



**IZVJEŠĆE O RADU
INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
U BOSNI I HERCEGOVINI
za 2009. godinu**

Mostar – veljača 2010. godine

SADRŽAJ

	Strana
Predgovor	3
1. Uvod	3
2. Načela zaštite potrošača u EU	4
3. Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini	5
4. Položaj i uloga potrošača na tržištu	6
5. Nositelji zaštite potrošača u BiH	7
6. Proračun Institucije ombudsmana	8
7. Osnovne aktivnosti Institucije ombudsmana	9
8. Zaštita ekonomskog interesa potrošača	17
9. Financijske usluge	19
10. Značaj standardizacije i uloga potrošača	21
11. Alternativno rješavanje sporova	23
12. Obrazovanje potrošača	25
13. Aktivnosti informiranja i suradnja s medijima	26
14. Suradnja s udruženjima potrošača	28
15. Zaključak	30

Predgovor

Izvešće o radu sadrži pregled rada i djelovanja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2009. godini, kao i pregled stanja u poštivanju prava potrošača. Ovo izvešće je urađeno prema metodologiji koja se primjenjuje u institucijama Bosne i Hercegovine i tijelima za zaštitu potrošača u zemljama članicama Europske unije i zemljama regije.

Navedeno vremensko razdoblje su obilježile aktivnosti na pravovremenom i učinkovitom reagiranju Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini (u daljnjem tekstu: Institucija ombudsmana), na žalbe potrošača i upite institucija, kao i reagiranja po službenoj dužnosti u slučajevima povrede prava potrošača.

U izvještajnom periodu u instituciji su popunjena dva mjesta pomoćnika ombudsmana što je svakako povećalo operativnost u radu u odnosu na prethodno razdoblje. U skladu sa zakonima i propisima kojima se uređuje funkcioniranje i financiranje institucija BiH dobili smo pozitivno izvešće od strane Ureda za reviziju institucija BiH, pohvale Parlamentarne skupštine BiH, kao i pozitivnu ocjenu za napredak u radu Institucije na zaštiti potrošača u izvješću Europske komisije za BiH u 2009. godini.

1. Uvod

Institucija ombudsmana je kontinuirano radila na aktivnom promicanju temeljnih prava svih potrošača, za jasno izražavanje zahtijeva da se prava potrošača poštuju, za javni prosvjed protiv zloporaba na tržištu roba i usluga, protiv monopolističkog položaja bilo koga, protiv socijalne nepravde i bilo koje druge neuravnoteženosti na tržištu koje potkopavaju prava potrošača.

Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u svom izvješću želi ukazati na brojne primjere kršenja tih prava u 2009. godini u različitim oblastima, a najviše ih je bilo u oblasti ekonomskih i finansijskih usluga i to povreda prava na pristup osnovnim robama i uslugama i prava na zaštitu ekonomskog interesa potrošača.

Namjera nam je skrenuti pažnju u smjeru većeg poštivanja prava potrošača od strane proizvođača, pružatelja usluga, trgovaca i ostalih sudionika sa strane ponude na BiH tržištu, kao i dosljednu primjenu propisa iz oblasti zaštite potrošača od strane nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini na svim razinama. Propisi koji su na snazi osiguravaju visok stupanj zaštite prava potrošača i sada je nužno inzistirati na njihovoj dosljednoj primjeni.

Aktualna zbivanja na globalnom planu su dodatno zaoštrila i opteretila problematiku u ovoj oblasti te je stoga nužno kvalitetnije uključivanje i samih potrošača i jačanje njihove uloge kroz rad udruženja za zaštitu potrošača, Saveza udruženja, Vijeća za zaštitu potrošača u BiH i provedbu Godišnjeg plana zaštite potrošača u BiH.

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH svojim aktivnostima u okviru zakonom dodijeljenih obaveza i ovlaštenja ulaže napore s ciljem promoviranja dobre i učinkovite provedbe politike zaštite potrošača i stvaranja društva po mjeri potrošača koje će osigurati potrošačima moć odabira, gospodarstvu moć natjecanja i postići da tržište radi za dobrobit potrošača.

2. Načela zaštite potrošača u Europskoj uniji

Brošura "Zaštita potrošača u EU - Deset temeljnih načela" je dokument za koji je tekst i ilustraciju pripremila Europska komisija, predstavlja vid tehničke potpore Delegacije Europske komisije u BiH. Brošura je namijenjena za informiranje i obrazovanje, te potrošaču na prihvatljiv i razumljiv način objašnjava načela politike zaštite potrošača u EU. Unapređenje prava potrošača je suštinska vrijednost Europske unije, a što se odražava u njenim zakonima. Članstvo u EU osigurava dodatnu zaštitu za potrošače.

U brošuri je opisano 10 temeljnih načela u kojima se objašnjava na koji način zakoni EU štite vas kao potrošača, bez obzira gdje živite unutar EU. Ono što je opisano u dokumentu predstavlja najniži nivo zaštite koje države članice EU, shodno zakonima EU trebaju pružiti potrošačima. To su sljedeća načela:

Kupite što želite i gdje želite

Zakoni EU omogućavaju da kupujete a da pri tom ne brinete o plaćanju carinskih dažbina ili dodatnog PDV po povratku kući.

Ukoliko ne radi, vratite proizvod

Prema zakonima Europske unije, ukoliko proizvod nije u skladu sa dogovorom koji ste napravili sa trgovcem, možete vratiti ili tražiti da se zamijeni ili popravi ili pak tražiti popust na cijenu. Ovo se odnosi na period do dvije godine poslije isporuke. U prvih šest mjeseci nakon isporuke obveza je prodavatelja a ne potrošača da dokaže da su svojstva isporučenog proizvoda u skladu da svim odredbama ugovora o prodaji.

Visoki sigurnosni standardi hrane i ostalih potrošačkih dobara

EU ima zakone da su svi proizvodi koje kupujete sigurni po zdravlje potrošača. Najrasprostranjenija sigurnosna norma jeste CE. Ukoliko neka kompanija otkrije da je na tržištu plasirala proizvod niskog stupnja sigurnosti, ona je zakonski obvezna da o tome obavijesti nadležne vlasti u državama članicama EU u kojima se tako nešto dogodi. Ukoliko neki proizvod predstavlja veću opasnost, kompanija mora organizirati povlačenje tog proizvoda.

Trebate znati što jedete - Zakoni EU o obilježavanju prehrambenih proizvoda omogućavaju da točno znate što jedete

Podrazumijeva da na deklaraciji mora biti detaljna lista sastojaka koji su korišteni u proizvodnji, koje su boje, konzervansi, zaslađivači, aditivi i sl. korišteni, kao i sadrži li proizvodi genetski modificirane sastojke.

Ugovori moraju biti sačinjeni da budu pravedni za potrošače

Kompanije u zemljama EU u ugovorima sa potrošačima ne smiju ugovarati nepravedne odredbe. To se posebno odnosi na to da ne smiju zahtijevati nerazumne svote kao odštetu kada potrošač želi raskinuti ugovor. Ili pak sitnim slovima u ugovoru stoji da nemate pravo na povrat depozita, ako kompanija ne ispuni svoj dio ugovora - takve uvjete zakoni EU zabranjuju.

Potrošač se ima pravo predomisli

Odnosi se kod kupnje proizvoda putem, interneta, putem TV, i drugih oblika "kupnje na daljinu". Zakoni EU potrošače štite od ovakve vrste prodaje, na način da se potrošač može predomisli, te ugovor o kupovini može raskinuti u roku od 7 dana, bez navođenja razloga.

Lakše uspoređivanje cijena

Zakoni EU obvezuju kompanije da informaciju o cijeni proizvoda iskazuju na standardiziran način. Primjera radi; imate proizvod od 2 proizvođača u različitom pakiranju. Da bi se poštivao ovaj princip zakoni EU nalažu supermarketima da se proizvodi izlažu u istim jediničnim mjerama –kilogram, litra, kako bi se potrošaču olakšala usporedba.

Potrošači se ne smiju obmanjivati

Kompanija vam nudi prodaju putem kataloga. Prema zakonima u EU trebaju vam dati detaljna upute o tome tko su oni, što prodaju i koliko proizvodi koštaju.

Zaštita dok ste na godišnjem odmoru

Osigurava zaštitu potrošača od beskrupuloznih prodavatelja, dok je na godišnjem odmoru. Primjera radi; uplatili ste aranžman za luksuzni odmor, a dobili ste hotel koji nije luksuzan. Zakoni EU omogućavaju da otkazete aranžman ili da dobijete kompenzaciju.

Djelotvorno rješavanje prekograničnih sporova

Prepoznavanje potrošača kao najvažnije ekonomske kategorije u unutarnjem tržištu jedan je od ključnih principa europske potrošačke politike. Potrošačima se mora omogućiti da na temelju dobre informiranosti odlučuju o kupnji proizvoda i usluga. Njihove interese treba štiti i unaprijediti.

3. Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini

Zakon o zaštiti potrošača u BiH, kao temeljni zakon Institucije Ombudsmana propisuje obaveze i ovlaštenja Ombudsmana i istovremeno uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriji Bosne i Hercegovine. Zakon o zaštiti potrošača u BiH je u trenutku donošenja usklađen s pravnom stečevinom EZ-a.

Institucija ombudsmana u okviru obaveza i ovlaštenja koje su joj dodijeljene Zakonom o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", broj 25/06) (u daljnjem tekstu: Zakon o zaštiti potrošača), je opredijeljena za stvaranje okruženja u kojemu se paralelno s procesom liberalizacije i otvaranja tržišta, odvija i proces uspostave djelotvornih mjera zaštite potrošača.

Na odnose i slučajeve iz oblasti zaštite potrošača koji nisu regulirani Zakonom o zaštiti potrošača u BiH, primjenjuju se odredbe Zakona o hrani ("Službeni glasnik BiH" broj: 50/04), zatim odredbe Zakona o općoj sigurnosti proizvoda ("Službeni glasnik BiH" broj: 45/04), kao i odgovarajuće odredbe zakona kojima se uređuju obvezni odnosi u Bosni i Hercegovini.

Institucija ombudsmana osigurava opću pravnu pomoć u smislu sprječavanja narušavanja kolektivnih prava potrošača te djeluje u smislu zaštite interesa potrošača, općenito, a ne rješava njihove pojedinačne sporove, što je zadatak i nadležnost drugih zakonima određenim i formiranih agencija, uprava, institucija i inspektorata.

Davanje pravnih savjeta i sugestija potrošačima je nadležnost i zadatak lokalnih centara za savjetovanje potrošača (udruženja potrošača) koji su uspostavljeni i djeluju na cijelom prostoru Bosne i Hercegovine. Bitno je istaknuti da je jedan od zadataka Institucija i obučavanje njihovog osoblja.

Institucija ombudsmana je u izvještajnom vremenskom razdoblju sa šest uposlenika radila na širokom spektru pitanja zaštite potrošača. Odlazak na teren i uspostavljanje izravnog kontakta i suradnje s predstavnicima udruženja u BiH, pružanje informacija potrošačima putem medija educiranje, informiranje, sigurnost proizvoda, kvalitet proizvoda i utjecaj na okoliš i zaštitu ekonomskog interesa potrošača sudjelovanjem u postupcima koje se vode kod sektorskih regulatornih tijela.

Institucija ombudsmana ima zadatak zaštititi i ojačati položaj potrošača u društvu. Pod terminom položaj potrošača podrazumijeva se potrošač u različitim ulogama kao širok koncept te stav ili interes potrošača.

Zaštita potrošača ostvaruje se kroz nadziranje, komunikaciju i preventivne radnje da bi se osigurala njegova osnovna prava na tržištu te da bi se promovirala jednakost među potrošačima i u odnosu na poslovanje.

Ojačavanje znači podnošenje promjena koje utječu na položaj potrošača te identificiranje rizika, privlačenje pozornosti na stavove potrošača u društvenom donošenju odluka u Bosni i Hercegovini i međunarodno, te promoviranje vlastitih mogućnosti djelovanja potrošača.

