



**IZVJEŠĆE O RADU
INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
U BOSNI I HERCEGOVINI
za 2012. godinu**

Mostar – veljača 2013. godine

SADRŽAJ

	Strana
Predgovor	3
1. Uvod	3
2. Osnovne aktivnosti Institucije ombudsmana	5
3. Pregled rada i djelatnost	8
4. Sektor ekonomskih usluga od općeg interesa	9
5. Telekomunikacijske usluge	10
6. Vodoopskrba i komunalne usluge	14
7. Usluge isporuke toplotne energije	16
8. Financijske usluge	19
9. Komercijalni usluge i proizvodi	20
10. Zakonodavne aktivnosti	22
11. Europske integracije	22
12. Proračun Institucije ombudsmana	23
13. Aktivnosti informiranja i suradnja s medijima	25

Predgovor

U izvještajnom periodu u Instituciji nije bilo dodatnog upošljavanja, a predloženi novi Pravilnik o unutarnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta nije dobio suglasnost Vijeća ministara BiH. U skladu s zakonima i propisima kojima se uređuje funkcioniranje i financiranje institucija BiH dobili smo pozitivno izvješće od strane Ureda za reviziju institucija BiH, pohvale parlamentarne Skupštine BiH kao i pozitivnu ocjenu za napredak u radu Institucije na zaštiti potrošača u izvješću Europske komisije za BiH u 2012. godini.

Uvod

Izvješće o radu sadrži pregled rada i djelovanja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2012. godini kao i pregled stanja u oblasti primjene potrošačkog prava. Ovo izvješće je urađeno prema metodologiji koja se primjenjuje u institucijama Bosne i Hercegovine i tijelima za zaštitu potrošača u zemljama članicama Europske unije i zemljama regije.

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (dalje u tekstu: *Institucija ombudsmana*) je neovisna institucija uspostavljena s ciljem promidžbe dobrog i efikasnog provođenja politike zaštite potrošača u BiH. *Zakon o zaštiti potrošača u BiH*¹, kao temeljni zakon Institucije ombudsmana, propisuje obveze i ovlaštenja Ombudsmana te istovremeno uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriji Bosne i Hercegovine. Zakon o zaštiti potrošača u BiH je u trenutku donošenja bio usklađen s pravnom stečevinom EZ-a.

Kako je Institucija ombudsmana u Bosni i Hercegovini institucija *sui generis* prilikom vršenja naših zakonom propisanih ovlaštenja i dužnosti često smo suočeni s potrebom definiranja našeg pojma, značaja i uloge.

Ombudsman za potrošače zastupnik je kolektivnih potrošačkih interesa koje kako u pojedinačnim predmetima tako i u općem medijskom prostoru predstavlja i brani. On je posebno neovisno tijelo koje ima ovlast provoditi istražne radnje, javno kritizirati, educirati i osnaživati slabiju stranu u potrošačkom odnosu (potrošača), preporučivati, objavljivati izvješća, instrukcije i naredbe, a sve to u svrhu zagovaranja i branjenja kolektivnih interesa potrošača.² Sintaksa „za zaštitu potrošača“ često dovodi u zabludu nedovoljno informirane sudionike ovih odnosa. Naime, Ombudsman općenito nema ovlaštenja kojima može mijenjati, ukidati, donositi određene odluke ili restituirati nastale štete. Dakle, mehanizam zaštite potrošača se očituje u nadzoru onih koji imaju ta ovlaštenja, te koji su u sustavu prepoznati kao regulatori i kontrolori. Ombudsman skupa s njima (agencijama, ministarstvima, inspekcijama...) samo dijeli nadzorni karakter; on je više institucionalni

¹ Sl. gl. BiH 25/06.

² Ombudsman je najkraće rečeno, zagovaratelj (eng. -*to advocate*, tj. advokat) nečijih prava.

"zvizdač" koji posebno ranjive i neravnopravne sudionike društvenih odnosa (u ovom slučaju potrošače) predstavlja, njihovim ugroženim pravima i legitimnim interesima daje institucionalni oblik te im time jamči i olakšava ostvarenje i buduću zaštitu. Ombudsman nije nadležan za provođenje zakona (za što je nadležna izvršna vlast koja u tom smislu donosi provedbene akte), već za nadziranje provođenja zakona. U cilju bolje primjene pravnih propisa, a na temelju saznanja utvrđenih nadzorom, praksom i analizom predmetne oblasti, Ombudsman izdaje preporuke, mišljenja, instrukcije itd. koje bi trebale poboljšati primjenu odnosnih propisa tj. otkloniti postojeće nepravilnosti i smetnje.

