnih podataka (u daljnjem tekstu: Agencija) zaprimila je dana 06. srpnja 2016. godine zahtjev za zaštitu prava I.M. iz N. G., (dalje u tekstu: podnositelj zahtjeva), u kojem navodi da je saznao kako je netko dana 23. lipnja 2016. godine na prodajnom mjestu F. d.o.o. (partner društva V.) u Z. sklopio dva pretplatnička ugovora s društvom VI. i kupio dva mobitela LG G5 i Iphone 6. Podnositelj zahtjeva u svom zahtjevu navodi da se ne podudaraju prezime i osobna iskaznica.

Zahtjev je osnovan.

Postupajući po navedenom dopisu Agencija je dana 7. srpnja 2016. godine dopisom Klasa:004-02/16-01/326, Urbroj: 567-02/10-16-02 zatražila od podnositelja zahtjeva dopunu zahtjeva na način da dostavi ovoj Agenciji prigovor koji je uputio društvu V., zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa ako isti posjeduje, presliku osobne iskaznice te osobni identifikacijski broj. Također Agencija je uputila podnositelja zahtjeva da nadležnoj policijskoj postaji prijavi nedozvoljenu uporabu osobnih podataka te presliku prijave dostavi ovoj Agenciji.

Dana 22. rujna 2016. godine podnositelj zahtjeva dostavio je ovoj Agenciji presliku spornog ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa sa društvom V. d.o.o., prigovor upućen navedenom društvu, kopiju važeće osobne iskaznice sa OIB-om kao i kopiju nevažeće osobne iskaznice koja je bila valjana u trenutku sklapanja spornog ugovora.

Postupajući po zahtjevu za zaštitu prava, Agencija je dana 19. kolovoza 2016. godine izvršila nadzor kod voditelja zbirke osobnih podataka, društva V. d.o.o. iz Z., o čemu je sastavljen zapisnik Klasa: 042-02/16-01/75, Urbroj: 567-12/04-16-10. Nadzorom je utvrđeno da su na ime I. M. iz Nova Gradiška popunjena dva *Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa* za pretplatničke brojeve 09...i 09...dana 23.06.2016. godine u Z na prodajnom mjestu (V.partner) društva F. d.o.o., iz Z. (Kôd prodavatelja 3041910, Kôd prodajnog mjesta...). Utvrđeno je da su na obrascima *Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa* (za pretplatničke brojeve 09...i 09...), između ostalog, sadržani isti sljedeći osobni podaci: Podaci o pretplatniku (podaci o platežno odgovornoj osobi):ime i prezime (I. M.); ulica i broj (...); mjesto/poštanski broj (N.G. ); država (Hrvatska); Telefon (Nepoznato); e-mail adresa (-); datum rođenja (...); OIB(...); Podaci o dokumentima kojih presliku pretplatnik mora priložiti: osobna iskaznica; broj osobne iskaznice/Putovnice (...);Podaci o načinu plaćanja računa: Izravno terećenje, Banka (S.), Broj računa/IBAN (...). Podaci o tarifnom modelu i uslugama: Pretplatnički broj ...GSM Tarifni model (Bez granica L+).

Uz zahtjeve za zasnivanje pretplatničkih odnosa ispunjena su dva (za uređaje: iPhone 6 16GB sivi 2016 i G5 sivi) obrasca *Ugovor o kupnji uređaja uz obročnu otplatu* koji između ostalog sadrže sljedeće osobne podatke: Podaci o kupcu: Ime i prezime (I. M.), Ulica i kućni broj (...), Mjesto/Poštanski broj (N. G.), E-mail adresa (-), Kontakt telefon ..), datum rođenja (...OIB (...), Adresa za slanje računa (N. G.), Podaci o dokumentima kojih presliku kupac mora priložiti:

osobna iskaznica, Br. osobne iskaznice/Putovnice (...) te potpis kupca. Uz Zahtjeve za zasnivanje pretplatničkog odnosa i Ugovor o kupnji uređaja uz obročnu otplatu na ime I. M. iz N.G. priložena je i preslika osobne iskaznice na ime I.M. br.... izdana 01.10.2014. godine od strane PP N.G.). Nadalje utvrđeno je da je društvo V. d.o.o., iz Z. sklopilo *Ugovor o distribuciji proizvoda i usluga putem sustava vlastitih i ostalih prodajnih mjesta* s društvom F. d.o.o. iz Z. (OIB:...) dana 01.05.2015 godine.