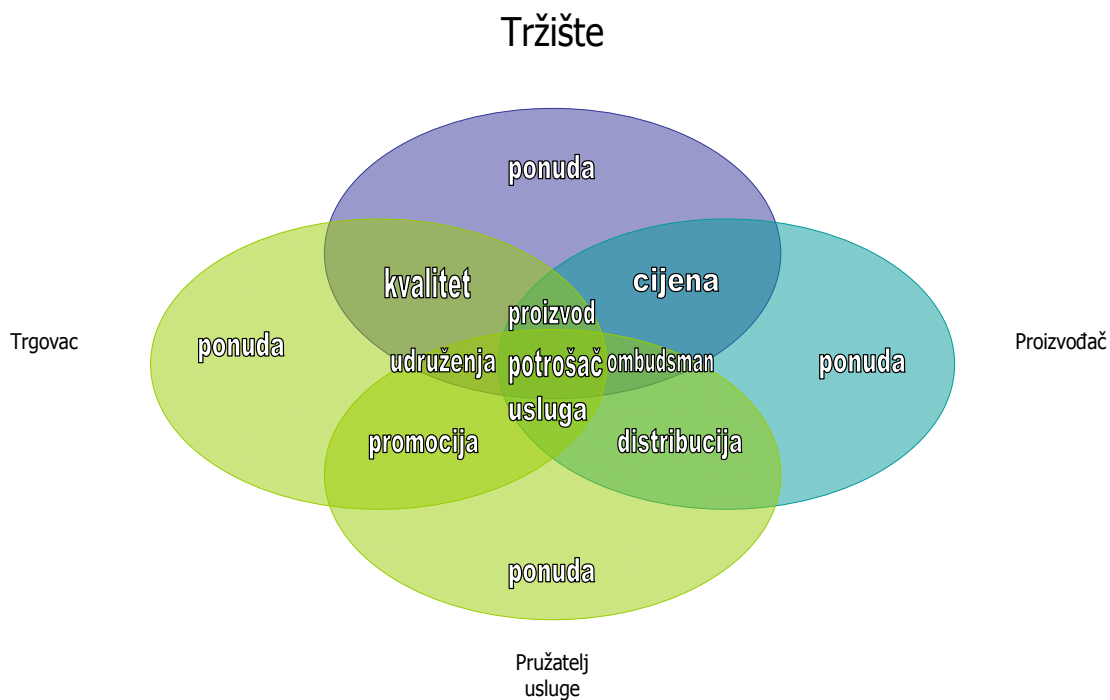
Može se kazati da zaštita potrošača obuhvaća ekonomska i zakonodavna pitanja te pitanja povezana sa sigurnošću zdravlja i prehrane potrošača, informiranje i obrazovanje potrošača i doprinos potrošačkih udruga razvoju politike zaštite potrošača i, općenito, tržišnoga gospodarstva.

Zakonom o zaštiti potrošača su uređena pravila, mjere i postupci zaštite potrošača, obveze, nadležnosti, ovlaštenja i način rada Institucije ombudsmana na promoviranju dobrog i učinkovitog provođenja politike zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini.

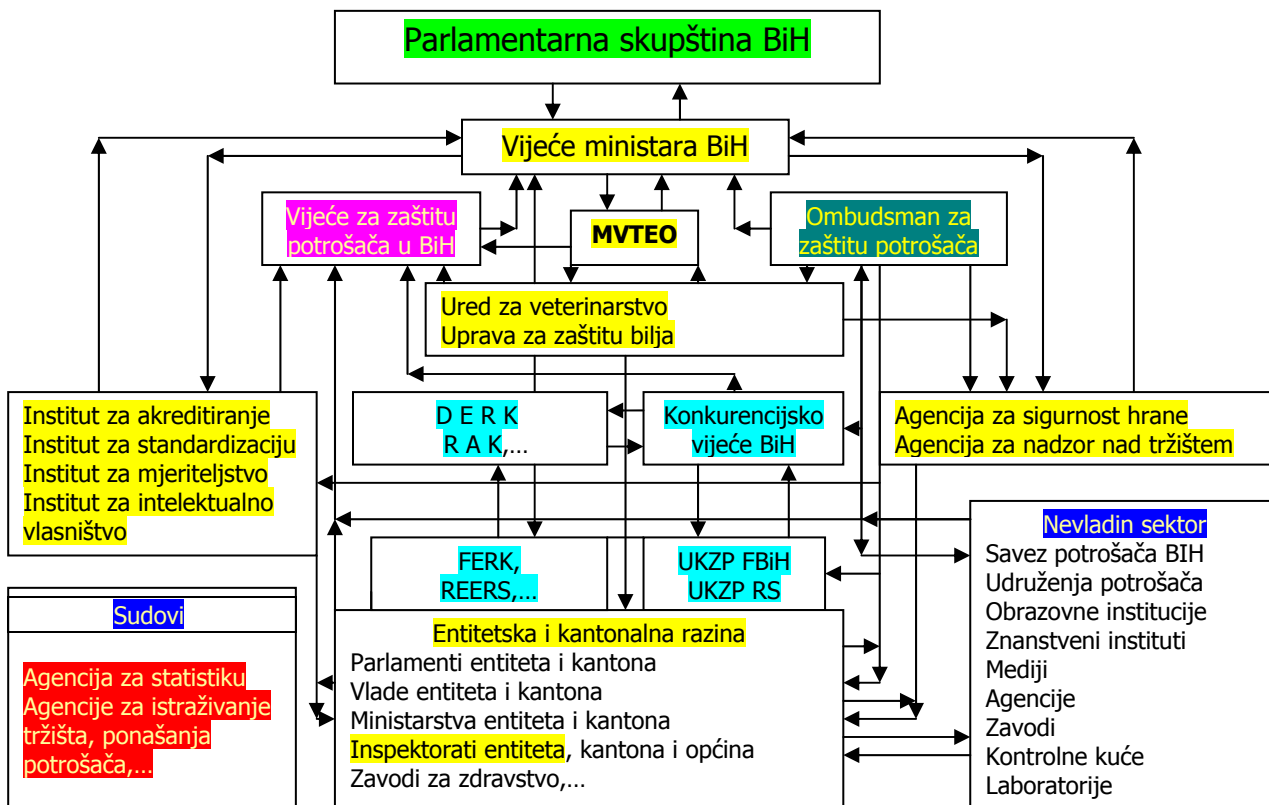
Zakonom o zaštiti potrošača je utvrđeno uspostavljanje Institucija ombudsmana koja treba kontinuirano raditi na pravnom okviru svog djelovanja predlaganjem novih i izmjenama postojećih propisa što omogućava višu razinu zaštite prava potrošača u Bosni i Hercegovini. U poboljšavanju primjene donesenih propisa Institucija ombudsmana se služi iskustvima zemalja Europske Unije, posebice onih s dužom tradicijom tržišnoga gospodarstva, te nastoji na odgovarajući način, uvažavajući postavke pravnog sustava Bosne i Hercegovine, predlagati rješenja koja zaštitu prava potrošača čine suvremenom i usporedivom sa standardima pravne zaštite Europske Unije.

4. Položaj i uloga potrošača na tržištu

Prilagodba pravilima zaštite potrošača jedan je od uvjeta za uklanjanje tržišnih zapreka i integraciju tržišta s proizvodima i uslugama jednakih standarda sigurnosti i kvalitete. Pravo potrošača je jedno od temeljnih ljudskih prava te je jasno da je pitanje zaštite potrošača i koristi, za transparentnost i tržišno natjecanje, ključno za kvalitetno funkcioniranje tržišta. Zato se sa sigurnošću može reći da se nalazimo na početku dugoročnog procesa stvaranja društva po mjeri potrošača u Bosni i Hercegovini. Potrošač se tek treba izboriti za svoju ulogu na tržištu i učiniti da ono funkcionira i u njihovu korist.



5. Nositelji zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini



6. Proračun Institucije ombudsmana

Financijska sredstva za obavljanje poslova iz djelokruga Institucije ombudsmana osiguravaju se isključivo iz Proračuna institucija Bosne i Hercegovine.

Proračun Institucije ombudsmana za 2009. godinu je iznosio 462.000 KM. Ostvarenje proračuna Institucije ombudsmana za 2009. godinu je 386.838 KM odnosno 88%.

Planiranje Proračuna Institucije ombudsmana za 2009. godinu je izrađeno na temelju poznatih parametara iz prethodne godine uz projekciju za tekuću godinu, te suradnju i pomoć predstavnika Ministarstva financija i trezora Bosne i Hercegovine. Planom je predviđeno da Institucija ombudsmana u 2009. godini popuni radna mjesta prema planiranoj dinamici.

Institucija ombudsmana je racionalnim trošenjem na pojedinim pozicijama ostvarila odgovarajuće uštede novčanih sredstava – službena putovanja, troškovi telefona, materijala, energije i goriva, održavanje prostora i reprezentacije i drugo.

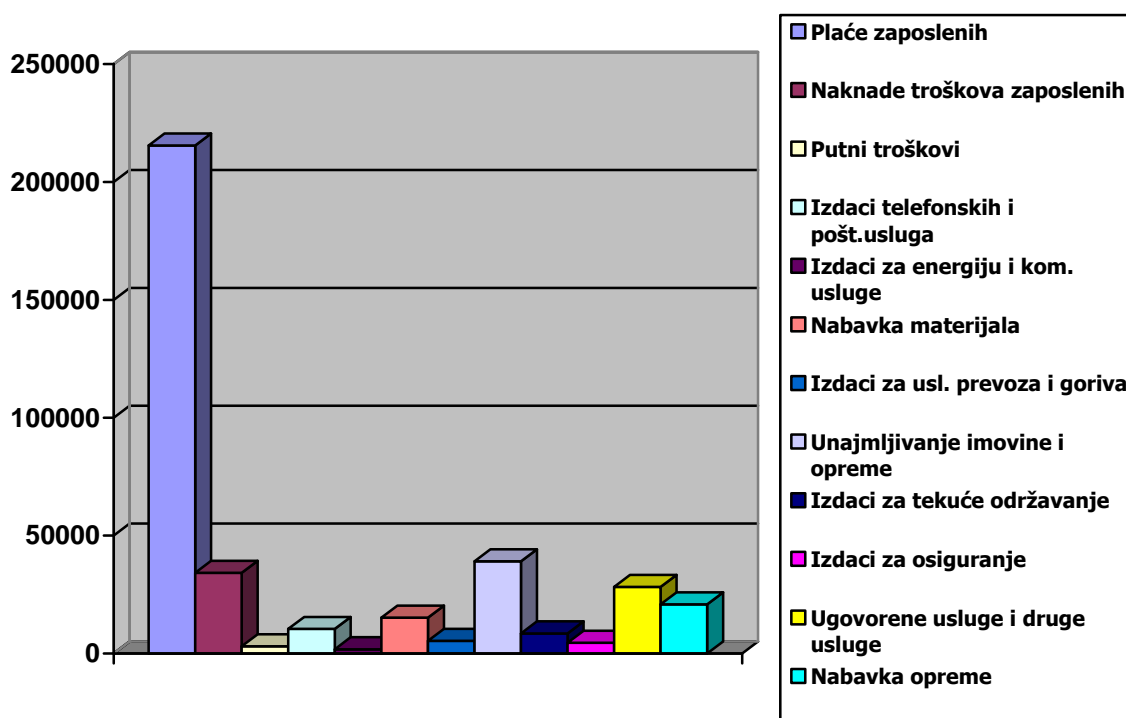
Institucija ombudsmana za rad i djelovanje koristi zakupljeni prostor u Mostaru (146 m²) i za ovu namjenu izdvojeno je iz proračuna 39.108 KM.

Institucija ombudsmana tehničku opremu i namještaj za 2009. godinu je nabavila sukladno proceduri predviđenoj Zakonom o javnim nabavama Bosne i Hercegovine u iznosu od 20.883 KM. Raspoloživa tehnička oprema i namještaj osiguravaju normalne uvjete za rad postojećeg broja angažiranih djelatnika.

Odobreni i izvršeni proračun za 2009. godinu

Red. broj	Vrsta rashoda	Odobreni proračun po zakonu	Smanjenje-mjere uštede (po zahtj. MMF)	Restrukturiranje proračun	Tekuće rezerve	Ukupno proračun (3+4+5+6)	Izvršenje proračun	Razlika (7-8)	% (8/7)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I	Tekući izdaci	439.000	19.925	419.075	0	419.075	365.955	53.120	87
1.	Plaće zaposlenih	225.000	7.875	217.125		217.125	215.429,24	1.695,76	99
2.	Naknade troškova zaposlenih	45.000	3.600	41.400		41.400	34.216,53	7.183,47	83
3.	Putni troškovi	14.000		14.000		14.000	3.072,30	10.927,70	22
4.	Izdaci telefonskih i pošt.usluga	16.000		16.000		16.000	10.449,39	5.550,61	65
5.	Izdaci za energiju i kom. usluge	5.000		5.000		5.000	1.796,45	3.203,55	36
6.	Nabava materijala	17.000		17.000		17.000	15.229,25	1.770,75	90
7.	Izdaci za usl. prijevoza i goriva	9.000		9.000		9.000	5.343,61	3.656,39	59
8.	Unajmljivanje imovine i opreme	52.000	8.450	43.550		43.550	39.108,00	4.442,00	90
9.	Izdaci za tekuće održavanje	9.000		9.000		9.000	8.508,18	491,82	95
10.	Izdaci za osiguranje	5.000		5.000		5.000	4.544,45	455,55	91
11.	Ugovorene usluge i druge usluge	42.000		42.000		42.000	28.258,00	13.742,00	67
II	Kapitalni izdaci	23.000	0	23.000	0	23.000	20.883,06	2.116,94	91

1.	Nabava zemljišta			0		0		0,00	
2.	Nabava građevina			0		0		0,00	
3.	Nabava opreme	23.000		23.000		23.000	20.883,06	2.116,94	91
4.	Nabava ostalih stalnih sreds.			0		0		0,00	
5.	Rekonstrukcija i inves.održ.			0		0		0,00	
III	Tekući grantovi	0	0	0	0	0	0,00	0,00	
IV	Ukupan prorač.	462.000	19.925	442.075	0	442.075	386.838	55.237	88
	Broj zaposlenih	6					5,92		



7. Osnovne aktivnosti Institucije ombudsmana

Osnovne aktivnosti Ombudsmana su:

- pružanje informacije o pravima i obavezama potrošača kao i pružanje potpore udruženjima potrošača u njihovim aktivnostima;
- praćenje ili predlaganje aktivnosti u vezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je regulirano Zakonom o zaštiti potrošača u BiH, propisima koji reguliraju obvezne odnose ili nekim drugim zakonom;
- istraživanje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi i koordiniranje svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijama;
- donošenje odluka i poduzimanje drugih mjera u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja;
- izdavanje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuje specifični ekonomski operateri;
- preporučivati upotrebu određenih uvjeta ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja;

- pregovaranje s predstavnicima određenih trgovinskih udruženja o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;
- predlaganje, iniciranje i rješavanje potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova;
- kontaktiranje s Institucijom ombudsmana za ljudska prava u BiH o zajedničkim problemima, posebno o uslugama od općeg interesa ili javnim uslugama;
- predlaganje Vijeću za zaštitu potrošača BiH i Vijeću ministara BiH potrebna poboljšanja Zakona o zaštiti potrošača u BiH, te doprinos usmjeravanju i učinkovitosti politike u oblasti zaštite potrošača;
- istraživanje utjecaja drugih inicijativa organa vlasti na zaštitu potrošača i obavljanje drugih poslova usko u svezi zaštite potrošača.

