



Broj: 01-02-4-492-19/15
Mostar, 16.02.2017. godine

Temeljem članka 24. Zakona o ministarstvima i drugim organima uprave Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 5/03, 42/03, 26/04, 42/04, 45/06, 88/07, 35/09, 59/09 i 103/09) i člana 11. Odluke o godišnjem planiranju rada i načinu praćenja i izvještavanja u institucijama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 94/14), Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, p o d n o s i

prijedlog

IZVJEŠĆA O RADU

INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH ZA 2016. GODINU

I – UVOD

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (dalje u tekstu *Institucija ombudsmana*) je neovisna institucija uspostavljena s ciljem promidžbe dobrog i učinkovitog provođenja politike zaštite potrošača u BiH. *Zakon o zaštiti potrošača u BiH*¹ (dalje u tekstu: *Zakon*), kao temeljni zakon Institucije ombudsmana, propisuje obveze i ovlaštenja Ombudsmana i istovremeno uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriju Bosne i Hercegovine.

Institucija ombudsmana ostvaruje svoj specifični cilj, tj. pridonosi srednjoročnom cilju kroz dva aspekta svog djelovanja koje se međusobno prožimaju i nadopunjuju: pojedinačna postupanja i postupanja koja imaju kolektivni karakter zaštite potrošača.

Godišnjim programom rada za 2016. godinu Institucija ombudsmana je postavila planirane aktivnosti aproksimativno kroz dva Projekta. Realizacija planiranih aktivnosti podložna je aktualnim svjetskim gospodarskim trendovima kao i aktualnoj situaciji na tržištu potrošačkih roba i usluga.

Pojedinačna pravna podrška

Pojedinačna pravna podrška potrošačima sastoji se davanje konkretnih informacija (savjeta usmenih i pismenih) vezano za potrošačke odnose, rješavanje po žalbama (pritužbama) potrošača kao i davanja tumačenja ili mišljenja koja se odnose na konkretne pojedinačne predmete ili normativne pravne akte.

Institucija ombudsmana je u skladu sa Zakonom institucija načelno nadležna za sve potrošačke oblasti. U tom smislu rješavamo po žalbama u pojedinačnim predmetima, osim

¹ "Službeni glasnik BiH" broj 25/06 i 88/15.

ako po istima nije pokrenut sudski postupak ili ako se nađemo nenadležnima. Institucija ombudsmana putem usmenih i pismenih savjeta, u pojednostavljenoj formi (e-mail ili telefonski poziv) promptno pruža informaciju potrošaču kako bi ovaj u relativnom kratkim rokovima mogao ostvariti svoja zakonom zajamčena prava.

Postupanja po žalbama obuhvaćaju kompleksnije pravne radnje, ispitivanje tržišta, upoznavanje sa stručnim specifikacijama vezenim za spornu uslugu ili predmet. Ovo postupanje stoga zahtjeva duže vremensko i intelektualno ulaganje. Iako je broj žalbi nešto manji od planiranog, isti nije indikativan jer postoji praksa da se u jednom predmetu po konkretno istom činjeničnom osnovu žali veći broj žalitelja (npr. predmet broj 02-26-1-504-1 od 26.10.2016. godine).

Kolektivni aspekt zaštita potrošača

Naglasak u 2016. godini je bio na kolektivnom aspektu zaštite potrošača. Kolektivna zaštita podrazumijeva takvo institucionalno postupanje čije posljedice ekonomski utječu na veći broj građana (npr. kućni savjet jedne zgrade), grupu ili kategoriju potrošača (npr. svi korisnici mobilne telefonije određenog telekom operatera). Postupanja u cilju zaštite kolektivnih interesa potrošača su ujedno i instrument osnaživanja pojedinih potrošačkih grupa kao i njihovog repozicioniranja na tržištu. Na taj način potrošači mogu bitno utjecati na promjenu uvjeta poslovanja tj. na tržišna kretanja i konkurenciju.