Također u nadzoru je utvrđeno da su u bazi korisnika VIPnet usluga „Siebel“ pohranjeni, između ostalog, sljedeći osobni podaci na ime I.M. iz N. G.: Naziv korisnika (I. M.ć); Ime (I.); Prezime (M.); OIB/ID stranca (...); Država (Hrvatska); Datum rođenja (...); spol (M); Tip dokumenta (Osobna iskaznica); Broj dokumenta (...); Osnovna adresa (N.G. Hrvatska)

U tijeku nadzora priložen je obrazac *Kartica korisnika* iz Billing sustava društva VIPnet d.o.o. od 17.08.2016.g. na ime I.M., Ljudevita Gaja 46 iz N. G. iz koje je vidljivo da su ispostavljeni računi (za oba pretplatnička broja 09... i 09...) stornirani.

Dakle, društvo V. d.o.o. donijelo je odluku o storniranju dugovanja (za pretplatničke brojeve 09... i 09...) na ime I.M. iz N. G. radi sumnje na zlouporabu osobnih podataka podnositelja zahtjeva od treće strane te je isto provedeno kroz sustav naplate društva V. d.o.o. iz Zagreba. Također, društvo V. d.o.o. uputilo je dopis podnositelju zahtjeva dana 16.08.2016.godine kojim ga obavještava o odobrenju raskida predmetnih pretplatničkih ugovora bez naplate penala za prijevremeni raskid ugovora.

Predstavnica predmetnog voditelja zbirke osobnih podataka pojasnila je kako se osobni podaci na ime I. M. iz N.G. (vezano uz pretplatničke brojeve 09... i 09...) nalaze u bazi korisnika V. usluga u statusu pasivni (nedostupni za obradu) a prema odredbama Zakonu o elektroničkim komunikacijama podatke o ostvarenom telekomunikacijskom prometu potrebno je čuvati godinu dana nakon storniranja računa (radi knjigovodstvenih obveza/izdanih računa prije storniranja) i nakon toga se osobni podaci korisnika brišu iz sustava.

Također predstavnica voditelja zbirke osobnih podataka pojasnila je kako se podaci podnositelja zahtjeva nalaze otprije u bazi V...korisnika jer je koristio uslugu društva V...d.o.o. koju više ne koristi i koja nije aktivna. Uz zasnivanje dva predmetna pretplatnička odnosa (za pretplatničke brojeve 09... i 09...) ostvarena je kupnja mobilnih uređaja (iPhone 6 16GB sivi 2016 i LG G5 sivi) na prodajnom mjestu društva F. d.o.o. u Z., odnosno nije bilo dostave mobilnih uređaja na kućnu adresu već su isti preuzeti na prodajnom mjestu društva F. d.o.o. u Z. prilikom zaključivanja ugovora. Prema pojašnjenju predstavnice voditelja zbirke osobnih podataka osobni podaci podnositelja zahtjeva nisu prosljeđivani društvu za naplatu potraživanja te također nije pokrenut ovršni postupak za predmetni slučaj (za pretplatničke brojeve 09 ... i 09...).

S obzirom da je osobni podatak svaka informacija koja se odnosi na identificiranu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može identificirati (članak 2. Zakona o zaštiti osobnih podataka) u provedenom postupku utvrđeno je kako voditelj zbirke osobnih podataka, odnosno društvo VIPnet d.o.o., nije posjedovalo točne podatke koji bi mogli nedvojbeno identificirati osobu koja

je sklopila sporne pretplatničke ugovore uslijed čega je došlo do nezakonitog korištenja osobnih podataka podnositeljice zahtjeva.

Zakonom o zaštiti osobnih podataka propisano je da se osobni podaci moraju obrađivati pošteno i zakonito, a to znači da za prikupljanje i daljnju obradu osobnih podataka mora postojati zakonita svrha i valjan pravni temelj. Osobni podaci mogu se prikupljati u svrhu s kojom je ispitanik upoznat, koja je izričito navedena i u skladu sa zakonom i mogu se dalje obrađivati samo u svrhu u koju su prikupljeni, odnosno u svrhu koja je podudarna sa svrhom prikupljanja. Osobni podaci koji se obrađuju moraju biti točni, potpuni i ažurni (članak 6. navedenog Zakona).