Na odluke Ombudsmana mogu se podnijeti žalbe u mjeri u kojoj Zakon o zaštiti potrošača ili bilo koji drugi relevantni propisi to izričito dozvoljavaju.

Ombudsman je ovlašten da:

- izdaje instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti s potrošačkom legislativom i da iznosi te instrukcije pred sud;
- pokreće postupak pred nadležnim sudom;
- pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača u BiH.

Institucija ombudsmana sukladno Zakonu o zaštiti potrošača ima iza cilj promovirati dobro i učinkovito provođenje politike zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini.

Postupanje ombudsmana po žalbama

Iako je pažnja i djelovanje Ombudsmana za zaštitu potrošača u 2009. godini većinom bilo usmjereno na bankarski sektor, ipak je broj žalbi iz sektora ekonomskih usluga od općeg interesa bio najbrojniji.

Ekonomske usluge od općeg interesa, kako ih Zakon definira, su usluge koje ispunjavaju osnovne potrebe potrošača na tržištu, tj. isporuku energije (struja, plin, grijanje) i vode, telekomunikacijske usluge, poštanske usluge i javni transport.

Žalbe potrošača odnose se na pružatelje komunalnih usluga (Javna poduzeća), a predmet žalbi se odnosi na nemogućnost pristupa osnovnim uslugama, neodgovarajući kvalitet pruženih usluga, nemogućnost ostvarivanja prava na obračun usluga na osnovu stvarnih isporuka očitanih na brojilu potrošača, nepravilno i netočno obračunate usluge, pogrešno evidentiranje i terećenje potrošača za račune iz razdoblja koji ulazi u zastaru (a da potrošači nisu imali priliku prigovoriti na zastaru), isključivanje sa mreže zbog nepravovremenog plaćanja računa ili isključenje sa mreže zbog neplaćanja usluge prethodnog korisnika stana (bez mogućnosti da istakne prigovor nedostatka aktivne legitimacije), obračun kamata na kašnjenje u plaćanju mjesečnih računa za usluge i sl.

Također, teška materijalna situacija i loša socijalna zaštita uzrokom su većeg broja žalbi potrošača koji se odnosio na nemogućnost redovnog izmirenja obveza, odnosno troškova stvorenih isporukom struje, plina, grijanja, vode, telefona itd., te sudskih i drugih troškova prouzrokovanih u sudskim i drugim postupcima, vođenih po tužbama javnih poduzeća.

Sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Pravilima rada i Uputstvu o postupanju po žalbama, Ombudsman po osnovu navoda o povredi potrošačkih prava iz žalbe poduzima niz procesnih radnji. Prije svega, upućuje suprotnoj strani žalbu na odgovorizajšnjenje, prikuplja informacije i dokaze i provodi izviđajno postupanje. S tim u vezi donosi odluke, posebne izvještaje, smjernice i preporuke i instrukcije.

Imajući u vidu zakonsku obvezu Ombudsmana da daje prioritet onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošače, to je, vezano za isporuku toplotne energije i vode u izvještajnom periodu, doneseno više Posebnih izvješća i Preporuka i to:

1. Posebno izvješće za isporuku toplotne energije u Kantonu Sarajevo, upućen KJKP "Toplane Sarajevo" gdje je utvrđeno kršenje prava potrošača i odredbi članka 35. Zakona o zaštiti potrošača, vezano za isporuku i obračun toplotne energije. Preporuka KJKP "Toplane Sarajevo" da poduzmu mjere za usklađivanje svoje prakse sa Zakonom o zaštiti potrošača, tj. omoguće potrošačima ugradnju individualnih brojila na kojim će se očitavati stvarna isporuka i po tom osnovu vršiti obračun.

2. Posebno izvješće za isporuku električne energije u HNK, upućen JP "Elektroprivredi HZ HB" d.d. Mostar, sa preporukom za usklađivanje svoje prakse sa odredbama 33. i 34. članka Zakona o zaštiti potrošača, kao i obvezno slanje opomena potrošačima, odnosno ažurnije utuživanje kod dugovanja za struju, kako bi potrošači imali mogućnost da se izjasne po tužbama i izjave prigovor zastare potraživanja.

3. Posebno izvješće za isporuku vode u Tuzli upućen JKP "Vodovod i kanalizacija" Tuzla, gdje je utvrđeno kršenje prava potrošača i dana preporuka u smislu primjene odredbi članka 35. ZOZP, koji će omogućiti potrošačima ugradnju individualnih vodomjera i vršiti obračun vode na osnovu stvarnih isporuka očitanih na brojilu potrošača.

4. Posebno izvješće za način formiranja i visinu cijene plina u BiH upućen "BH- Gas-u" Sarajevo i Vladi Federacije BiH, gdje je utvrđeno kršenje prava potrošača, i dana preporuka za usklađivanje cijena plina, za uspostavljanje regulatora za plin na nivou BiH i transparentno financiranje, tarifiranje i zastupanje potrošača.

Zaključci

I. Ovi predmeti ukazuju na povredu osnovnih prava potrošača (čl.3. ZOZP):

- pravo pristupa osnovnim robama i uslugama;
- pravo na izbor;
- pravo na informiranost i
- pravo da bude saslušan i zastupan.

II. Javna komunalna poduzeća (JKP) ne poštuju odredbu o ugovornom odnosu sa potrošačem, i mijenjaju odredbe ugovora isključivo uzimajući u obzir svoj interes (čl.33. i 96. ZOZP).

III. JKP ne omogućavaju ugradnju mjerila i obračun na osnovu stvarne isporuke očitane na brojilu potrošača.

IV. JKP pokazuju mali interes za Alternativno rješavanje sporova, što bi dovelo do bržeg rješavanja sporova, rasterećenja sudova i brže naplate dugova.

V. JKP uskraćuju isporuku energije ili vode bez sudske odluke i suprotno Zakonu, pozivajući se na svoja pravila i odluke koje imaju karakter internog akta, i u većini slučajeva nisu odobrene od parlamentarnog organa osnivača.

Sektor komercijalnih usluga ima važno mjesto u praćenju stanja na tržištu i postupanja po žalbama od strane Ombudsmana, u većini slučajeva u suradnji sa nadležnom inspekcijom, u cilju poštivanja ZOZP i pružanja pravne sigurnosti potrošačima na tržištu.

Većina žalbi, iz ovog sektora, odnosi se na slučajevne nedostatke na proizvodu gdje trgovci po reklamaciji potrošača ne žele postupiti na način propisan ZOZP, a to je po izboru potrošača:

- zamijeniti proizvod s nedostatkom, novim ispravnim,
- vratiti plaćeni iznos ili
- ukloniti nedostatak na proizvodu o svom trošku.

Trgovci su po reklamaciji skloni ignorirati pravo na izbor potrošača i nuditi isključivo popravku proizvoda.

Trgovci sami određuju rokove za reklamaciju nedostatka na proizvodu, koji su dosta kraći od rokova propisanih ZOZP.

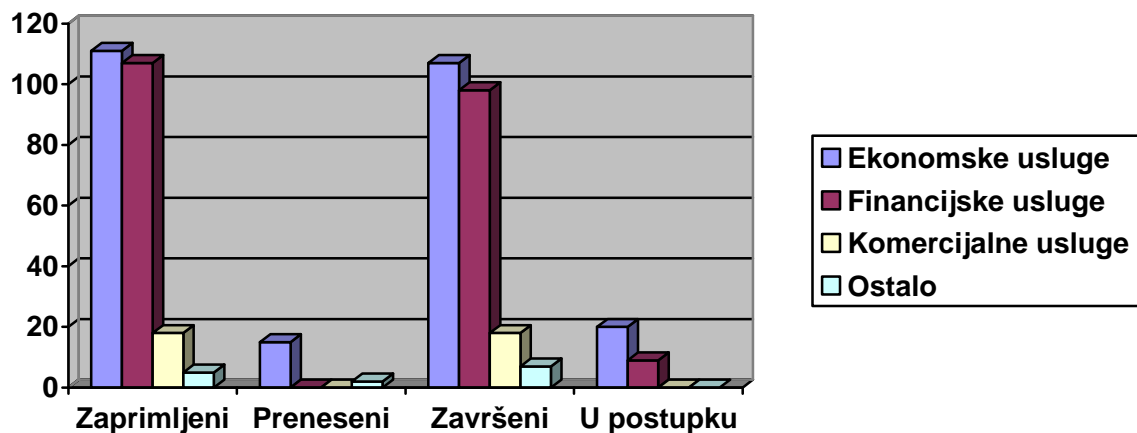
Sve veći broj pritužbi potrošača odnosi se i na tzv. varljivo oglašavanje u pogledu svojstva proizvoda (priroda, sastav, postupak, datum proizvodnje, količine i kvaliteta), uključujući prikazivanje manjim slovima, brojkama, slikama i znakovima bitnih sastojaka ponude, naročito cijene.

Ovi oblici nezakonitog ponašanja trgovaca su kažnjivi po ZOZP, a i drugi propisi iz oblasti sigurnosti hrane osiguravaju zaštitu potrošača, sve više izjednačenu sa zaštitom potrošača u EU.

TABELA I.

Red. broj	Klasifikacija predmeta	Zaprimljeni predmeti u 2009.godini	Preneseni predmeti iz 2008.godine	Završeni predmeti	Predmeti u postupku	Ukupno	% riješenih predmeta
	1	2	3	4	5	6	7
1.	Sektor ekonomskih usluga od općeg interesa	111	15	107	20	126	84,92
2.	Bankarski sektor	107	0	98	9	107	91,50
3.	Sektor komercijalnih usluga i proiz.	18	0	18	0	18	100
4.	Ostali sektori ili oblasti	5	2	7	0	7	100
5.	UKUPNO	241	17	229	29	258	88,75

Grafički prikaz broja predmeta zaprimljenih, prenesenih iz prethodne godine, završenih i onih u postupku, po vrstama usluga i proizvoda:



Tijekom izvještajnog perioda evidentan je porast prijema žalbi vezanih za kršenja prava potrošača u Sektoru finansijskih usluga. Povećanje broja žalbi i obraćanja je pokazatelj ne samo stupnja ugroženosti prava potrošača, već i ukazanog povjerenja u Instituciju ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, kao jednog od subjekata odgovornog za zaštitu potrošača u BiH.

Predmetne žalbe ukazuju da su tijekom 2009. godine komercijalne banke u Bosni i Hercegovini jednostrano povećale kamatne stope na realizirane potrošačke kredite. Takvo postupanje banaka je u suprotnosti sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača u BiH. Predmetnim Zakonom definirana su kao posebna poglavlja: potrošački kredit, elektronski instrumenti plaćanja, kao i nepravedne odredbe u potrošačkim ugovorima. Zbog složenosti finansijske usluge, zakonitog pružanja iste, Zakon je dao poseban značaj informiranosti potrošača, radi čega je pravo na informiranost, definirao kao jedno od temeljnih potrošačevih prava. Potrošač treba razumjeti svojstva finansijske usluge, uvjete kupovine i ostalo da bi donio ispravnu odluku o ulaganju svoga novca kao i mogućnostima dobivanja kredita. S tim uvezi, u poglavlju potrošačkog kredita propisano je kao obaveza kreditora (banke, mikrokreditne organizacije...) da prije zaključenja ugovora o kreditu, potrošača upozna sa svim ugovornim odredbama, (članak 54. ZKP.) Radi toga, potrošaču treba biti prezentirana predugovorna informacija sa svim elementima, činjenicama na osnovu kojih se kasnije zaključiti ugovor. Predugovorna informacija trebala bi biti u pisanoj formi, a ugovor koji potpisuje potrošač mora sadržavati sve elemente iz informacije, pa i uvjete za promjenu kamatne stope. Uvjeti za promjenu kamatne stope moraju biti jasno i precizno definirani, vodeći računa da isti ne smiju biti samo u interesu jedne strane. U stvari morali bi biti vezani za jedan od objektivnih ekonomskih parametara: euribor, libor, stopa inflacije i sl, dakle faktor koji predstavlja zvanični podatak, a ne slobodnu volju banaka i interne neutemeljene odluke pojedinih uprava banaka.