U tom smislu i zbog svega gore navedenog, a s obzirom na situaciju na tržištu potrošačkih roba usluga, Institucija je imala više aktivnosti od planiranih u sljedećim oblastima:

1. Tumačenja i mišljenja

U okviru zakonom propisanih nadležnosti Institucija ombudsmana je davala mišljenja i komentare prilikom donošenja ili izmjene propisa te prilikom izmjene ili uvođenja novih trgovinskih praksi (npr. Mišljenje u vezi primjene Zakona o zaštiti potrošača po pitanju deklaracije na zahtjev jednog maloprodajnog lanca trgovina²). Zbog česte pojave kršenja prava i nepovoljnog položaja korisnika telekomunikacijskih usluga u rujnu 2016. godine je održan sastanak sa predstavnicima RAK-a³ na temu „Zaštita korisnika tk usluga“.

Kako temelj zaštite korisnika u ovom sektoru predstavljaju načela sadržana u Zakonu o zaštiti potrošača u BiH, ukazala se nužnost usklađivanja *Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga s krajnjim korisnicima s predmetnim zakonom*. S tim u vezi Institucija ombudsmana je dostavila RAK-u konkretne Prijedloge i komentare o izmjeni Pravila 69/2013 o uvjetima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima⁴ kojima se položaj potrošača dodatno osnažuje.

2. Preporuke, Kriteriji i Posebni izvještaji

Ovi akti su pravni instrumenti koji se donose u posebnim oblastima ili sektorima poslovanja induktivnom metodom. Njihovom donošenju prethodi istraživanje

² Predmet broj 02-26-1-146-1/16 od 11.3.2016. godine

³ Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine

⁴ Predmet broj 01-26-5-499-1/16 od 24.10.2016. godine

tržišta, saznanje za problem putem medija ili velik broj istovjetnih pojedinačnih žalbi (velik broj potrošača se u jednom periodu žali po istom činjeničnom i/ili pravnom temelju). Stoga je i njihovo donošenje ovisno od trenutnih kretanja na inozemnom i domaćem tržištu i postojećih poslovnih praksi.

Pravni učinci ovakvih ispoštovanih pravnih akata su dalekosežniji, jer rezultiraju promjenom dotadašnje trgovačke prakse u pravilu za cijelu kategoriju potrošača (npr. kupce određenog trgovačkog lanca maloprodaje).

Institucija ombudsmana je još 2014. godine donijela Preporuke u telekomunikacijskom sektoru adresirane na sektorskog regulatora (RAK) te telekom operatere s značajnom tržišnom snagom. Preporuke su izdane temeljem postupanja po većem broju pojedinačnih žalbi potrošača zbog nemogućnosti izbora u slučaju nedostatka na proizvodu (čl. 18 Zakona). Načelno, svi adresati su prihvatili predložene izmjene te su pristupili izmjeni tj. usklađivanju svojih Općih uvjeta pružanja telekomunikacijskih usluga sa čl. 18 Zakona. Kako bi se načelna opredijeljenost stvarno provela i u praksi od strane svih telekom operatera⁵, Institucija ombudsmana u 2016. godini izdaje i Instrukcije za prestanak primjene aktivnosti suprotnih članku 18. Zakona o zaštiti potrošača u BiH⁶.

U 2016. godini Preporuke se odnose na oblasti maloprodaje⁷, turističke paket aranžmane⁸ te komunalne usluge-vodosnabdjevanje⁹.

3. Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama (njihovo objavljivanje na web stranici u elektronskom obliku)

Ove aktivnosti imaju za cilj ostvarenje dvaju osnovnih potrošačkih prava: pravo na informiranost te pravo na obrazovanje. Tiskanje letaka i brošura, izrađenih u suradnji sa udruženjima potrošača, pridonosi informiranju određenih kategorija potrošača o najčešćim načinima kršenja njihovih prava istovremeno pružajući informaciju o postojećim načinima zaštite i naknade štete. Iz toga razloga smo tiskali sljedeće letke: *Deklariranje proizvoda, Osobne financije, Zaštita potrošača (prijeverno oglašavanje) i Ekonomski interes potrošača*.

