Institucija ombudsmana

za zaštitu potrošača u

Bosni i Hercegovini

**obrazovan potrošač -**

**put od consumera**

**do prosumera?**

* Temeljna znanja
* Vještine i tehnike
* Prepoznavanje stvarnih potreba
* Sposobnost razumijevanja informacija
* Traženje mogućnosti izbora
* Pravovremeno i ispravno odlučivanje
* Poznavanje funkcioniranja tržišta
* Poznavanje legislative
* Insistiranje na svojim pravima
* Neovisan i proaktivan
* Inovativan i progresivan
* Društveno odgovoran
* Razvijena svijest o okolišu



Institucija ombudsmana

za zaštitu potrošača u BiH

Bosna i Hercegovina, Mostar,

🖂 Kneza Domagoja bb,

🕾 +387 36 311 212

🖷 +387 36 311 210, E-mail: ozp@ozp.gov.ba

**Razina obrazovanosti potrošača je izravno proporcionalna dobrobiti koju ostvarujemo na tržištu roba i usluga**

## Zašto je važno biti obrazovan potrošač?

* Uloga potrošača
* Svijest o potrebi obrazovanja
* Snaga koju imamo
* Mehanizmi zaštite
* Proaktivno djelovanje
* Dobrobit koju zaslužujemo

# 

# Obrazovanje

# Potrošača

**Učinimo nešto za sebe -**

**poboljšajmo svoj položaj**

person and globe

person sitting on books working on laptop computer

Za vise informacija posjetite naš Web site: http://www.ozp.gov.ba/

### nužnost obrazovanja

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 budžet 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.

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.

### ciljevi obrazovanja

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 i kvaliteta 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.

### Značaj obrazovanja

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, usluzi, 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.

For information on open positions or to submit your resume, please visit our Web site at: www.lucernepublishing.com

business people and office building