Znači, pravilnom primjenom odredaba Zakona o zaštiti potrošača (članak 54. i 57.), banka nije mogla povećati kamatne stope na realizirane kredite ako nije u predugovornoj informaciji upoznala potrošača sa uvjetima o promjeni kamatne stope, i ako ugovor ne sadrži sve podatke iz predugovorne informacije.

Jednostrano povećanje kamatne stope na realizirane kredite je u suprotnosti i sa relevantnim odredbama zakona kojima se uređuju obvezni odnosi. Suprotno je odredbama članka 26. Zakona o obveznim odnosima. Označenim odredbama regulirano je da je ugovor zaključen kada se ugovorne strane usuglase o bitnim elementima ugovora. U konkretnom slučaju kamatna stopa (cijena po kojoj banka pozajmljuje novac potrošaču) predstavlja cijenu i bitan je element ugovora.

Istom, odredbe ugovora o kreditu kojima banka sama odlučuje o kamatnim stopama ništavna je i sa odredbama Zakona o obveznim odnosima kojima je propisano da promjene pojedinih odredbi mogu biti ništavne, ako uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača, kao i kada su suprotne načelu savjesnosti i poštenja (bona fide) kao osnovnom načelu obveznog prava, na kojem se i zasniva ugovor.

Osim toga, ugovor o potrošačkom kreditu je strogo formalan ugovor (članak 57. stavak 1. ZKP), kao i po članku 1066. Zakona o obveznim odnosima, zaključuje se u pisanoj formi, kojim se utvrđuje iznos, uvjeti davanja, vraćanja kredita i slično. Pravilnom primjenom navedenih odredbi, kod izmjene kamatne stope-cijene kao bitnog elementa ugovora, trebalo bi zaključiti anex ugovora o kreditu i sačiniti novi plan otplate kredita. S tim u vezi, obavijest banke o povećanju kamatne stope bez popisa i pečata odgovornog lica ne može se smatrati valjanom.

Zbog naprijed navedene prakse banaka a povodom niza žalbi potrošača i po službenoj dužnosti Ombudsman je u travnju ove godine u sektoru potrošačkih kredita donio Smjernice i preporuke u 16. točaka i to kako slijedi:

1. Obveza kreditora je osigurati dostupnost informacijama, transparentnost i pravo izbora u rukama potrošača;
2. Predugovorna informacija koja se potrošačima daje u ponudama za kredite treba biti prezentirana na istom, standardnom obrascu za informacije o kreditnoj ponudi, sa svim ključnim činjenicama i brojkama;
3. Osigurati usporedivost i standardizaciju podataka o uvjetima kreditiranja;
4. Propisati Odluku o jedinstvenoj metodi izračuna realne godišnje kamatne stope na potrošačke kredite;
5. Propisati Odluku o jedinstvenoj metodi izračuna promjenjive godišnje kamatne stope na potrošačke kredite i uvjete za promjene godišnje kamatne stope;
6. Potrošač mora prije zaključenja ugovora o kreditu biti upoznat u pisanoj formi sa svim ugovornim odredbama;
 - a) neto iznos kredita;
 - b) ukupni troškovi kredita;
 - c) uvjeti za raniju otplatu kredita;
 - d) uvjeti za raskid ugovora uključujući i one kada potrošač kasni s plaćanjem;
 - e) godišnja kamata za kredit obračunatu na godišnjem nivou;
 - f) uvjeti za promjenu godišnje kamatne stope;
 - g) troškovi osiguranja za postojeći dug ili bilo koje drugo osiguranje zaključeno u vezi s kreditom;
 - h) zalog koji se mora dati.
7. Kada ugovor nije sačinjen u pisanoj formi ili kada nedostaje neki od podataka potrošač ima pravo zatražiti raskid ugovora;
8. Kreditor ne smije zahtijevati ugovorne odredbe koje su nepravedne ili koje bi prouzrokovale štetu potrošaču.
9. U općim uvjetima ugovora o kreditu naročito nije punovažna odredba kojom ugovorna strana predviđa da obećanu činidbu može izmijeniti ili od nje odstupiti isključivo uzimajući u obzir svoj interes;
10. Ugovorne odredbe kojima potrošač izjavljuje da je bio upoznat s Općim uvjetima, Odlukama kreditora i drugim aktima kreditora su ništavne;
11. Kreditor nema pravo zaračunavati nikakve troškove za prijevremenu otplatu kredita u cijelosti ili djelomično;
12. Upotreba mjenica i čekova prilikom zaključenja ugovora o potrošačkom kreditu je zabranjena;
13. U slučaju nedoumice u vezi sa značenjem pojedinih odredbi u ugovoru, važit će značenje koje je povoljnije za potrošača;
14. Banke trebaju razmotriti mogućnost sniženja kamatnih stopa ili ukoliko nemaju mogućnosti za to, zadržati kamate na istoj razini;
15. Odluke o povećanju kamata na potrošačke kredite koje su jednostrano donijele banke su nevažeće i pravno neutemeljene u slučajevima nepostojanja ugovorne klauzule ili njene nepreciznosti u pogledu uvjeta i načina izračuna promjene kamatne stope ili zbog nedovoljnog upoznavanja potrošača s tim odredbama;
16. Banke su obvezne uskladiti svoje poslovanje i odredbe ugovora o potrošačkom kreditu sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik BiH" broj 25/06)

Dane Smjernice i preporuke su zakonski osnovane i imaju za cilj da banke usklade svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH, odnosno da vrate kamatne stope na ugovoreni nivo, tj. na nivo kada je potrošač, korisnik kredita i potpisao ugovor.

Postupanje banaka suprotno odredbama članka 54. stavak. 2. točka 6. definirano je kao prekršaj za koji su propisane novčane kazne i za banku i odgovorno lice u banci. Radi toga su nadležni sudovi po prekršajnim nalogima inspeksijskih organa proglasile banke odgovornim. S tim u vezi izrečene su novčane kazne i to po pojedinačnom ugovoru banci od 4.000,00 KM, a odgovornom licu banke od 1.000,00 KM. (Kako je vođen postupak pojedinačno po svakom ugovoru, nekim od banaka izrečena je kumulativno novčana kazna u iznosu od 60.000,00 KM i više.)

Do sada je pokrenut postupak pred nadležnim sudovima protiv 10 banaka u FBiH na osnovu 192. prekršajna naloga, i u RS protiv 5 banaka na osnovu 20 prekršajnih naloga. Protiv odluka prvostupanjskog suda, neke komercijalne banke su uložile žalbu, te je u toku žalbeni postupak pred drugostupanjskim sudom.

Odluke suda kojima je utvrđeno da su banke učinile prekršaj definiran ZKP, (članak 54.) dodatno potvrđuje da su banke u segmentu potrošačkih kredita, postupale suprotno Zakonu o zaštiti potrošača, a samim tim i interesima potrošača. To je ujedno i dokaz da su Smjernice i preporuke Ombudsmana za zaštitu potrošača u sektoru potrošačkih kredita bile nužne i neophodne. No, i pored činjenice da su iste zakonski utemeljene, i dalje je evidentno nepoštivanje istih od strane nekih banaka. Radi toga, a nakon izricanja drugostupanjskih presuda, Ombudsman će u cilju zaštite kolektivnih interesa potrošača u sektoru potrošačkih kredita u narednom periodu izdati instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti sa potrošačkom legislativom.

U svakom slučaju i entitetske agencije za bankarstvo trebale bi reagirati, jer je njihova uloga da reguliraju, nadziru i poduzimaju mjere radi osiguranja poslovanja banaka i mikrokreditnih organizacija u skladu sa zakonskim propisima. Agencija ima i zakonska ovlaštenja kojim se mogu sistemski regulirati navedene pojave, odnosno rast kamatnih stopa svesti u zakonski okvir.

Ostale žalbe u sektoru finansijskih usluga odnosile su se na neusklađenost principa poslovanja komercijalnih banaka sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača u BiH i drugim relevantnim zakonskim propisima koji definiraju odnos banke, kao pružatelja finansijske usluge i potrošača, kao korisnika te usluge. Činjenice i žalbeni razlozi upućuju da banke naplaćuju potrošačima troškove i naknade, a da isti nisu znali ili pak nisu očekivali da im budu naplaćene. Radi se o naknadama koje su teško vidljive krajnjem potrošaču, odnosno u momentu ponude i kupovine finansijske usluge, manje su prepoznatljive i nejasne su korisniku usluge. S tim u vezi upitno je da li banke imaju osnova za naplatu naknada kao što su:

- naknada za održavanje tekućeg računa;

Podrazumijeva naknadu koju banka naplaćuje za redovno vođenje stanja na računu korisnika i obavještenje o promjenama na računu. Ista naknada se naplaćuje za svaki mjesec. I pored činjenice da je procentualno izražena naknada mala, na godišnjoj razini predstavlja veći trošak za korisnika.

Poseban problem kod ove vrste naknade (a što ukazuju žalbe potrošača) predstavlja činjenica da neke banke za otvaranje i zatvaranje ili pak aktiviranje tekućeg računa uzimaju naknadu.

- naknada za dozvoljeni minus;

Podrazumijeva naknadu koju banka naplaćuje na dozvoljeni minus, kao i naknadu koju pojedine banke naplaćuje za odobravanje dozvoljenog minusa. Navedena naknadu banke naplaćuju od potrošača, bez obzira da li se odobrena sredstva i koriste, te je upitno je li ta naknada i opravdana, ukoliko se sredstva ne koriste.

- periodične naknade i naknade za zatvaranje kreditnih kartica;

Vrlo je uobičajena praksa da se prilikom odobravanja kreditne kartice korisniku se ne naplaćuje nikakva naknada, te se potrošaču priopći da je taj postupak besplatan. Međutim, potrošaču se ne prezentira informacija o naknadi za korištenje ili zatvaranje kreditne kartice, niti visina kamate na korištena sredstva. Navedene naknade se naplaćuju kvartalno ili godišnje.

- naknada (provizija) za kupovinu stranih valuta

Poznato je da banke na kupovni kurs (onaj kurs po kojem potrošač prodaje stranu valutu banci) ne obračunava proviziju. Međutim, na prodajni kurs (po kojem potrošač kupuje stranu valutu) banka uzima proviziju.

- naknada za prijem novca iz inozemstva;

U slučaju prijema novca iz inozemstva; kod prijema honorara, inostranih penzija ne naplaćuje se provizija. Međutim, kod ostalih prijema stranih sredstava plaćanja iz inozemstva i primarna banka naplaćuje proviziju od primatelja.

Određeni broj žalbi odnosio se na zahtjev i mogućnost reprograma kredita. Povodom predmetnih žalbi dane su pisane informacije, kojima su upoznati potrošači o sljedećem:

U cilju ublažavanja negativnih efekata globalne ekonomske krize Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije BiH je 02.06.2009. godine usvojio Odluku o privremenom reprogramu kreditnih obaveza fizičkih osoba i postupanje banaka u Federaciji BiH. Predmetnom Odlukom („Službene novine Federacije BiH“ broj:40/09) propisane su privremene mjere za vršenje reprograma kratkoročnih i dugoročnih kredita danih fizičkim licima po svim osnovama. To podrazumijeva da banka može na zahtjev dužnika izvršiti i reprogram njihovih kreditnih obaveza (odobrenje grace perioda) u trajanju od jedne godine. U toku grace perioda dužnik plaća samo obračunatu kamatu, a zahtjev u pisanoj formi može podnijeti najkasnije do 31.12.2009. godine. Uz zahtjev treba podnijeti odgovarajuću dokumentaciju kojom dužnik dokazuje:

a) gubitak posla bez osobne krivnje;

b) značajno smanjenje plate prema kriterijima koje banka utvrdi internim procedurama;

c) neuredno primanje plate-kašnjenje najmanje 3 mjeseca; ili

d) dokaz da je došao u situaciju da ne može uredno servisirati svoje kreditne obveze uzrokovane nekim od drugih oblika uticanja finansijske krize.“

S tim u vezi dane su upute i odgovarajući savjeti potrošačima u smislu podnošenja zahtjeva, rokova za podnošenje, kao i potrebne dokumentacije radi ostvarivanja navedenog prava.

Poseban problem predstavlja obraćanje građana koji su prihvatili i potpisali ugovore o jamstvu za dužnike potrošačkih kredita. Žalbenim navodima ukazuju da su kreditori (banke i mikrokreditne organizacije) u postupku odobravanja kredita činile niz nepravilnosti, te da sam postupak sadrži procesne nedostatke. Razlozi za takve tvrdnje su sljedeći: da nije provjeravana kreditna sposobnost dužnika, ugovor o jamstvu nije potpisan u

prostorijama kreditora, niti pred kreditnim službenikom, ugovor o jamstvu potpisivan je bjanko, bez iznosa glavnog duga i tome slično. Kako je ZZP (članak 3.) jasno definirao pojam potrošača kao učesnika na tržištu roba i usluga, to se u smislu navedene odredbe žirant se ne može smatrati potrošačem. Međutim, imajući u vidu da u slučaju neispunjenja obaveza glavnog dužnika, žirant stupa u obvezni pravni odnos na mjesto glavnog dužnika, preuzimajući sve obaveze koje proizlaze iz ugovora, to su dana određena pojašnjenja i informacije te podnosioci žalbi upoznati sa zakonskim propisima koji reguliraju navedenu problematiku.