Člankom 7. citiranog Zakona propisani su pravni temelji za obradu osobnih podataka, između ostalog, osobne podatke je moguće obrađivati uz privolu ispitanika samo u svrhu za koju je ispitanik dao privolu, u slučajevima određenim zakonom, u svrhu sklapanja i izvršavanja ugovora u kojem je ispitanik stranka te u drugim taksativno navedenim slučajevima u predmetnom članku.

Voditelj zbirke osobnih podataka može na temelju ugovora pojedine poslove u svezi s obradom osobnih podataka u okvirima svojeg djelokruga povjeriti drugoj fizičkoj ili pravnoj osobi (izvršitelj obrade). Poslovi u svezi s obradom osobnih podataka mogu se povjeriti samo izvršitelju obrade koji je registriran za obavljanje takve djelatnosti i koji osigurava dovoljna jamstva u pogledu ostvarivanja odgovarajućih mjera zaštite osobnih podataka. Ugovorom se uređuju međusobna prava i obveze voditelja zbirke osobnih podataka i izvršitelja obrade, a osobito se obvezuje izvršitelja obrade da obavlja poslove samo na temelju naloga voditelja zbirke osobnih podataka, da ne smije osobne podatke davati na korištenje drugim primateljima, niti ih smije obrađivati za bilo koju drugu svrhu osim ugovorene te da osigura provođenje odgovarajućih tehničkih, organizacijskih i kadrovskih mjera zaštite osobnih podataka sukladno odredbama čl.10. Zakona.

Osobni podaci u zbirkama osobnih podataka moraju biti odgovarajuće zaštićeni od slučajne ili namjerne zlouporabe, uništenja, gubitka, neovlaštenih promjena te drugih zlouporaba. Voditelj zbirke osobnih podataka i primatelj dužni su poduzeti tehničke, kadrovske i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka koje su potrebne da bi se osobni podaci zaštitili od slučajnog gubitka ili uništenja i od nedopuštenog pristupa, nedopuštene promjene, nedopuštenog objavljivanja i svake druge zlouporabe te utvrditi obvezu osoba koje su zaposlene u obradi podataka, na potpisivanje izjave o povjerljivosti (članak 18. citiranog Zakona).

Voditelj zbirke osobnih podataka dužan je na zahtjev ispitanika, odnosno njegovih zakonskih zastupnika ili punomoćnika dopuniti, izmijeniti ili brisati osobne podatke ako su podaci nepotpuni, netočni ili neažurni te ako njihova obrada nije u skladu s odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka. Također neovisno o zahtjevu ispitanika, u slučaju ako voditelj zbirke osobnih podataka utvrdi da su osobni podaci nepotpuni, netočni ili neažurni, dužan ih je sam dopuniti ili izmijeniti (članak 20. citiranog Zakona).

Sukladno članku 99. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine" broj 73/08, 90/11,133/12, 80/13,71/14, pročišćeni tekst zakona) operatori javnih komunikacijskih usluga moraju poduzeti odgovarajuće tehničke i ustrojstvene mjere, odnosno moraju osigurati da osobnim podacima mogu pristupiti samo ovlaštene osobe u zakonom dopuštene svrhe, štiti prenošene ili pohranjene osobne podatke od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmijene, te neovlaštene ili nezakonite pohrane, obrade, pristupa ili razotkrivanja i osigurati primjenu sigurnosne politike u odnosu na obradu osobnih podataka.

Slijedom navedenog, u postupku je utvrđeno da V.d.o.o. prilikom obrade osobnih podataka podnositelja zahtjeva nije postupao sukladno odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka odnosno ne posjeduje točne osobne podatke koji se odnose na podnositelja zahtjeva, budući da su u nadzoru utvrđene nesukladnosti u obradi osobnih podataka podnositelja zahtjeva. Naime, utvrđeno je da se **osobni podaci podnositelja zahtjeva evidentno razlikuju na zahtjevima za zasnivanje pretplatničkog odnosa, ugovorima o kupnji uređaja uz obročnu otplatu i osobnoj iskaznici koja je priložena uz zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa od onih sadržanih u osobnoj iskaznici podnositelja zahtjeva koja je važila u trenutku zasnivanja spornog pretplatničkog odnosa**, točnije razlikuju se podaci koji se odnose na fotografiju, prezime, broj osobne iskaznice te datum izdavanja i datum važenja navedenog dokumenta.