Tiskanjem slikovnice *Zaštita potrošača* i brošure *Informativni priručnik uz slikovnicu* (za učitelje) htjeli smo otvoriti problem nepostojanje zaštite potrošača u školama (osnovnim ni srednjim) kao sadržaja bitnog za stjecanje osnovnih kompetencija potrebnih za snalaženje u modernom društvu. U tom smislu, putem slikovnice obratili smo se najmlađima kao ugroženoj kategoriji potrošača, izloženoj agresivnom marketingu. Slikovnica ima za cilj putem ilustracija iz životinjskog svijeta potaknuti djecu na razmišljanje o prirodi društva u kojem živimo, međuljudskim odnosima kao i odnosu čovjeka prema prirodi i potrošačkim dobrima. U svrhu postizanja ovog cilja bilo je potrebno dodatno informirati učitelje te je iz tog razloga izrađen i tiskan *Informativni vodič uz slikovnicu*.

⁵ U 2016. je postojao priljev žalbi po ovom osnovu u odnosu na samo jednog operatera, dok su ostala dva usklađujući svoje Opće uvjete poslovanja i pružanja usluga krajnjim korisnicima uvažila navedenu Preporuku.

⁶ Instrukcija broj 01-26-1-249-1/16 od 6.5.2016. godine

⁷ Preporuke u predmetu br. 02-26-1-52-1/16

⁸ Preporuke u predmetu br. 02-26-1-45-1/16

⁹ Preporuke u predmetu br. 02-26-1-365-1/16

4. Suradnja sa studentima je također realizirana djelomično uz suradnju sa udruženjima potrošača. Studenti Pravnog fakulteta u Tuzli i Mostaru u okviru kolegija potrošačko pravo imali su priliku slušati o sustavu zaštite potrošača u BiH te o ulozi Institucije ombudsmana u istom. Imali smo također dva zahtjeva vezano za literaturu u ovoj oblasti kao pomoć pri izradi magistarskog rada. Nadalje, dvoje učenika završnih razreda srednjih škola imali su priliku raditi jedan dan u instituciji i vidjeti kako funkcionira jedna institucija na državnom nivou¹⁰.
5. Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača
Temeljem zakonske obveze¹¹ tijekom 2016. također je realiziran plan suradnje sa udruženjima potrošača. Dinamika ove suradnje je u prvom redu određena postojanjem i izvršenjem projekata u kojima se onda Institucija ombudsmana pojavljuje kao suradnik i predstavnik vlasti u ovoj oblasti. U izvještajnom periodu udruženja koja su provodila određene projekte u okviru kojih se odvijala suradnja sa Institucijom ombudsmana su: UP „Klub potrošača“ Tuzla, „Udruženje potrošača“ Sarajevo, UG „Futura“ Mostar te UP „Oaza“ Trebinje. Institucija ombudsmana ima stalnu suradnju sa UP „Klub potrošača“ Tuzla s kojim je surađivala na više projekata tijekom 2016. godine¹².
- Također je značajna i suradnja sa Udruženjem Arbitri na projektu u početnoj fazi naziva „Implementacija ARS platforme u BiH“. Zbog značaja alternativnog rješavanja potrošačkih sporova i uspostave tijela za njihovo rješavanje u BiH otvoreni smo za daljnju suradnju sa ovim udruženjem.

O M B U D S M A N

Dragan Doko

Prilozi:

- *Tabelarni pregled prijedloga Izvješća o radu institucije za 2016. godinu (obrazac 2).*

¹⁰ Projekt Volontira-kreditiraj, u suradnji sa Gradom Mostarom

¹¹ čl.101 st. 1 toč. a) Zakona

¹² Npr. Projekt informiranja i savjetovanja potrošača o osnovnim potrošačkim pravima i zaštiti ekonomskih interesa potrošača kroz upoznavanje potrošača sa zakonodavnim i institucionalnim okvirom za zaštitu prava potrošača, uključujući moguće načine rješavanja potrošačkih sporova, kroz tri sesije pred učenicima srednje škole u Gračanici, Pred Privrednom komorom Tuzlanskog kantona te pred studentima Pravnog fakulteta u Tuzli.