



UPI: 05-29-1-157/20  
Sarajevo, 25.03.2020. godine

Na osnovu člana 46. stav (3) tačka d) i 49. st. (1) i (2) Zakona o komunikacijama („Službeni glasnik BiH“, broj 31/03, 75/06, 32/10 i 98/12), članova 16., 17. i 25. Pravilnika o postupku rješavanja kršenja uslova dozvola i propisa Regulatorne agencije za komunikacije („Službeni glasnik BiH“, broj 18/05), te članova 5., 8., 13., 22. i 31. Pregleda povreda i kazni koje izriče Regulatorna agencija za komunikacije („Službeni glasnik BiH“, broj 18/17), rješavajući po službenoj dužnosti u postupku protiv "DENI COMPANI" d.o.o. za unutrašnju i vanjsku trgovinu i zastupanje - Obiteljski radio Valentino, ul. Kolodvorska br. 108a, 76 204 Bijela, Brčko Distrikt, radi utvrđivanja kršenja Kodeksa o audiovizuelnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija („Službeni glasnik BiH“, broj 3/16), generalni direktor Regulatorne agencije za komunikacije donosi:

### RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da je "DENI COMPANI" d.o.o. za unutrašnju i vanjsku trgovinu i zastupanje – Obiteljski radio Valentino prekršila odredbe člana 16. stavovi (1) i (2) *Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima* i člana 7. stav (1) *Lažni ili zavaravajući audiovizuelni i radijski programi* Kodeksa o audiovizuelnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija.
2. Na ime učinjenog prekršaja iz tačke 1. dispozitiva ovog rješenja izriče se pismeno upozorenje.
3. DENI COMPANI" d.o.o. za unutrašnju i vanjsku trgovinu i zastupanje - Obiteljskom radiju Valentino se stavlja na znanje da ponovljeno kršenje odredbi iz tačke 1. dispozitiva ovog rješenja može rezultirati izricanjem strožije sankcije.
4. Žalba ne odlaže izvršenje rješenja.

### Образложење

Regulatorna agencija za komunikacije (Agencija), u cilju usklađenosti programa sa pravilima i propisima Agencije, a inicirana prigovorom slušatelja, po službenoj dužnosti, zatražila snimke programa koje je "DENI COMPANI" d.o.o. za unutrašnju i vanjsku trgovinu i zastupanje - Obiteljski radio Valentino (u daljem tekstu: Obiteljski radio Valentino) emitovao u sljedećim terminima:

- 19.11.2019. u terminu od 14:00-16:00 sati
- 20.11.2019. u terminu od 14:00-16:00 sati
- 01.12.2019. u terminu od 14:00-16:00 sati

Analizom predmetnih snimaka konstatovano je da je, u navedenim periodima tokom sva tri dana emitovan kviz znanja „Odgovori tačno“, koji slušaocima pruža mogućnost učešća putem poziva na brojeve koje navodi voditeljica na sljedeći način:

**Voditeljica:** *Kako do nagrade? Uključenje uživo u program, za korisnike m-tel telekom Republike Srpske 094 593 075, cena poziva 3,1 KM sa PDV-om, za korisnike BH Telecom 094 280 137, cena poziva 3,5 KM sa PDV-om...za korisnike HT Mostar Eronet 094 860 710, cena poziva 3,7 KM sa PDV-om, za korisnike iz Hrvatske 064 670 675 cena poziva 8,5 KN sa PDV-om...*

Imajući u vidu rezultate analize, a u cilju prikupljanja svih potrebnih informacija, te utvrđivanja svih relevantnih činjenica u istrazi, Agencija se obratila telekom operaterima u BiH: Telekomunikacije

Srpske, BH Telecom i JP Hrvatske Telekomunikacije Mostar sa upitom o načinu naplate poziva na gore navedene brojeve, putem kojih su slušaoci mogli ostvariti učešće u kvizu programu „Odgovori tačno“, te da li su u navedenom periodu ostvareni i naplaćeni pozivi prema navedenim brojevima.

