**Priopćenje Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH povodom 15. ožujka, Svjetskog dana prava potrošača**

Svjetski dan prava potrošača (World Consumer Rights Day) je prigoda za aktivno promicanje temeljnih prava svih potrošača, za jasno izražavanje zahtjeva prema svima koji sudjeluju u tržišnim odnosima te za javni prosvjed protiv zloporaba na tržištu roba i usluga, protiv monopolističkog položaja bilo koga i bilo koje druge neuravnoteženosti na tržištu koja potkopava prava potrošača.

*Grafički prikaz žalbi potrošača prema pravima potrošača*

U Bosni i Hercegovini se i dalje nastavlja praksa kršenja osnovnih potrošačkih prava i u tom smislu Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini je i u protekloj godini zabilježila značajan broj žalbi potrošača.

Iako Zakon o zaštiti potrošača i drugi propisi potrošačke legislative osiguravaju visok stupanj zaštite korisnika ekonomskih usluga od općeg interesa, žalbe ukazuju da su česti slučajevi kršenja potrošačkih prava upravo u tom sektoru.

*Grafički prikaz žalbi potrošača prema sektorima poslovanja*

Iz predmetnih žalbi vidljivo je da su razlozi za žalbe brojni, a najčešći su: nemogućnost pristupa ekonomskim uslugama-reducirana isporuka, neodgovarajuća kvaliteta pruženih usluga, nemogućnost ostvarivanja prava na obračun usluge temeljem stvarnih isporuka očitanih na brojilu potrošača, pogrešno evidentiranje i terećenje potrošača za zastarjele račune, isključenje sa mreže zbog neblagovremenog plaćanja računa, zatim preferiranje ugradnje zajedničkih vodomjera u objektima sa više stanova ili pak obračun potrošnje vode po broju osoba u domaćinstvu. Potrošači se pritom najviše žale na telekom operatere i javna komunalna preduzeća (vodovodi, toplane).

Institucija ombudsmana je u protekloj godini u suradnji sa udruženjima za zaštitu potrošača imala zajedničke aktivnosti u svrhu promicanja prava pacijenata. Naime, stanje se u zdravstvenom sustavu, sa aspekta njegovih korisnika i uzimajući u obzir postojeću pravnu regulativu, može i mora popraviti. U tom smislu održan je niz okruglih stolova sa različitim vladinim i nevladinim interesentima u cilju uspostave Zdravstvenih vijeća na lokalnom nivou.

Situaciju u financijskom sustavu i dalje obilježavaju valutna klauzula i promjenjive kamatne stope, čemu govori u prilog činjenica da su značajan broj žalitelja bili korisnici kredita u CHF valuti. Pokrenuti su brojni postupci pred sudovima od strane korisnika, inicijative za izmjenu zakonskih propisa i prijedlozi za alternativno rješavanje sporova. Ostale žalbe u ovom sektoru odnosile su se na neusklađenost principa poslovanja komercijalnih banaka i mikrokreditnih organizacija sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim relevantnim propisima koji reguliraju odnos financijskih organizacija i korisnika njihovih usluga.

 

*Grafički prikaz žalbi prema djelatnostima*

Institucija ombudsmana je također pokrenula postupak pred nadležnim sudom koji je u tijeku, u svrhu zaštite kolektivnih interesa potrošača, a protiv jednog od telekom operatera.

Potrošači su suočeni s novi izazovima potrošačkog društva u eri modernizacije i globalizacije proizvodnje te on-line trgovine. Stoga, ovaj trenutak želimo iskoristiti upravo za ohrabrenje potrošačke populacije, a to smo svi mi, na jedan aktivan i informiran pristup potrošačkim odnosima, na neodustajanje od zakonom i podzakonskim aktima zajamčenih prava i traženje institucionalne zaštite koja je istima predviđena.

Sigurnost hrane i proizvoda, kao i zaštita zdravlja ljudi jeste i dalje prioritet koji zahtijeva aktivnosti velikog broja aktera na tržištu u čemu vodeću ulogu imaju Agencija za sigurnost hrane i Agencija za nadzor nad tržištem u BiH.