Postotak izvršenja predmeta ukazuje na visok stupanj ažurnosti što je rezultat učinkovitog i stručnog rada i profesionalnog odnosa što je omogućilo promptno reagiranje.

Svi predmeti odnosno stručna mišljenja zaprimljeni u 2009. godini su blagovremeno uzeta u razmatranje i isti rješavani, sukladno propisanoj proceduri, u predviđenom roku.

TABELA II.

Red. broj	Klasifikacija predmeta	Zaprimljeno u 2009. godini	Riješeni predmeti	Predmeti u postupku	Ukupno	% riješenih predmeta
1.	Stručno mišljenje	34	34	0	34	100%
2.	Pravni savjeti	620	620	0	620	100%
3.	Informiranje potrošača	1110	1110	0	1110	100%
4.	Ukupno	1764	1764	0	1764	100%

Svi predmeti navedeni u Tabeli II zaprimljeni u 2009. godini su blagovremeno uzeti u razmatranje i isti rješavani, sukladno propisanoj proceduri, u predviđenim rokovima.

Stručna mišljenja se u najvećem dijelu odnose na sektor bankarskih usluga i na sektor ekonomskih usluga od općeg interesa, gdje je Ombudsman, pored ocjene navoda iz spornog predmeta i pravnog osnova, dao i preporuke za daljnje postupanje potrošača u cilju ostvarenja potrošačkih prava.

Pravni savjeti i informiranje potrošača su dani putem telefona ili putem interneta u obliku kratkih odgovora na postavljene upite potrošača. Najviše pitanja, pored već spomenutih sektora iz tabele, odnosi se i na informiranje o Zakonu o zaštiti potrošača, te su zabilježeni slučajevi traženja tumačenja određenih članaka i stavki Zakona koji se odnose na deklariranje proizvoda, pravila za povrat i garanciju proizvoda, nepravredne odredbe u potrošačkim ugovorima i oblike varljivog oglašavanja.

8. Zaštita ekonomskog interesa potrošača

Globalizacija svjetske ekonomije više nije fenomen koji se ne tiče Bosne i Hercegovine jer naše tržište postaje dio globalnog tržišta i globalne konkurencije.

Bosna i Hercegovina je otvoreno društvo i ekonomija, odabrala je EU integracije kao svoj strateški cilj.

U vanjskotrgovinskom režimu BiH se opredijelila za slobodan protok roba, usluga, ljudi i kapitala i eliminiranje svakog protekcionizma u trgovini, za kontinuirani proces liberalizacije trgovine robom i uslugama.

Porast inozemnih kamatnih stopa, pad izvoza i rast kamata na štednju su ključni razlozi zbog kojih je gospodarstvo počelo padati.

Veće kamatne stope na depozite kojima su banke nadomještale skuplje, strane izvore za kreditiranje, dovele su do odgode potrošnje stanovništva i manje potražnje za kreditima, što je u konačnici smanjilo potražnju za robama i uslugama.

Sve je rezultiralo značajnijim smanjenjem potrošnje, čemu treba dodati i pad izvoza, a kao posljedicu smanjenja proizvodnje i privrednih aktivnosti prate rast nezaposlenosti, smanjenje plaća i pad kupovne moći kao i mogućnosti zaduživanja.

Smanjenje kupovne moći potrošača imalo je za posljedicu i promjene na strani ponude a što je prije svega trebalo rezultirati većom konkurencijom i snižavanjem cijena.

Ekonomski interes potrošača i njegova zaštita je jedno od osnovnih prava potrošača koje se ostvaruje kako aktivnostima i djelovanjem udruženja za zaštitu interesa potrošača tako u još većoj mjeri, i što je još važnije, zato što je to obveza državnih institucija na svim razinama koje su nadležne za predlaganje, usvajanje i provođenje zakona i drugih propisa.

Cilj nam je ukazati na negativne trendove suprotne ekonomskim interesima potrošača i jednako tako dodatno potaknuti gore navedene institucije i udruženja potrošača na jednu organiziranu, sveobuhvatnu, trajnu aktivnost na ublažavanju i otklanjanju posljedica, a tamo gdje je to moguće, i uzroka.

Mišljenja smo da se jedino na kvalitetan i dugoročno održiv način ovo pravo potrošača može ostvariti izradom strategije za zaštitu ekonomskog interesa potrošača koja treba biti rezultat rada međuresorne radne grupe čiji bi članovi bili predstavnici institucija sa svih razina vlasti. To je vrlo bitno, kako za kvalitetnu strategiju, jednako tako i za njenu učinkovitu provedbu. Praktično ne postoji institucija koja na neki način, izravno ili neizravno u obavljanju svojih nadležnosti nije u mogućnosti učiniti više na tom planu i tako poboljšati kupovnu moć potrošača.

Prikupljanje relevantnih informacija i podataka te njihova znanstvena i stručna analiza treba dati odgovor na uzroke i njihova ishodišta koji ugrožavaju pravo i ekonomski interes potrošača. Polazište za svaku kvalitetno urađenu strategiju je dobra priprema i pouzdanost podataka relevantnih za predmetnu problematiku.

Prateći i analizirajući aktivnosti institucija u BiH primjećuje se izostanak organiziranog djelovanja odgovornih institucija, pa čak možemo reći i visok stupanj nezainteresiranosti pojedinih za sve teži položaj potrošača. Loša politička situacija, složeno državno ustrojstvo, usporeni i nedovršeni reformski procesi, sporo usvajanje zakona, kašnjenje u formiranju institucija ne daju mnogo razloga za optimizam potrošača. Uzroci koji su doveli potrošače u BiH u težak položaj su u velikoj mjeri izvan državnih granica i posljedica su globalnih pojava ali to ne daje alibi domaćim akterima da ne reaguju na ublažavanju posljedica.

Kombinacija negativnih globalnih kretanja, prije svega, u oblasti hrane i energije sa velikom uvoznom ovisnošću BiH u ovim sektorima i otežanim kreditiranjem čini potrošače još ugroženijim.

Pojačano kreditiranje u prethodnim godinama ubrzalo je rast cijena nekretnina. Investitori i izvođači radova su u cijene ukalkulirali kamate za njihove kredite, pa tako ispada da je svaki stan bio najmanje dvostruko opterećen kamatama. Nakon izbijanja krize u bankarskom poslovanju i to upravo u kreditiranju kupovine nekretnina i nemogućnosti naplate precijenjenih hipotekarnih vrijednosti nije došlo do značajnijeg smanjenja cijena. To znači da oni koji su prouzročili ovakva događanja nisu spremni i podnijeti teret snižavanja cijena nago ga i dalje uporno pokušavaju prebaciti na leđa potrošača. Isti trend se događa i sa drugim robama koje nužno zahtijevaju dugoročnije kreditiranje kao što su primjerice novi automobili i druga skuplja roba. Skuplji energenti, hrana, komunalne usluge i ostalo što svakoga mjeseca moramo konzumirati dodatno je opteretilo kućni

proračun. Tržište se neće oporaviti ukoliko izostane kvalitetna intervencija u smjeru discipliniranja kreditora, proizvođača i ponuđača usluga jer na strani potrošača nema mogućnosti za jačanje potrošnje niti za novo zaduživanje pod ovakvim uvjetima i pravnom nesigurnošću zaštite njihovih prava i interesa.

Potrošnja i potrošači su oni koji generiraju veću proizvodnju i razvoj. U tom procesu banke su pojačanim kreditiranjem odigrale značajnu ulogu. Međutim, u 2009. godini se dogodilo to da je krajnje zanemarivanje i nepoštivanje interesa potrošača te nesnalaženje i loš rad regulatora za bankarstvo prouzročilo ozbiljne posljedice sa teško sagledivim perspektivama za njihovo prevazilaženje, naročito, ukoliko izostane ozbiljniji zaokret u smjeru poštivanja potrošača.

Zastupajući kolektivne interese potrošača koji su se obratili nama ostvarili smo komunikaciju i suradnju s Inspektoratima FBiH i RS, Centralnom bankom, Udruženjem banaka BiH, a na naše pozive nisu se odazvale entitetske agencije za bankarstvo.

9. Financijske usluge

Razvijeno tržište je ono tržište na kojem su njegovi sudionici uključujući potrošače u potpunosti informirani o naravi i vrijednosti robe kojima se na tržištu trguje. Pri kreiranju potrošačke politike upravo se najviše vodi računa o unapređenju informiranosti potrošača. Problem informiranosti potrošača u domeni financijskih usluga je važan iz razloga što potrošaču predstavlja problem identificirati svojstva financijske usluge prije njezine kupnje. Za donošenje ispravne odluke, informacije o ponudi bankarskog kredita morale bi se identično iskazivati, s ciljem da se potrošaču omogući usporedba i odabir.

Da je važnost identičnog iskazivanja elemenata ponude neke financijske usluge bitna pokazuje novi prijedlog Smjernice Europske unije o potrošačkom kreditu kojemu je cilj da se na što jasniji način potrošaču omogući usporedba cijene kredita.

Usporedivost i standardizacija podataka o uvjetima kreditiranja koji su odlučujući za potrošačevu odluku uvjetovana je i njihovom složenošću. Stoga, ponekad potrošač koji i dobije točnu i potpunu informaciju teško ju može razumjeti. Učinci kreditnih usluga često se ne pokazuju odmah, nego tek u budućnosti. Primjer za to su razni oblici kreditiranja koji pretpostavljaju dugoročno razdoblje. U kojoj mjeri su potrošači sposobni razumjeti informaciju o vrstama rizika i posljedicama, sasvim je odvojeno pitanje. Istraživanja iz područja bankarskog sektora o stupnju integriteta tržišta bankarskih usluga pokazalo je da su potrošači još uvijek tradicionalno orijentirani na lokalne banke, te da preferiraju izravni fizički kontakt.

Na primjeru financijskih usluga je najlakše uočiti značaj informiranosti koja se odnosi na kvalitetu i postojanost predugovornih informacija te mogućnost da se realno usporede cijene i uvjeti kao i korištenje prava na povlačenje za one koji se predomisle bez posljedica. Za potrošačke kredite potrebno je definirati jedinstven, jednostavan skup pravila koji će omogućiti na cijelom prostoru jednak pristup jeftinijim kreditima i usporedbu kamatnih stopa. Potrebno je potrošačima po istom standardu prezentirati informaciju o kreditu sa svim ključnim činjenicama i brojkama od kamatnih stopa, jednokratnih troškova obrade, vezanih osiguranja, obveznog depozita pa do informacije o taksama. Istovremeno potrebno je raditi mnogo više na podizanju razine financijske pismenosti kod potrošača. Nije interes niti bankama da neinformirani potrošači upadaju u poteškoće prilikom otplate kredita.

Veliki broj potrošača korisnika bankarskih usluga nije pravio nikakve usporedbe ponuda, čak se nije u dovoljnoj mjeri niti informirao o detaljima ponude koju je prihvatio. Najveća pažnja i aktivnosti su usmjerene na prikupljanje potrebne dokumentacije i potragu za sudužnicima i jamcima ukoliko su takvi uvjeti.

Krajnje je neozbiljno ali i vrlo neugodno za potrošača ulazak u ugovorni odnos a da se prethodno nije informirao o svim bitnim odredbama počevši od visine kamate, troškova obrade, obveznoga depozita, instrumentima osiguranja plaćanja anuiteta, naknadama za raniji povrat kredita i drugim uvjetima.

Aktivnosti Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH odvijaju se u nekoliko smjerova.

Prvi je prema potrošačima na način da kod njih prije svega pobudi interes i ukaže na potrebu dobrog i kvalitetnog informiranja o svim aspektima ponude, kao i detaljnu analizu i usporedbu iste s drugim ponudama.

Drugi smjer prema bankama i ponuđačima kreditnih usluga.

Treći prema institucijama koje su nadležni regulatori, Agencije za bankarstvo.

Četvrti prema zakonodavnim institucijama nadležnim za predlaganje i izmjene zakona.

Nekoliko savjeta i preporuka potrošačima:

Nemojte dizati kredit "na brzinu", ne žurite, ostavite si dovoljno vremena;

Podrobno se informirajte o svim bitnim detaljima i uvjetima ugovora;

Analizirajte i proučite ponudu;

Tražite plan otplate anuiteta;

Usporedite više ponuda;

Prije samog potpisa još jednom razmotrite vaše mogućnosti otplate kredita.

Brojke govore same za sebe. U BiH, prosječna kamatna stopa kredita varira između 6% u kod nekih banaka do čak preko 30% u nekim mikro kreditnim organizacijama.

BiH tržište potrošačkih kredita je fragmentirano – podijeljeno je na više regionalnih "mini-tržišta". A na domaćem kreditnom tržištu vrijednom desetak milijardi KM, - direktne, međuentitetske financijske usluge čine samo mali dio – niti 1% svih ukupnih kreditnih transakcija!

Očito je da kada unutarne tržište ne funkcionira, ne funkcionira niti konkurentnost na razini BiH tržišta.