Faktički, možda ono čime je sam institut Ombudsmana najviše zadužio populaciju kojoj je namijenjen (djeca, potrošači, građani općenito) jest davanje jednog ljudskog lica državi, tj. državnim institucijama. On je dakako i dodatni demokratski instrument korekcije zatajenja pravnog (pravosudnog) sustava. Međutim, subjektivni aspekt uloge Ombudsmana, prema kojoj on stoji na strani pojedinca, ugrožene individue i laika, koji najčešće samo intuitivno osjeća da su mu prava prekršena te da je doživio nepravdu, jest neprocjenjiva. U takvoj situaciji, u naročito teškim životnim situacijama zaista je bitno da postoji institucija koja daje konkretnu (u smislu podupiranja zahtjeva, davanja preporuke ili mišljenja) i moralnu podršku ugroženim pojedincima i skupinama građana. Kada se tome pridoda edukativno-preventivni karakter djelovanja Ombudsmana, ovaj institut se zaista pokazuje kao jedan zaokružen i smislen alat modernog društva.

Kao još jedna specifičnost ovog instituta javlja se uloga i djelovanje same oštećene strane-potrošača. Naime, zaštita potrošača u sebi obuhvaća i neophodan element samozaštite. To znači da se proces zaštite potrošača ne može uspješno odvijati bez aktivnog sudjelovanja samih potrošača. Jedan od najvažnijih segmenata zaštite potrošača jest dobro informiran, educiran, osviješten i proaktivan potrošač. Današnji potrošač treba sebe prepoznati kao aktivnog sudionika na tržištu ekonomskih roba i usluga, treba znati koja su njegova prava, ali i obveze, i treba reagirati svaki put kada mu se čini da se krše njegova potrošačka prava. U nekim slučajevima reakcija potrošača prema pružatelju robe ili usluge će biti dovoljna da se otkloni određena nepravilnost koja dovodi do kršenja prava potrošača. I to je najbolji način da se pružatelji roba i usluga (proizvođači i trgovci) upoznaju s potrošačkim pravima i da u konkretnoj situaciji uvide da postoje aktivni nositelji tih prava koji su spremni reagirati svaki put kada smatraju da su njihova prava povrijeđena. Međutim, u ovoj fazi potrošači najčešće i odustaju, što zbog manjka vremena i sredstava, što zbog očekivanja da im netko drugi umjesto njih osigura njihova prava, stoga se naša uloga kao edukatora i prosvjetitelja pokazuje neprocjenjivom.

Zakon o zaštiti potrošača kao jednog od subjekata za provođenje politike zaštite potrošača navodi i medije. Institucija ombudsmana aktivno surađuje s medijima i kroz taj angažman informira javnost o problematici zaštite potrošača, odnosno, o pravima i obvezama koje potrošači imaju. U tom smislu svakodnevno dobivamo upite od raznih tiskanih i internet medija, te radijskih i televizijskih kuća o određenim pitanjima i problemima zaštite potrošača, odnosno slučajevima možebitnog kršenja prava potrošača. Na sve te upite Institucija ombudsmana odgovara u pisanom ili nekom drugom obliku primjerenom dotičnom mediju i daje stručna mišljenja ili komentare na određena pitanja

koja se tiču problematike zaštite potrošača. Pored toga, Institucija ombudsmana objavljuje različite publikacije koje se tiču pojedinih oblasti zaštite potrošača i surađuje s raznim obrazovnim institucijama.

Prema *Zakonu o zaštiti potrošača* čl. 98., pored Institucije ombudsmana, kao subjekti odgovorni za zaštitu potrošača u BiH navode se: Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH, Vijeće za zaštitu potrošača BiH, Konkurencijsko vijeće BiH, Ured za konkurenciju i zaštitu potrošača u FBiH i RS, udruge potrošača, obrazovne institucije, mediji, te inspekcijiska i druga tijela sukladno zakonu. Institucija ombudsmana u okviru obveza i ovlaštenja koja su joj dodijeljena Zakonom, te u suradnji s prethodno navedenim subjektima odgovornim za zaštitu potrošača, radi na stvaranju okruženja u kojemu se paralelno s procesom liberalizacije i otvaranja tržišta odvija i proces uspostave djelotvornih mjera zaštite potrošača. Stvaranje okruženja u kojem se na kvalitetan i učinkovit način može odvijati proces uspostave djelotvornih mjera zaštite potrošača je složen i dugotrajan proces koji zahtjeva aktivno sudjelovanje svih prethodno navedenih nositelja zaštite potrošača. BiH se nalazi na početku toga procesa. U Bosni i Hercegovini postoje zakonske i institucionalne pretpostavke za uspostavu djelotvornih mjera zaštite potrošača, ali, treba spomenuti kako je svaki zakon, pa tako i Zakon o zaštiti potrošača onoliko dobar koliko se provodi u praksi. A da bi on u praksi zaživio i provodio se potrebno je aktivno sudjelovanje svih subjekata zaštite potrošača.