Telekomunikacije Srpske i JP Hrvatske Telekomunikacije Mostar su potvrdili da su u navedenom periodu izvršeni pozivi prema brojevima 094 593 075 i 098 860 710, te da je naplata poziva navedenih brojeva izvršena po minuti, bez uključenog PDV-a. Naknadno, dana 31.01.2020. i BH Telecom je dostavio odgovor na upit Agencije kojim potvrđuje da su u prethodno navedenom periodu izvršeni pozivi prema broju 094 280 137 naplaćeni po minuti razgovora bez uključenog PDV-a.

Na osnovu navedenog, Agencija je došla do preliminarog zaključka da je ovim došlo do mogućeg kršenja člana 7. (*Lažni ili zavaravajući audiovizuelni i radijski programi*) i člana 16. stav (2) (*Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima*) Kodeksa o audiovizuelnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija („Službeni glasnik BiH“, broj 3/16) (u daljem tekstu: Kodeks), u kojem se, između ostalog, navodi:

#### **Član 7.**

##### **(Lažni ili zavaravajući audiovizuelni i radijski programi)**

- (1) *Audiovizuelni i radijski programi neće nuditi bilo kakav sadržaj za kojeg se zna ili se može utvrditi da je lažan ili zavaravajući na osnovu zdravog razuma ili rutinskom provjerom, ili za kojeg postoji opravdana pretpostavka da je lažan ili zavaravajući.*

#### **Član 16.**

##### **(Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima)**

- (2) *Ukoliko se učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima ostvaruje putem usluge dodatne vrijednosti, gledaocu/slušaoцу koji učestvuje u programu, uključujući gledaocе/slušaoce na čekanju, naplatit će se cijena po pozivu, a ne po vremenu trajanja poziva.*

Također, analiza je pokazala i da u najavi kviza tokom sva tri analizirana dana voditeljica navodi sljedeće: „Ovo je kviz znanja, odgovori tačno i osvoji. Temeljen na znanju, brzini i veštini, oglašivač „Euromedia“, infolinija + 387 66 407 770. Kompletna pravila možete naći na web adresi [www.odgovoritacno.com/pravila](http://www.odgovoritacno.com/pravila), e-mail [odgovoritacno@gmail.com](mailto:odgovoritacno@gmail.com).“. U svrhu provjere svih relevantnih informacija u pogledu uslova učešća putem drugih načina komunikacije koji su navedeni u okviru emitovanog sadržaja – web adresa [www.odgovoritacno.com/pravila](http://www.odgovoritacno.com/pravila), Agencija je u nekoliko navrata pokušala pristupiti naznačenoj web adresi, međutim istoj nije bilo moguće pristupiti, uz napomenu da je IP adresa servera nepoznata. Na osnovu navedenog Agencija došla do preliminarog zaključka da je ovim došlo i do mogućeg kršenja odredbe člana 16. stav (1) (*Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima*) Kodeksa, u kojem je navedeno:

- (1) *Audiovizuelni i radijski programi u kojima publika ima mogućnost učešća putem pozivanja, slanja poruka, te korištenjem drugih načina komunikacije, će sadržavati jasne informacije i uslove za učešće u istim.*

Uzimajući u obzir sve prethodno navedeno, Agencija je dopisom od 31.01.2020. godine pozvala Obiteljski radio Valentino da se izjasni o potencijalnom kršenju navedenih odredbi Kodeksa o audiovizuelnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija (u daljem tekstu: Kodeks). Navedeni dopis Agencija je uputila putem pošte uz povratnicu te je Obiteljskom radiju Valentino data mogućnost da se u roku od sedam dana od dana prijema istog izjasni u vezi sa kršenjem citiranih odredbi Kodeksa. S obzirom na činjenicu da stanica nije odgovorila na dopis u datom roku, a Agencija

je dobila potvrdu o dostavljenom dopisu putem povratnice o dostavi, gdje je naznačeno da je obavještena o prispjeću dopisa dana 06.02.2020., u skladu sa članom 17. stav (3) Pravilnika o postupku rješavanja kršenja uslova dozvola i propisa Regulatorne agencije za komunikacije ("Službeni glasnik BiH", broj 18/05), Obiteljskom radiju Valentino dana 18.02.2020. dodatno je pružena mogućnost da dostavi izjašnjenje najkasnije sedam dana od prijema istog. Do dana donošenja ovog rješenja, Obiteljski radio Valentino nije dostavio izjašnjenje u vezi sa kršenjem Kodeksa.

