



Broj:
Mostar,

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 2017. 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 2017. 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 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

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

zakonom zajamčena prava. U izvještajnom periodu bilježimo manjim broj danih savjeta od planiranih čemu je razlog smanjenje kadrovskih kapaciteta zbog odlaska u mirovinu jednog pomoćnika ombudsmana.

Također, bilježimo porast izdanih mišljenja i tumačenja zatraženih od strane trgovaca, pružatelja usluga te raznih državnih institucija. Ovo je aktivnost sa značajnim kolektivnim aspektom, budući da se kolektivno i preventivno štite svi potrošači trgovca ili pružatelja usluga koji je zatražio mišljenje. Mada smo uvijek bili otvoreni za ovaj tip suradnje raduje nas ovaj trend porasta jer isti ukazuje i na stvaranje dobre poslovne prakse u skladu sa potrošačkom regulativom, a sve na inicijativu trgovaca i ostali pravnih subjekata.

Institucija ombudsmana je u skladu sa Zakonom institucija načelno nadležna za sve potrošačke oblasti. U tom smislu rješavamo po žalbama u pojedinačnim predmetima, osim ako po istima nije pokrenut sudski postupak ili ako se nađemo nenadležnima.

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. U izvještajnom periodu bilježimo nešto manji broj žalbi od planiranog iz više razloga. U prvom redu, a zbog smanjenih kadrovskih kapaciteta (odlazak u mirovinu jednog pomoćnika ombudsmana) određeni broj manje značajnih žalbi smo bili prinuđeni odbaciti zbog preuranjenosti (npr. nepostojanje reklamacije trgovcu) u skladu sa čl. 104 Zakona. Također, u svrhu ostvarenja načela ekonomičnosti i učinkovitosti određeni dio pojedinačnih predmeta su obrađeni u okviru kolektivnih žalbi (u jednom predmetu po konkretno istom činjeničnom osnovu žali veći broj žalitelja, a rješenje u konkretnom slučaju ima kolektivni učinak).

Kolektivni aspekt zaštita potrošača

Naglasak u 2017. 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. 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 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).

2. Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama (njihovo objavljivanje na web stranici u elektronskom obliku)
3. Odgovori na upite medija – u izvještajnom periodu bilježimo veći broj medijskih pojavljivanja što ukazuje na povećanu vidljivost institucije u javnosti, izuzetno dobru suradnju sa medijima, blagovremeno izvještavanje kao dodatne turbulencije na tržištu.
4. Suradnja sa studentima i obrazovnim institucijama 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. Sudjelovali smo na dva znanstvena skupa.
5. Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača
Temeljem zakonske obveze² tijekom 2017. 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 UG „Futura“ Tuzla s kojim je surađivala na više projekata tijekom 2017. godine.

O M B U D S M A N

Dragan Doko

Prilozi:

- *Tabelarni pregled prijedloga Izvješća o radu institucije za 2017. godinu (obrazac 2),*
- *Izvješće o provedenim konzultacijama kod izrade godišnjeg izvješća o radu.*

² čl.101 st. 1 toč. a) Zakona