U cjelokupno provedenom postupku od strane ove Agencije utvrđeno je da se podaci sadržani u zahtjevima za zasnivanje pretplatničkog odnosa sa društvom V.d.o.o. za brojeve 09...i 09...kao i podaci prikupljeni u bazi korisnika društva V. d.o.o. ne odnose na podnositelja zahtjeva I.M. iz N. G., Naime, u zahtjevu su navedeni podaci koji se odnose na: I. M. iz N. G., broj osobne iskaznice:.... Stoga, društvo V. d.o.o. nije postupalo sukladno članku 6. i 20. Zakona o zaštiti osobnih podataka budući da nije poduzelo nužne radnje u svrhu zaštite osobnih podataka i provjere da li su uneseni podaci u zahtjevima za zasnivanje pretplatničkog odnosa točni i potpuni i šalju li račun s točnim podacima osobi koja je navedena u sklopljenim ugovorima. Također društvo F. d.o.o. kao izvršitelj obrade osobnih podataka, prilikom obrade osobnih podataka podnositelja zahtjeva nije postupao sukladno odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka i Ugovora o distribuciji proizvoda i usluga putem sustava vlastitih i ostalih prodajnih mjesta koje je navedeno društvo sklopilo s društvom V. d.o.o. 1.5.2015.godine budući da nisu utvrdili nedvojbenu identitet osobe koja je ispunila zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Društvo F. d.o.o. u konkretnom slučaju nije postupalo sukladno čl.10. Zakona o zaštiti osobnih podataka budući da kao izvršitelj obrade osobnih podataka nije ispoštovalo nalog voditelja zbirke osobnih podataka, društva V. d.o.o. točnije čl.11. navedenog Ugovora u kojem je propisano da društvo F d.o.o. obvezuje postupati sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka.

Slijedom navedenih okolnosti u postupku je utvrđeno da društvo V. d.o.o. kao voditelj zbirke osobnih podataka, i društvo F.. d.o.o. kao izvršitelj obrade osobnih podataka u vrijeme zasnivanja spornih pretplatničkih odnosa nisu postupali s dužnom pažnjom tj. nisu obrađivali osobne podatke pošteno i zakonito budući da nisu vodili brigu o točnosti i potpunosti osobnih podataka podnositelja zahtjeva u smislu utvrđenja nedvojbene identifikacije osobe koja je

sklopila zahtjeve (ugovore) za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Osim toga, sama činjenica da je V.d.o.o. uvažio zahtjev za raskid ugovorenih pretplatničkih odnosa odnosno poništio dugovanje za brojeve 09..i 09..., upućuju da društvo V...d.o.o. ne raspolaže dokazima da su ugovori/zahtjevi sklopljeni s podnositeljem zahtjeva. Temeljem utvrđenih činjenica i dokaza proizlazi da su osobni podaci podnositelja zahtjeva obrađivani bez pravnog temelja i zakonite svrhe, čime su povrijeđene odredbe članka 6. i 7. Zakona o zaštiti osobnih podataka.

Stoga je sukladno članku 6., 7.,10, 18. i 20. Zakona o zaštiti osobnih podataka, od strane voditelja zbirke osobnih podataka, društva V. d.o.o. i društva F. d.o.o. potrebno unaprijediti način identifikacije korisnika usluge tj. detaljno izvršiti provjeru osobnih podataka sadržanih u osobnim identifikacijskim dokumentima potpisnika ugovora/zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i prilikom slanja računa za ugovoreni pretplatnički odnos na kućnu adresu.

Zaključno, imajući u vidu je društvo VIPnet d.o.o. uvažilo prigovor podnositelja zahtjeva i da je dugovanje za brojeve 09... i 09... stornirano odnosno ugovori za navedene pretplatničke brojeve raskinuti što je i navedeno u dopisu koje je društvo Vipnet poslalo podnositelju zahtjeva 16. 08. 2016. godine, ova Agencija nije imala potrebe za nalaganjem dodatnih mjera u odnosu na sporne ugovore koji sadrže osobne podatke podnositelja zahtjeva jer se podrazumijeva da nema zakonske osnove za obradu osobnih podataka podnositelja zahtjeva do utvrđenja stvarnog potpisnika zahtjeva za zasnivanje pretplatničkih odnosa za telefonske brojeve 09...i 09....

Temeljem gore navedenog, valjalo je postupiti kao u Izreci rješenja.

#### UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor tužbom pred Upravnim sudom u roku od 30 dana od dana dostave ovoga rješenja.

RAVNATELJ  
Anto Rajkovača

Dostaviti:

1. I. M., N. G.
2. V. d.o.o, Z.
3. F.d.o.o. , Z.
4. Pismohrana, ovdje.