Interna komisija Agencije sastala se 20.03.2020. godine i raspravljala o ovom slučaju, o čemu je sačinjen zapisnik.

Odredba Kodeksa koja reguliše pitanje učešća publike u programima propisuje da će se publici za ostvarivanje učešća u sadržajima u kojima se pruža mogućnost ostvarivanja novčanih dobitaka, naplatiti isključivo cijena jednog poziva. Cilj odredbe je da se učesnici zaštite od moguće zloupotrebe odgađanjem uključenja u program i time izlaganjem finansijskom trošku, naročito imajući u vidu da se radi o uslugama sa dodatnom vrijednošću čija je cijena značajno viša od uobičajenih cijena poziva. U konkretnom slučaju, kako je analiza pokazala, voditeljica je tokom kviza više puta ponavljala brojeve za učešće u programu, navodeći cijenu poziva i PDV-a, što navodi na zaključak da se naplata vrši po pozivu. Međutim, na osnovu dostavljene dokumentacije telekom operatera, jasno je da se pozivi na brojeve navedene u kvizu naplaćuju po minuti, te da se u konkretnom slučaju radi o formalnoj, ali ne i suštinskoj primjeni relevantne odredbe Kodeksa. Ovakvim postupanjem ne samo da se izigrala svrha same odredbe člana 16. Kodeksa, već se radi o netačnim informacijama kojima su slušaoci dovedeni u zabludu o stvarnoj prirodi naplate, što se protivi odredbi člana 7. Kodeksa.

Nadalje, utvrđeno je da je voditeljica uputila gledaoce da kompletna pravila vezano za učešće u kvizu znanja potraže putem web stranice nije koja nije dostupna ili nije u upotrebi, što je u konačnici dovelo do toga da gledaocima nisu pružene sve informacije vezano za uslove učešća u kvizu, čime je počinjeno kršenje člana 16. stav (1) Kodeksa.

Ono što je u konkretnom slučaju veoma bitno napomenuti jeste da štetu trpe krajnji korisnici, odnosno u ovom slučaju slušaoci koju su učestvovali u kviz programu iz razloga što su direktno finansijski oštećeni jer Obiteljski radio Valentino nije obezbijedio poštivanje odredbi člana 16. stavova (1) i (2) *Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima* Kodeksa. Bez obzira na finansijske implikacije, potrebno je spriječiti i zloupotrebu povjerenja koju publika ima u medijske usluge. Ovakvo postupanje pored toga što ide na štetu učesnika u programima, urušava i dignitet medija koji usluge pruža na ovakav način.

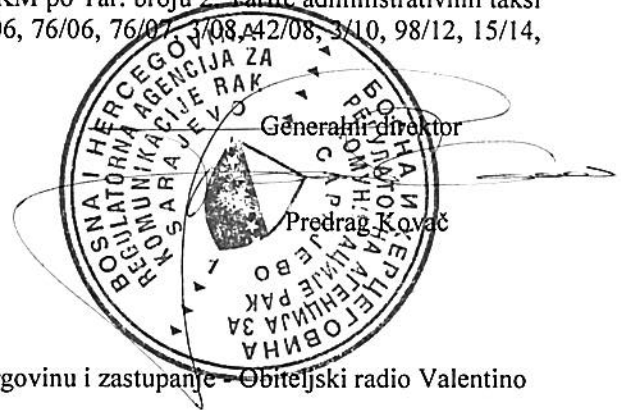
Imajući u vidu naprijed navedeno, Interna komisija Agencije koja je radila na ovom predmetu pristupila je raspravi o prijedlogu kazne, a u skladu sa primjenjivim odredbama Pregleda povreda i odgovarajućih kazni koje izriče Agencija (Pregled).