Kao što smo već istaknuli za sve gore navedene aktivnosti u BiH su stvorene zakonske i institucionalne pretpostavke, ali s obzirom na činjenicu da BiH nema tradiciju institucionalne zaštite potrošača, te da je i sama problematika zaštite potrošača poprilična novina u BiH okvirima, aktivnosti na stvaranju okruženja u kojem se na kvalitetan i učinkovit način može odvijati proces uspostave djelotvornih mjera zaštite potrošača nalaze se još u početnoj fazi.

Osnovne aktivnosti Institucije ombudsmana

U sustavu zaštite prava potrošača u BiH, Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača djeluje kao nezavisna institucija, čiji je osnovni cilj provođenje učinkovite politike zaštite potrošača.

Slično kao u ranijim izvještajnim periodima osnovne aktivnosti djelovanja bile su usmjerene na postupanje povodom žalbi potrošača. U 2012. godini nastavljen je trend porasta broja žalbi potrošača, tako da je Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača zaprimila veći broj žalbi u odnosu na period 2011. godine. Povećani broj žalbi značajan su indikator kršenja prava potrošača od strane proizvođača, pružatelja usluga, trgovaca i ostalih sudionika. Zaprimljene žalbe odnose se na sve segmente u kojima djeluju BiH potrošači na tržištu roba i usluga, od čega najveći broj se odnosio na sektor ekonomskih usluga od općeg interesa, zatim na sektor telekomunikacijskih usluga, a nešto manji broj na sektor trgovine. S tim u vezi, kao najučestaliji prekršitelji prava potrošača pojavljuju se: javna komunalna poduzeća, (vodovodi, toplane,...) elektrodistributeri, telekom operateri. Evidentno je da neke žalbe registrirane kao pojedinačni predmeti imaju

najčešće višestruke povrede kršenja prava, što u svakom slučaju dodatno potvrđuje stupanj ugroženosti prava potrošača. U postupcima, pokrenutim po žalbama potrošača ili pak po službenoj dužnosti, aktivnosti Ombudsmana mogu se sublimirati u donošenju niza pojedinačnih i općih pravnih mjera, koje su usmjerene prvenstveno s ciljem kolektivne zaštite prava i interesa potrošača.

Navedene aktivnosti očituju se u donošenju više odluka, preporuka, i posebnih izvješća.

Tabelarni prikaz osnovnih aktivnosti za 2012. godinu:

R. B.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rokovi	Mjere
1.	Informiranje potrošača i potpora udrugama potrošača	Informiranje putem medija, izdavanje različitih publikacija	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Kontinuirano u okviru kapaciteta IOZZPUBiH	Uzajamne posjete, okrugli stolovi, seminari
2.	Praćenje i predlaganje aktivnosti kompanija - potrošač	Provedba potrošačke legislative	Ombudsman, Pomoćnici	Kontinuirano u okviru kapaciteta IOZZPUBiH	Odgovori na upite poslovne zajednice.
3.	Analiza tržišta i po pitanju kršenja potrošačkih prava	Jačanje suradnje sa inspekcijskim tijelima	Ombudsman, Pomoćnici	Kontinuirano u okviru kapaciteta IOZZPUBiH	Preporuke, smjernice u posebnim sektorima.
4.	Prijem i odlučivanje po pojedinačnim pritužbama potrošača	Djelovanje prema poslovnoj zajednici u smislu poštivanja potrošačkih prava.	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Kontinuirano	U skladu sa Pravilima rada poduzeti potrebne aktivnosti
5.	Predlaganje rješavanja potrošačkih sporova putem ARS	Iniciranje za donošenje procedura	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Kontinuirano	Učešće u radu Radne grupe za zaostale komunalnih predmete
6.	Kontakti sa Ombudsmanima za ljudska prava o problemima iz usluga od općeg interesa	Jačanje suradnje sa Ombudsmanima za ljudska prava	Ombudsman, Pomoćnici	Kontinuirano u okviru kapaciteta IOZZPUBiH	Uzajamne posjete, zajednički stav o problemima iz javnih usluga
7.	Prijedlozi i inicijative za poboljšanje ZZP i druge potrošačke legislative	Otvoriti raspravu sa udrugama potrošača o predloženim izmjenama	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Kontinuirano u okviru kapaciteta IOZZPUBiH	Šire raspraviti pojedinačne prijedloge i dati zajednički stav