Posljedica toga je uskraćivanje izbora i više konkurentnih ponuda potrošačima. A konkurentno poslovanje uskraćeno je za prilike pristupanja novim tržištima.

Dva su glavna cilja vezana za potrošački kredit – osigurati standard, usporedivu informaciju potrošačima da bi boljom informiranosti bolje odabrali i da bi se gospodarstvu osigurao jedinstven set standarda da prodaje konkurentne kreditne ponude na cijelom tržištu.

Propise o potrošačkim kreditima treba fokusirati na transparentnost i prava potrošača. Reklamiranje kredita – ako u reklami za kredit postoji brojka, ona će biti obvezna da bi se osigurala ista, standardna lista osnovnih informacija.

Predugovorna informacija je informacija koja se potrošačima daje u ponudama za kredite, i treba biti prezentirana na istom, standardnom obrascu za informacije o kreditnoj ponudi, sa svim ključnim činjenicama i brojkama – od kamatnih stopa do pristojbi i vezanih osiguranja. To će omogućiti potrošačima izravnu usporedbu različitih ponuda prezentiranih na standardni, usporedni način.

Veću konkurentnost osiguravaju tri osnovna prava potrošača:

1. Pravo na odustajanje bez naknade i navođenja razloga i kada već potpišu kreditni ugovor
2. Pravo potrošača na zamjenu sa pravom na ranijeg vraćanje duga, u bilo koje vrijeme, i
3. Pravo potrošača na slobodan izbor premještanja kredita na konkurentniju ponudu na tržištu.

Harmonizacija propisa, u ovom vrlo osjetljivom području, nije lak zadatak. No, ljudi su ti koji prave tržište, tako da bi ono trebalo biti napravljeno tako da radi za potrošače. Oni su ti koji su u središtu tržišta.

10. Značaj standardizacije i uloga potrošača

Potrošači u BiH će biti zaštićeni tek nakon usklađivanja legislative koja definira sigurnosne zahtjeve koje moraju ispunjavati određeni proizvodi ili usluge, zatim usklađivanja standarda koji preciziraju detalje tih zahtjeva i na kraju uspostavljanjem mehanizama za ocjenjivanje usklađenosti. Značajno je ukazati na ulogu potrošača preko njihovih predstavnika ili udruženja u procesu donošenja standarda i njihovom značaju za zaštitu interesa potrošača.

U organizaciji udruge "IPERRA" Mostar, dana 02.10.2009. godine u Sarajevu, održan je Simpozij o međunarodnim standardima u Bosni i Hercegovini.

Uvodna predavanja održali su predstavnici Švicarske agencije za razvoj i suradnju Rose-Marie Henu kao i dr. Iuliana Grigoriu i dr. Ulrich Marz sa temama: "Međunarodni standardi vezani za sigurnost hrane i upravljanje kao preduvjet za poslovni razvitak" i "Ekonomski učinci uvođenja međunarodnih standarda u BiH".

Od domaćih predstavnika u radu Simpozija su sudjelovali predstavnici Ministarstva vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH, Radne grupe za promociju i implementaciju standarda u BiH, Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, Ministarstva poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva Federacije BiH i predstavnici privrednika.

Tema ovog skupa je bila promocija i implementacija Međunarodnih standarda Global G.A.P., HACCP i ISO za Bosnu i Hercegovinu.

Global G.A.P. predstavlja novi integralni pristup poljoprivrednoj proizvodnji koji kroz zahtjeve uzima priznate tehnološke smjernice integralne proizvodnje, provodi analizu rizika (HACCP), primjenjuje sustav kvaliteta (ISO 9001), brine o utjecaju poljoprivrede na okoliš, brine za dobrobit i sigurnost zaposlenih u poljoprivredi, te brine za dobrobit životinja u uzgoju.

HACCP standardi se odnose na sustav kvaliteta hrane za sve proizvođače i prerađivače hrane koji žele izvoziti u EU. HACCP sustav sastoji se od dviju osnovnih komponenti: HA predstavlja analizu rizika, odnosno identifikaciju opasnosti u svakoj fazi proizvodnje hrane i procjenu značaja tih opasnosti po ljudsko zdravlje. CCP (kritične kontrolne tačke) predstavljaju faze u proizvodnji u kojima se može spriječiti ili eliminirati rizik po sigurnost hrane i vršiti njezina kontrola.

ISO standardi dokazuju usklađenost sa svjetskim standardima u pogledu upravljanja kvalitetom, odgovornost poslodavca, upravljanja resursima, realizaciju proizvoda, mjerenje i analizu. ISO standardi su numerirani i sadrže "naziv", "broj standarda" i "godinu objavljivanja".

ISO standardi donose mnoge prednosti:

- ostvarenje i održavanje kvaliteta proizvoda - kupac uživa sigurnost da će njegovi zahtjevi u odnosu na proizvod biti ispunjeni;
- osiguranje povjerenja kupaca u kvalitetu - kupac je siguran da će jednaku kvalitetu proizvoda ili usluga dobiti svaki put kada posluje s tom tvrtkom;
- razlikovno obilježje u odnosu na konkurenciju - certifikacija prema zahtjevima norme postaje nužan preduvjet za poslovnu suradnju.
- smanjenje troškova - smanjuje se rizik jamstva za proizvod, troškovi tehničke kontrole, broj dorada i neusklađenih proizvoda.

Pozitivna iskustva u dobivanju certifikata za standarde, iznijeli su privrednici iz industrijske proizvodnje i prerade poljoprivrednih proizvoda. Naglasili su značaj certifikata u samoj fazi proizvodnje, a posebno u tržišnom plasmanu roba kako za izvoz tako i za

domaće tržište. Ispunjavanje uvjeta za standarde i sam postupak certifikacije košta ali su poslije ekonomski efekti značajno uvećani.

Na kraju, zaključeno je da se standardizacija proizvoda radi prije svega u interesu potrošača i da su na domaćem tržištu sve više cijenjeni i sve se više traže certificirani proizvodi. Potrošači predlažu, radi lakšeg identificiranja takvih proizvoda, da se u objektima velikih trgovačkih centara odvoje posebne police za certificirane proizvode.

Meglana Kuneva, povjerenica Europske komisije za pitanja zaštite potrošača govorila je dana 28.09.2009. godine u Briselu, na temu "Prijenosni uređaji za reprodukciju glazbe – prevencija oštećenja sluha".

Povjerenica je predstavila i nove mjere kako bi potrošači smanjili rizik oštećenja sluha korištenjem prijenosnih uređaja za reprodukciju glazbe. Na istu temu govorili su i Gđa. Bridget Cosgrave, generalna direktorica DIGITALEUROPE-e, koja predstavlja 40 nacionalnih digitalno – tehnoloških udruženja i više od 10 tisuća poduzeća iz Europe, te Gdin. Stephena Rusell, generalni sekretar ANEC-a (koji zastupa interese potrošača u stvaranju tehničkih standarda), gdje je povjerenica zaključila kako su i industrija i ANEC ključni u procesu i važan dio rješenja.

Povjerenica Kuneva dala je tri važne informacije za sve korisnike prijenosnih uređaja za reprodukciju glazbe:

- Kontinuirana uporaba prijenosnih uređaja za reprodukciju glazbe na visokim postavkama tona, tijekom određenog vremena može dovesti do trajnog oštećenja sluha.
- Treba biti siguran da su potrošači, posebice mladi ljudi, svjesni rizika.
- Proizvodi trebaju biti dizajnirani tako da su u slučaju "normalne uporabe" sigurni.

Europska komisija je izdala nalog Europskim tijelima za standardizaciju da osmisle nove tehničke sigurnosne standarde za prijenosne uređaje za reprodukciju glazbe, u pogledu rizika gubitka sluha.

Savjet EU Znanstvenog odbora od prije godinu dana ističe kako postoji stvarni razlog za zabrinutost. Neovisni stručni savjet govori kako kod 5 - 10% prijenosnih uređaja za reprodukciju glazbe slušatelji riskiraju trajni gubitak sluha, ako glasno slušaju prijenosni uređaj za reprodukciju glazbe više od jednog sata na dan, svaki tjedan u periodu od 5 godina. Ako je tu u pitanju više od 10 milijuna europskih građana, Gđa. Kuneva naglašava da je dužnost europskih regulatora reagirati.

Novi standardi sigurnosti imaju dva osnovna uvjeta:

- Prvo, svi prijenosni uređaji za reprodukciju glazbe imat će zadane postavke namještene na sigurnu granicu izlaganja. Novi standardi osigurat će da vas normalne zadane postavke na prijenosnim uređajima za reprodukciju glazbe ne izlažu riziku oštećenja sluha.
- Nalog također nalaže nove zahtjeve za adekvatnim upozorenjima potrošačima o potencijalnim rizicima.

Potrošači uvijek mogu odabrati prekoračenje zadanih postavki ako to žele. No, trebali bi u potpunosti biti svjesni rizika narušavanja zdravlja.

"Proces osmišljavanja novih standarda za tržište od 500 milijuna potrošača diljem EU iziskuje vrijeme. To uključuje rad sa mnogim različitim nositeljima interesa i može potrajati i do 24 mjeseca.

Nalog u ovoj fazi ne daje detaljno propisana tehnička rješenja. Mi ne želimo gušiti kreativnost i inovacije u ovoj oblasti, na industriji je i svim drugim partnerima da u narednim mjesecima rade zajedno na iznalaženju "pametnog rješenja" i obave to kako treba.

Za milijune potrošača koji vole slušati glazbu i u tome uživaju na svojim prijenosnim glazbenim uređajima svakodnevno, moja poruka je jasna.

Ako želite biti sigurni da ćete u tom velikom zadovoljstvu moći svakodnevno nastaviti uživati kroz duži period i ako želite uživati u svojim omiljenim pjesmama i do 20-30 godina – **SMANJITE TON!!!!**", naglasila je Kuneva.

11. Alternativno rješavanje sporova potrošača

Sudsko posredovanje i sheme alternativnog razrješenja sporova (ARS) su nedovoljno korišteni način rješavanja žalbi potrošača. Međutim, nove metode poput postizanja nagodbi, dobivaju sve više na značaju kao pitanje postizanja punog funkcioniranja jedinstvenog tržišta za potrošače i kompanije.

Ključno je pitanje poštivanja potrošačkih prava i naplate naknada od prekršitelja. Dok su tradicionalni načini postizanja nagodbi često skupi i teški (npr. - sudsko posredovanje), ili nisu sudski nametnuti (npr. – ARS sheme), značajne prednosti su u postizanju nagodbi kao mogućem 'lijeku' za prevazilaženje barijera ka jedinstvenom tržištu koje u potpunosti funkcionira, u slučajevima gdje su žalbe male vrijednosti ili slične naravi, a događaju se velikom broju potrošača.

Mehanizam postizanja nagodbi sadrži neke od potrebnih svojstava koji mogu pomoći potrošačima za postizanje brzih rješenja kolektivnih problema potrošača. Međutim, niz pitanja se postavlja vezano za potrebe i uporabu postizanja nagodbi. Iako je to u mnogim slučajevima jasan korak naprijed, u smislu jačanja zaštite potrošača, potreban je oprez da bi se izbjeglo djelovanje na neosnovanim žalbama. Drugim riječima, balansiranje između interesa potrošača i kompanija je ključna točka i jedno od pitanja koja se treba postaviti i na koje treba dati odgovor.

Povjerenje potrošača je ključno da bi se postigao cilj funkcioniranja tržišta u pravom smislu riječi. No, ako potrošači nemaju pristup pravdi i naknadi štete koju su možda pretrpjeli, nemoguće je postići njihovo neophodno povjerenje. Potrebni su nam novi mehanizmi da bismo pomogli potrošačima u rješavanju svojih žalbi.

To može donijeti dobrobit ne samo potrošačima nego i pravno obvezujućim trgovcima i proizvođačima, jer je jednaka, pravična i neiskrivljena konkurencija vjerojatno pozitivna posljedica primjene učinkovitih mehanizama.

Kako poboljšati stanje po pitanju naknade potrošačima?

Sudska rješenja su u prednosti jer su nametnuta zakonom.

Nažalost, iskustvo nam pokazuje da sudovi često ne provode postupke u slučaju manjih žalbi. Potrošačima su nepoznate sudske procedure i često su obeshrabreni i ne podnose žalbe sudu jer se to smatra previše formalnim, jako skupim i vrlo često sporim. Cilj je nametnuti primjenu pravila koja upravljaju ponašanjem kompanija i njihove marketinške prakse dok se ne fokusira toliko na naknadu pojedinačnim potrošačima. Ipak, kazne – često globa ili zabrana – nametnute od strane suda na inicijativu javnih vlasti su rijetko proporcionalne zaradi koje stekne kompanija na osnovu marketinške aktivnosti. Drugim riječima: vrlo često ispada da kompanija malo gubi uskraćivanjem, ograničavanjem ili kršenjem prava potrošača, sve dok su u pitanju samo male, pojedinačne žalbe. To se pripisuje i činjenici da sami potrošači često ne podnose žalbe manje vrijednosti sudu. ARS rješenja su u mnogim zemljama bila odgovor na prevazilaženje problem manjih žalbi koje su ostale neprocesuirane.