S obzirom na navedeno, te konstataciju da je Obiteljski radio Valentino u ovom slučaju prekršio član 16. stavove (1) i (2) *Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima* i član 7. stav (1) Kodeksa, Interna komisija Agencije koja je radila na ovom predmetu pristupila je raspravi o prijedlogu kazne, a u skladu sa primjenjivim odredbama Pregleda povreda i odgovarajućih kazni koje izriče Regulatorna agencija za komunikacije (u daljem tekstu: Pregled). Nadalje, u članu 5. Pregleda je navedeno, da je svrha kažnjavanja, između ostalog, *obezbjeđenje poštivanja Zakona i propisa RAK-a, te uticaj na počinioca, kao i na ostale, da ubuduće ne čine kršenja, dok član 8. stav (2) Pregleda* navodi: „*Usmeno ili pismeno upozorenje može se izreći za kršenje koje je pričinjeno pod naročito olakšavajućim okolnostima i kad se svrha kažnjavanja može postići bez izricanja novčane kazne ili drugih izvršnih mjera*“.

Uvidom u relevantne spise predmeta, konstatovano je da se radi o prvom kršenju relevantnih odredbi Kodeksa od strane Obiteljskog radija Valentino, Agencija smatra da će se mjerom pismenog upozorenja postići svrha kažnjavanja. Uzimajući u obzir sve naprijed navedeno riješeno je kao u dispozitivu.

Interna komisija Agencije je, dana 23.03.2020. godine, dostavila zapisnik generalnom direktoru, koji je isti prihvatio.

Pouka o pravnom lijeku: Žalba protiv ovog rješenja može se izjaviti Vijeću Agencije u roku od 15 dana od dana prijama Rješenja. U smislu člana 47. stava 2. Zakona o komunikacijama, žalba ne odlaže izvršenje Rješenja. Na žalbu se plaća taksa od 10,00 KM po Tar. broju 2. Tarife administrativnih taksi ("Službeni glasnik BiH", br. 16/02, 19/02, 43/04, 8/06, 76/06, 76/07, 37/08, 42/08, 3/10, 98/12, 15/14, 78/14, 32/17, 53/17 i 62/17).



Prilog: Obrazac za uplatu administrativne takse

Dostavljeno:

- "DENI COMPANI" d.o.o. za unutrašnju i vanjsku trgovinu i zastupanje - Obiteljski radio Valentino
- u spis

Obrazac br. 2

TAKSA - TAR BROJ 2

ZA ŽALBU PROTIV RJEŠENJA I ZAKLJUČKA (kad je dozvoljena posebna žalba)

Uplatilo je (ime, adresa i telefon) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Račun pošiljaoca / pošiljačija \_\_\_\_\_

Svrha doznake: ADMINISTRATIVNA TAKSA  
(NAZIV/BROJ AKTA/PREDMETA PO KOJEM SE VRŠI UPLATA)  
\_\_\_\_\_  
Račun primaoca primatelja \_\_\_\_\_

Primalac/Primateelj: \_\_\_\_\_ KM 10,00  IMMO

JRT - TREZOR BIH - TAKSE samo za uplate javnih prihoda

Mjesto i datum uplate: \_\_\_\_\_ Broj poreznog obrazilka \_\_\_\_\_ Vrsta uplate 0

Potpis i pečat nalogodavca: \_\_\_\_\_ Pečat Banke \_\_\_\_\_ Vrsta prihoda 7|2|2|1|0|2| Porezni period  
Od: \_\_\_\_\_  
Do: \_\_\_\_\_

Potpis odučastog lica: \_\_\_\_\_ Općina \_\_\_\_\_ Budžetska organizacija 0 7 0 4 9 9 9  
Požl na broj 00000000000000

SVJETLO OČIŠĆENA SVJETLO

**NAPOMENA:**

- **UPLATNI RAČUNI:**

- 3380002210018390 (Unicredit bank)
- 5517902220404858 (Unicredit banka a.d. Banja Luka)
- 5556000031201417 (Nova Banka a.d. Banja Luka)
- 5620128137723339 (NLB Banka a.d. Banja Luka)

- U RUBRIKU **IDENTIFIKACIONI BROJ** PRAVNA LICA UPISUJU IDENTIFIKACIONI TRINAESTOCIFRENI BROJ, A FIZIČKA LICA JMBG;

- U RUBRIKU **OPĆINA** UPISUJE SE ŠIFRA OPĆINE PREBIVALIŠTA – SJEDIŠTA UPLATIOCA;

- **POREZNI PERIOD** - TREBA DA ODGOVARA DATUMU UPLATE;

- **NAKON IZVRŠENE UPLATE 5. PRIMJERAK UPLATNICE SE DOSTAVLJA AGENCIJI**