

## INDEKS REGISTAR ZA ZOSPI U INSTITUCIJI OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH

Sastavni dio Vodiča Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH za podnosioca zahtjeva, u smislu Zakona o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini, čini i Indeks registar koji podnosioca zahtjeva detaljnije informiše o vrsti informacija koje može dobiti u Instituciji ombudsmana.

Prema Zakonu o zaštiti potrošača u BiH ("Sl. glasnik BiH", br. 25/06), Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH je nadležna za:

### Član 101.

- a) pruža informacije o pravima i obvezama potrošača i daje podršku udruženjima potrošača u njihovim aktivnostima;
- b) prati ili predlaže aktivnosti u svezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je regulirano ovim Zakonom, propisima koji reguliraju obligacione odnose ili nekim drugim zakonom;
- c) istražuje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi i koordinira svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijama;
- d) donosi odluke i poduzima druge mjere u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja;
- e) izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuje specifični ekonomski operateri;
- f) preporučuje uporabu određenih uvjeta ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja;
- g) pregovara s predstavnicima određenih trgovinskih udruga o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;
- h) predlaže i inicira rješavanje potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova;
- i) kontaktira s Institucijom ombudsmena za ljudska prava u BiH o zajedničkim problemima, posebno o uslugama od općeg interesa ili javnim uslugama;
- j) predlaže Vijeću za zaštitu potrošača BiH i Vijeću ministara BiH potrebna poboljšanja Zakona o zaštiti potrošača, te doprinosi usmjeravanju i efikasnosti politike u području zaštite potrošača;
- k) istražuje uticaj drugih inicijativa organa vlasti na zaštitu potrošača.

### Član 102.

Na sve odluke Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH mogu se podnijeti žalbe u mjeri u kojoj ovaj Zakon ili bilo koji drugu relevantni propisi to izričito dozvoljavaju.

### Član 103.

Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH ovlašten je da:

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

### Član 104.

U obavljanju svojih dužnosti Ombudsmen potrošača u BiH davat će prioritet onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošače i ovlašten je da ne preduzima mjere o pitanjima pritužbi potrošača koje su manje važnosti.

### Član 105.

- (1) Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH svake godine podnosi izvještaj o svom radu Vijeću ministara BiH.
- (2) Svi izvještaji koje bude podnio Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH, uključujući i godišnje, objavljuju se u "Službenom glasniku BiH".

### Član 124.

- (1) Procedure alternativnog rješavanja sporova uspostaviti će ovlaštena tijela za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini čiji će zadatak biti rješavanje potrošačkih tužbi.
- (2) Takve procedure bit će uspostavljene i primijenjene u skladu s kriterijima koje postavi Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH.

Podnosilac zahtjeva, u smislu ZOSPO-ja u BiH, može da zahtijeva sve informacije iz domena rada Institucije ombudsmana.