Drugi primjer uključuje odbore za žalbe, kako privatne tako i javne, ili privatne institucije ombudsmana gdje se sporovi rješavaju na brz, fleksibilan i ne skup način.

Glavni odmak od ARS-a je to što postignuta odluka nije zakonski nametljiva; stoga odluka nije nužno i definitivno razrješenje spora. Nadalje, većina ARS solucija ne omogućava istu proceduralnu zaštitu kao sudovi.

Na žalbama se često radi skraćenim postupkom, dokazi se ne daju pod kaznom zakona, a neki odbori rješavaju sporove bez pravne pomoći.

Prednost se daje postizanju prihvatljivog rješenja dok se istovremeno ne inzistira na strogoj i dosljednoj primjeni zakona.

U "Službenom glasniku BiH" broj 13/09 od 18. svibnja 2009. godine, objavljeni su Kriteriji u procedurama za alternativno rješavanje sporova.

Razlozi za donošenje kriterija za alternativno rješavanje sporova, proizlaze iz prijelaznih i završnih odredbi Zakona o zaštiti potrošača u BiH, u cilju njegovog provođenja i predstavljaju preduvjet za uspostavljanje procedura alternativnog rješavanja sporova koje će uspostaviti ovlaštena tijela za zaštitu potrošača u BiH.

Potrošački sporovi, u kojima strane mogu slobodno raspolagati svojim zahtjevima, imaju prednost u alternativnom rješavanju sporova, zbog efikasnosti, ekonomičnosti, tolerantnosti među strankama, i pravičnosti.

Suština postavljanja kriterija za alternativno rješavanje sporova temelji se na potrebi da se zaštiti položaj stranke - potrošača u postupku i istovremeno da tijela koja vode postupak u skladu sa kriterijima.

Osnovni kriteriji su za alternativno rješavanje sporova su: kriterij učinkovitosti, kriterij ekonomičnosti, kriterij zakonitosti, kriterij transparentnosti, kriterij neposrednosti, kriterij interesne orijentacije, kriterij jednostavnosti, kriterij dobrovoljnosti i kriterij hitnosti.

Kriterij učinkovitosti

Tijela za postupak ARS moraju voditi računa o propisanim rokovima za rješavanje sporova, koja će osigurati brzo, potpuno i kvalitetno rješavanje sporova u cilju što bržeg ostvarivanja prava u interesu potrošača.

Kriterij ekonomičnosti

Ovaj kriterij je vezan za načelo učinkovitosti i ne smije se koristiti na štetu pravilnog utvrđivanja činjeničnog stanja i pravilne primjene zakona. Primjena ovog kriterija ima za cilj da se pravilno odluči o zahtjevu stranke sa što manje troškova po stranku i druge učesnike u postupku.

Kriterij zakonitosti

Ovaj kriterij je osnovni kriterij svakog pravnog postupanja. Ovlašteno tijelo u postupanju alternativnog rješavanja spora, dosljedno, na isti način prema svim građanima primjenjuju pravila postupka propisana zakonom i odgovarajuće materijalne propise vezanu za konkretnu pravnu stvar. I kod odlučivanja po slobodnoj ocjeni ovlašteno tijelo je vezano ovim kriterijem i dužan je navesti propis koji ga ovlašćuje da tako odlučuje i u kojim granicama je upotrijebio slobodnu ocjenu.

Kriterij transparentnosti

Transparentnost u radu i organiziranju ovlaštenog tijela za postupak ARS je vezan i predstavlja širi oblik kriterija zakonitosti, koja osigurava potrošaču prethodno poznavanje pravila i procedura postupanja, bitne karakteristike takvog rješavanja sporova, način rješavanja, troškove i provedbu postignutog sporazuma.

Kriterij neposrednosti

Ovaj kriterij je još poznat kao kriterij saslušanja stranaka, koji strankama u postupku pruža mogućnost da se izjasne o svim činjenicama i okolnostima iz predmeta spora. Ako nije riječ o činjenicama koje su opće poznate, stranka će za svoje navode ponuditi dokaze. Stavovi i dokazi stranaka će utjecati na konačno rješenje spornog odnosa.

Kriterij interesne orijentacije

Sporni odnos između potrošača i trgovca, potrošača i proizvođača, kao stranaka u postupku, uvijek treba pokušati sporazumno riješiti, jer se time doprinosi razvoju tolerancije u društvu i razvoju gospodarsko socijalnih odnosa. Početnim suprotnim interesima stranaka treba predočiti prednosti sporazumnog rješavanja sporova, u odnosu

na sudski postupak, u smislu njegove učinkovitosti, ekonomičnosti, dobrih odnosa među strankama i pravičnosti kompromisnog rješenja.

Kriterij jednostavnosti

Ovaj kriterij treba biti svojstven sporazumno rješavanju sporova, gdje strane isključivo imaju pravo raspolagati svim radnjama u postupku, s ciljem pojednostavljenja istih i njihovom svođenju na najmanju moguću mjeru. Jedini oprez treba obratiti da jednostavnost u postupanju ne bude na štetu zakonskih prava potrošača.

Kriterij dobrovoljnosti

Dobrovoljnost stranaka jeste preduvjet za sporazumno rješavanje spornih odnosa. Slobodna volja stranaka u raspolaganju svojim zahtjevima i kompromisnim rješenjima donosi niz prednosti kako istim strankama, tako utječe i na razvoj dobrih i učinkovitih poslovnih odnosa u okruženju.

Kriterij hitnosti

Postupak ARS se provodi bez čekanja, odugovlačenja i uz što manji trošak. Postupak ARS je brz postupak i najčešće se završava na jednom sastanku.

12. *Obrazovanje potrošača*

Obrazovanje potrošača je proces stjecanja temeljnih znanja i ovladavanja vještinama i tehnikama potrebnim za pravovremeno i ispravno donošenje odluka, prepoznavanje svojih stvarnih potreba i mogućnosti uz istovremeno postizanje maksimalnih učinaka u pogledu cijene, kvalitete proizvoda i usluga.

Ciljevi edukacije potrošača jesu naobrazba neovisnih, proaktivnih, inovativnih i informiranih potrošača koji svojim izborom djeluju na tržištu potičući konkurentnost. Za svrhu imaju pružiti ključne informacije potrošačima i dati im uvid u to, kako je biti potrošač u kompleksnom i raznolikom društvu, omogućujući im osnovna znanja iz područja potrošačkog prava, osobnih financija, ekonomije, reklamiranja i uvjeravanja, potrošnje i okoliša, globalnih resursa, kućanstva, odjeće, cijena i kvalitete, ishrane i zdravlja. I mediji mogu doprinijeti razvijajući svijest potrošačima o tome koliko su izloženi određenim utjecajima koji se odnose na stil života, potrošačke navike, vrijednosti i stavove.

Podučavati o raznim pitanjima od interesa za potrošače stoga ima zadatak razvijati analitičan i kritički svjestan stav prema potrošnji, gdje su potrebe i zahtjevi za kvalitetom, cijenama, uslugi, izvorima i očuvanjem okoliša vrlo jasni. Potrošačima bi trebalo dati uvid u ekonomiju i ekonomske probleme, u odnos posla i novca, te u odnose proizvodnje, potrošnje i štednje.

Trebalo bi, također, obratiti pažnju na to kako nove činjenice i tehnologija doprinose mijenjanju potrošačkih navika, te posljedica koje oni imaju za kućanstvo i okoliš. Potrošači moraju biti informirani o djelovanju modernog tržišta i tehnikama prodaje, da bi povećali sposobnost pravljenja izbora kao informirani potrošač, te da bi zauzeli neovisan stav o kupovini i sredstvima plaćanja.

Danas obitelji funkcioniraju kao mali biznisi sa dnevnim uplatama i isplatama, te informacijama o stanju na računu. Upravljanje osobnim financijama zahtijeva određeno znanje – o tome kako napraviti proračun i planirati financije, o reklamiranju i uvjeravanju, ishrani, kućanstvu, odjeći i drugoj potrošnji. Svijest o kvaliteti i cijeni, kao i poznavanje prava i obveza, su vrlo važni.

Pitanja potrošača se stoga dotiču bitnog dijela svakodnevnog života obitelji. U cjelokupnom pogledu, kako se mladi ljudi odgajaju, edukacija potrošača daje prirodne mogućnosti za suradnju i raspodjelu odgovornosti između roditelja i učitelja, te između doma i škole.

Edukacija potrošača tiče se svakodnevnih pitanja, koja su uvijek relevantna. Ta pitanja bi se trebala tretirati sa raznih osnova, i to u poljima kao što su kućanstvo, maternji jezik,

ekološke studije, nauk o građanskim pravima, obrazovanje o umjetnosti i zanatstvu, prirodne znanosti, matematika, tehnologija i znanost o medijima. Činjenica da je edukacija potrošača povezana sa tako mnogo različitih subjekata daje više mogućnosti za obrađivanje širih tema, te olakšava njen progresivan razvoj.

Ključna je suradnja s medijima jer je jedino tako moguće potaknuti energiju javnosti.

Svjesni smo činjenice u kojoj mjeri proizvođači, trgovci i pružatelji usluga koriste medije s ciljem animiranja potrošača. Ulažu se velika sredstva za potrebe marketinga, promocije i reklamiranja svoje ponude.

Uloga potrošača u izgradnji unutarnjeg tržišta je u izravnoj vezi s razinom obrazovanja i svijesti potrošača o potrebi aktivnog djelovanja. Obrazovani potrošači imaju razloga biti ponosni na svoj doprinos kvalitetnijem funkcioniranju tržišta.

Na poziv Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru, Ombudsman za zaštitu potrošača je dana 10.11.2009. godine održao predavanje pod nazivom "Zaštita potrošača", koje se održalo u amfiteatru u sklopu predmeta "Marketing".

Prezentacija u PowerPointu o položaju potrošača u BiH, nadležnostima, ovlastima i drugim nositeljima aktivnosti na zaštiti potrošača je dostupna na našoj stranici www.ozp.gov.ba.

13. Aktivnosti informiranja i suradnja s medijima Institucije ombudsmana

Ombudsman je putem medija redovito izvješćivao javnost o stavovima Institucije po raznim pitanjima i poduzetim aktivnostima, te na taj način ukazivao na propuste u djelovanju tržišnih aktera, a javnosti otkrivao oblike i brojnost kršenja prava potrošača. Na taj način podiže se svijest građana i učvršćuje njihova odgovornost za funkcioniranje sustava zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini.

Brojne su informacije, intervjui, izjave i komentari koje je Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH dao predstavnicima tiskanih i elektronskih medija u 2009. godini:

Nadležnostima i radu Institucije ombudsmana, o doprinosu Ombudsmana na polju zaštite potrošača, načinu na koji se potrošači obraćaju Instituciji, broju potrošača i najčešćim primjedbama, opravdanosti tih primjedbi i načinu rješavanja njihovih žalbi.

Sigurnosti i zaštiti potrošača u slučajevima pojavljivanja neispravnih proizvoda na BiH tržištu i mjerama poduzetim da se zaštite domaći potrošači i eventualnom povlačenju sporne dječje hrane u BiH te o iskustvu i suradnji sa nadležnim agencijama i mjerama za one koji prekrše Zakon o sigurnosti hrane, o sve češćoj pojavi sumnjivih proizvoda na našem tržištu, pa tako i komentar na pojavu krivotvorenih guma za žvakanje, povodom pojave plastičnih, kineskih igračaka sa tvarima koje štetno djeluju na ljudsko zdravlje na području Tuzlanske županije, te o pojavi sokova proizvođača koji ne odgovaraju propisima.

Na temu koliko su potrošači u BiH zaštićeni, koliko Institucija ombudsmana može doprinijeti u slučajevima opravdanih žalbi potrošača, te o pitanjima zakonskog okvira djelovanja Institucije i njene reputacije kod privatnih i javnih poduzeća. Ombudsman je dao i svoju ocjenu položaja potrošača u BiH u odnosu na zemlje u regiji.

Razgovor u studiju na temu sigurnosti hrane koju konzumiraju građani Federacije BiH, u svjetlu navoda pojedinih medija o tomu da su na području naše države velike količine roba kojoj je istekao rok trajanja. U studiju su gosti bili i predstavnici Agencije za sigurnost hrane BiH.

Povodom 15. ožujka, Svjetskog dana prava potrošača, Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH izdao je priopćenje za javnost u kojem je ukazao na brojne primjere kršenja tih prava u prošloj godini u različitim sektorima, ponajviše sektoru ekonomskih usluga, i to povreda prava na pristup osnovnim robama i uslugama i prava na zaštitu ekonomskog interesa potrošača. Skrenuo je pozornost na potrebu većeg poštivanja prava potrošača od strane proizvođača, pružatelja usluga, trgovaca i ostalih sudionika na BiH tržištu, kao i na dosljednu primjenu propisa iz oblasti zaštite potrošača od strane nadležnih institucija u BiH, na svim razinama.

Gostovanje u studiju na temu otvaranju trgovina za socijalno ugroženu kategoriju građana povodom otvaranja prvih trgovina za siromašne u Sloveniji i Srbiji, te najavama otvaranja istih u Federaciji BiH i RS, komentar na činjenicu da u BiH nema vidljivih pojeftinjenja hrane, premda su cijene nafte i pšenice upola manje nego prošle godine.

U sklopu implementacije edukativnog projekta ProCredit banke, a povodom izdavanja brošure "Kako razgovarati s bankom", Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH izdao je prilog u kojoj podržava realizaciju inicijative o edukaciji potrošača u domenu finansijskih usluga, što su prenijeli brojni tiskani i elektronski mediji.

Komentar o postupanjima Elektroprivrede BiH, koja radi "ažuriranja evidencije potrošača" osim tehničkih podataka preciziranih prethodnim ugovorom o isporuci električne energije, traži i osobne podatke poput JMBG-a, osobne karte, fiksnog i/ili mobilnog telefona, te e-mail adrese, od osoba kod kojih se isti nisu promijenili još od rata, o pojavi nezakonite naplate zastarjelih potraživanja, s posebnim naglaskom na elektroprivredna poduzeća.

Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH je izdao je Priopćenje za javnost vezano za izdavanje Preporuke BH-GAS-u i Vladi Federacije BiH. Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH je na osnovu saznanja koja ukazuju na povredu osnovnih prava potrošača, iz Zakona o zaštiti potrošača, proveo propisani postupak po službenoj dužnosti i sačinio Posebno izvješće u vezi načina formiranja visine cijena plina u BiH, te odgovornim stranama dao sljedeće preporuke:

- Da razmotre mogućnost sniženja cijene plina za krajnjeg potrošača;
- Da uspostave regulatora na nivou BiH za formiranje cijena u oblasti plina;
- Da poštuju kriterije transparentnosti financiranja i tarifiranja;
- Da osiguraju učinkovito konzultiranje i predstavljanje potrošača u donošenju odluka iz oblasti ekonomskih usluga od općeg interesa – plina.

Ombudsman je dao i izjave povodom događanja u Sarajevskom kantonu, gdje uslijed odgađanja ekskurzija učenika osnovnih i srednjih škola, zbog pojave virusa Svinjske gripe, škole nisu u mogućnosti vratiti uplaćeni novac, jer turističke agencije to odbijaju, odgovore na temu "Način formiranja i visina cijene plina u BiH", za potrebe članka u sklopu Cin-ovog projekta, s ciljem informiranja javnosti, vezano za varljivo oglašavanje na deklaracijama pojedinih artikala na bh tržištu, o primjeni Zakona o zaštiti potrošača u BiH, viđenje situacije u oblasti zaštite prava potrošača, dosljednosti primjene propisa, te najčešćim pritužbama građana Instituciji ombudsmana.

Slijede i izjave o ukupnom broju pritužbi građana za tekuću i prošlu godinu, te koliko se tih pritužbi odnosilo na telekomunikacijske usluge, o najavljivanim poskupljenjima, te povezanosti cijene barela nafte i poskupljenja živežnih namirnica, o tomu koliko građani poznaju svoja potrošačka prava, koliko trgovci i proizvođači, koliko je aktualni Zakon o zaštiti potrošača u BiH usklađen sa EU, pritužbama građana, radu Institucije,

publikaciji "Zaštita potrošača u EU", koju je za potrebe unaprjeđenja rada Institucije ombudsmana Europska komisija tiskala na tri jezika naroda BiH, te općenito o načelima koja štite potrošače u EU i razlikama u zaštiti EU potrošača i građana BiH.

U periodu od donošenja Smjernica i preporuka u oblasti potrošačkih kredita, koje je izdao Ombudsman, pa sve do kraja 2009. godine Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača dala je znatan broj izvjava, koje su se odnosile na promjene u toj oblasti – o bankama koje su u zadanom roku dale izjašnjenja na Smjernice, koje su prihvatile Smjernice i Preporuke, usklađivanje poslovanja banaka sa Zakonom o zaštiti potrošača, broj i naziv banaka koje su posljednjih mjeseci podigle kamatne stope, komentare na prve presude Suda, stav Udruženja banaka BiH, kvalitetu komunikacije s bankama, kontrolu banaka od strane Uprava za inspekcijske poslove u Federaciji BiH i RS, broj izdanih prekršajnih naloga, osnovne elemente koje mora sadržavati predugovorna informacija, primjedbe ili nejasnoće na koje su se žalile banke, i svim drugim pitanjima vezanim za navedenu problematiku, brojnim tiskanim i elektronskim medijima.

U prostorijama Institucije ombudsmana u 2009. godini održane su tri tiskovne konferencije i to: 28.04. nakon sastanaka sa predstavnicima Centralne banke BiH i predstavnicima Udruženja banaka FBiH, direktorom Uprave za inspekcijske poslove FBiH, te dana 30.08. nakon posjeta Povjerenice Europske komisije za zaštitu potrošača Meglene Kuneve.

14. Suradnja s udruženjima potrošača

Djelatnost zaštite potrošača obavljaju udruženja potrošača, koja upisom u sudski registar u skladu sa Zakonom o udruženjima i fondacijama stječu svojstvo pravnog subjekta. Udruženja potrošača kao neprofitne i nevladine organizacije djeluju na nivou BiH, Brčko Distrikta, entiteta, kantona, općine, i grada.

Do sada su registrirana sljedeća udruženja potrošača, i to:

U BiH: Savez udruženja potrošača BiH

U Federaciji BiH: "Klub potrošača TK" Tuzla, "Klub potrošača HNK", Mostar, "Fortuna", Mostar, "Narcis", Zenica, "Kantonalno udruženje ZE-DO", Doboj, "Udruženje potrošača Zenica".

U Republici Srpskoj: "Pokret potrošača RS" Banja Luka, "Organizacija potrošača grada Banja Luka", "Plava sfera", Banja Luka, "Zvono", Bijeljina, "Toper", Doboj, "Oaza", Trebinje, "Stella", Istočno Sarajevo, "Potrošač", Gradiška, "DON", Prijedor i drugi.

U Distriktu Brčko: Udruženje potrošača Brčko DC.

Polazeći od obveza danih Zakonom o zaštiti potrošača u BiH (članak 101. stavak 1. točka a.), prema kojim:

"Ombudsman pruža informacije o pravima i obvezama potrošača i daje podršku udruženjima potrošača u njihovim aktivnostima",

sčinjen je Okvirni program posjeta udruženjima za 2009. godinu. Isti ima za cilj uspostavu bolje suradnje i uspješne koordinacije sa udruženjima potrošača, kao nositelja zaštite potrošača u lokalnim zajednicama. Postupajući sukladno Programu predstavnici

Institucije ombudsmana izvršili su posjete i uspostavili suradnju sa udruženjima u F BiH, Republici Srpskoj i Brčko Distriktu, i to kako slijedi:

1. Udruženju građana "Zaštita potrošača Distrikt Brčko", sa sjedištem u Brčkom;
2. Udruženju građana "Klub potrošača TK Tuzla", sa sjedištem u Tuzli;
3. Savjetu potrošača Bosansko - Podrinjskog kantona, sa sjedištem u Goraždu;
4. Udruženju potrošača Hercegovačko-neretvanskog kantona, sa sjedištem u Mostaru;
5. Udruženju građana "Oaza Trebinje", sa sjedištem u Trebinju.

Prilikom posjeta predstavnici udruženja su sa predstavnicima Institucije razmijenili iskustva i prezentirali aktivnosti koje poduzimaju u oblasti zaštite prava potrošača.

Udruženja potrošača djeluju neovisno od trgovaca, dobavljača, pružatelja usluga, te isključivo rade na zaštiti pojedinačnih interesa potrošača. Pri tom pružaju savjetodavnu pomoć u ostvarivanju prava potrošača, informiraju potrošače o cijenama, kvaliteti, sigurnosti proizvoda i ostalo. Značajna aktivnost udruženja je izrada i izdavanje brošura i letaka koji su namijenjeni edukaciji potrošača, kao što su "Pravila za štednju struje i vode", "Kupovina putem interneta", "Obrazovan potrošač - zaštićen potrošač" i drugo.

Na poziv udruženja potrošača predstavnici Institucije ombudsmana sudjelovali su na Okruglim stolovima u organizaciji udruženja, i to:

1. Dana 04.12.2009. godine u organizaciji udruženja potrošača "Klub potrošača" TK Tuzla održan je okrugli stol na temu: "Zakoni o komunalnim djelatnostima i njihova usuglašenost sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH". Razlozi za održavanje okruglog stola su problemi potrošača - korisnika komunalnih usluga u vezi načina mjerenja i fakturiranja troškova komunalnih usluga od strane pružatelja usluga. S tim u vezi učesnici su dali podršku o pokretanju inicijative kod Vlade Tuzlanskog kantona i vlada ostalih kantona u Federaciji BiH, vlada entiteta i Distrikta o procesu usuglašavanja Zakona o komunalnoj djelatnosti sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH.

Okrugli stol bio je medijski popraćen od strane RTV TK,TVT Tuzla i RTV "Slon".

2. Dana 21.12.2009. godine u organizaciji udruženja potrošača "Oaza", Trebinje održan je okrugli sto pod nazivom: "Šta obuhvata zaštita potrošača kroz oblast javnih usluga". Isti je održan u okviru projekta "Centar za zaštitu potrošača i resorni centar za razvoj potrošačkih udruženja", a podržan je od Ministarstva trgovine i turizma Vlade Republike Srpske. Predstavnici institucije su svojom prezentacijom ukazali na brojne primjere kršenja prava potrošača i to najviše u sektoru ekonomskih usluga. U navedenom sektoru najviše su kršena pravo na izbor, pravo na pristup osnovnim robama i uslugama, a zbog nemogućnosti ostvarivanja prava potrošača na obračun usluge na osnovu stvarnih isporuka, očitanih na brojilu potrošača, pogrešno evidentiranje i terećenje potrošača za račune iz razdoblja koji ulaze u zastaru i tome slično. S tim u vezi ukazano je komunalnim poduzećima kao pružateljima usluga na potrebu usklađivanja svoje prakse sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH i ostalim propisima koji reguliraju navedenu oblast.

Medijski pokrovitelj okruglog stola je RTV RS.

U 2010. godini Institucija Ombudsmana planira nastavak suradnje i uspostavu još uspješnije koordinacije sa udruženjima, radi učinkovite zaštite prava potrošača kao i organiziranje zajedničkih sastanaka.

15. Zaključak

Bosna i Hercegovina ne može uspješno i učinkovito funkcionirati bez propisa iz područja zaštite potrošača kao jednog od temeljnih mehanizama modernog tržišnog gospodarstva. Značajan utjecaj prava potrošača na kvalitetu življenja je potvrđen u praksi zemalja Europske unije, kao i tranzicijskih zemalja. Propisi iz područja zaštite potrošača, odnosno njihova učinkovita provedba, su uvjet optimalne alokacije resursa i eliminiranja extra profita koji nije rezultat uspješnosti poslovanja gospodarskih subjekata, već njihovog povlaštenog položaja na tržištu. Pravo i politika zaštite potrošača, ali još važnije njihova učinkovita provedba, kao jedan od odlučujućih čimbenika većeg blagostanja građana, ne razvijaju se automatizmom, opredjeljenjem države za tržišno gospodarstvo, već je neophodno definirati i odgovarajuće mehanizme i instrumente zaštite prava potrošača razvijanjem učinkovitosti i konkurentnosti radi zaštite interesa potrošača ali i njihovog boljeg položaja.

Sigurni, dobro informirani, aktivni potrošači, djelujući pojedinačno i kolektivno, su kritičke odrednice zdravoga tržišta koje vodi rastu i prosperitetu. Informirani potrošači su katalizatori konkurentnosti, a za konkurenciju se može slobodno reći da je potrošačev najbolji prijatelj.

Izbor omogućuje želju a informiran izbor je stvarni izazov. Pravi odgovor ovom izazovu leži u pristupu razumljivim informacijama, mogućnosti usporedbe cijene i kvalitete i postojanje transparentnog, ugovornog okruženja.

Moć izbora, informacije, usporedbe i transparentnosti u rukama potrošača postaje snažno sredstvo usmjereno prema stvaranju društva po mjeri i u korist potrošača.

Učinkovito i pravovremeno upravljanje sustavom zaštite potrošača od ključne je važnosti i značaja. Od toga ovisi povjerenje javnosti u pogledu vođenja sustava zaštite potrošača na tržištu i stvaranja društva po mjeri potrošača.

Povjerenje je valuta potrošačke ekonomije.

Skoro četiri godine nakon stupanja na snagu Zakona o zaštiti potrošača u BiH stoji tvrdnja da je i dalje nužno inzistirati na dosljednoj provedbi obzirom da se u velikoj mjeri isti ne primjenjuje kako od strane onih koji su primarno odgovorni tako i od strane nadležnih tijela za nadzor i kontrolu nad primjenom zakonskih rješenja.

Zabrinjavajuće je da se u nekim sektorima poslovanja svjesno provode aktivnosti na tržištu suprotne pozitivnim zakonskim odredbama bez i malo želje i spremnosti za promjenom ponašanja u smjeru većeg stupnja poštivanja prava potrošača. Kada u takvim slučajevima izostane i pravovremena reakcija nadležnih tijela dolazi do pada povjerenja potrošača.

Vraćanje i rast povjerenja potrošača spor je i dugotrajan proces.

Broj: 01-1-02-4-86/1-10

Mostar, 19. veljače 2010. godine

Ombudsman

Dragan Doko