		zakona.			
8.	Istraživanje drugih mjera organa vlasti na zaštitu potrošača	Učešće u javnoj raspravi za propise iz potrošačke legislative.	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Kontinuirano u okviru kapaciteta IOZZPUBiH	Donošenje podzakonskih akata pružatelja usluga
9.	Edukacije učenika i studenata iz oblasti prava potrošača	Nastavak suradnje sa obrazovnim institucijama	Ombudsman, Pomoćnici	Po potrebi i dogovoru sa obrazovnim institucijama	Promocija politike zaštite potrošača
10.	Izdavanje instrukcija u okviru nadležnosti ombudsmana	Inzistirati na dosljednoj primjeni ZZP BiH	Ombudsmani, Pomoćnici	Po ukazanoj potrebi	Instrukcije za prestanak aktivnosti suprotnih potrošačkoj legislativi
11.	Praćenje realizacije izdanih Instrukcija u sektoru telekomunikacijskih usluga	Insistirati na implementaciji izdanih instrukcija	Ombudsman, Pomoćnici	Kontinuirano	Redovno izvještavanje
12.	Praćenje već pokrenutih sudskih postupaka	Učešće u sudskim postupcima kao aktivno legitimiran subjekt	Ombudsman, Pomoćnici	Kontinuirano	Zastupati kolektivne interese potrošača
13.	Pokretanje novih postupka pred nadležnim sudom	Zaštita kolektivnih interesa potrošača	Ombudsman, Pomoćnici	Po ukazanoj potrebi	Tužbe za naknade štete nanesene kolektivnom interesu potrošača
14.	Inicijativa za usuglašavanje propisa iz javnih i bankarskih usluga sa ZZP BiH	Zaštita kolektivnih interesa potrošača	Ombudsman, Pomoćnici	Kontinuirano	Nadležnim regulatorima
15.	Jačanje suradnje sa potrošačkim udrugama i drugim srodnim udrugama	Pružanje stručne potpore udruženjima u njihovim aktivnostima	Ombudsman Pomoćnici	Kontinuirano	Svi oblici komunikacije i zajedničko ostvarenje projekata

Pregled rada i djelatnosti

Modus operandi Institucije ombudsmana se može podijeliti na:

1. prikupljanje podataka
2. postupanje temeljem prikupljenih saznanja.

Kao glavni načini prikupljanja saznanja o kršenju prava potrošača koriste se žalbe potrošača te saznanja prikupljena tijekom rada (mediji, analize...). Žalbe potrošači ulažu (najvećim dijelom) osobno ili putem pošte, preko web stranice (odgovarajući padajući izbornik), nadalje primamo ih proslijeđene od strane Udruženja potrošača, ministarstava, agencija i Ombudsmana za zaštitu ljudskih prava. Praksa je pokazala da je najveći broj žalbi upravo iz Mostara gdje smo i smješteni, što govori u prilog činjenici da je naša prisutnost u ovom gradu prepoznata. To je i bio razlog Prijedloga izmjene pravilnika u smjeru otvaranja ureda Institucije ombudsmana u drugim većim gradovima u Bosni i Hercegovini (Sarajevu, Tuzli, Banja Luci) koji je, nažalost, u više navrata skinut sa dnevnog reda sjednice Vijeće ministara.

Tabela I.

Red. broj	Klasifikacija predmeta	Novi predmeti 2012. god.	Preneseni predmeti iz 2011.god.	Završeni predmeti	Predmeti u radu
1.	Sektor ekonomskih usluga od općeg interesa	117	10	100	27
2.	Financijski sektor (bankarski sektor)	52	8	50	10
3.	Komercijalni sektor roba i usluga	46	0	46	0
4.	Ostali sektori ili oblasti	10	0	8	2
5	Ukupno	225	18	204	39

Tabelarni prikaz žalbi za 2012. godinu ukazuje na nastavak trenda u strukturi zaprimljenih žalbi, tj. žalbe iz oblasti Sektora ekonomskih usluga od općeg interesa su i dalje najbrojnije. Slijedi financijski (tj. bankarski sektor) zajedno sa komercijalnim. U nastavku ćemo obrazložiti naša postupanja i glavna zapažanja redom po sektorima.

Ekonomske usluge od općeg interesa (komunalne usluge) ispunjavaju osnovne potrebe potrošača na tržištu, tj. isporuku energije (struja, plin, grijanje) i vode, telekomunikacijske usluge i javni transport. One su toliko bitne u današnje vrijeme da je bez njih život modernog čovjeka praktično nezamisliv te bi se po važnosti mogle svrstati u korpus s osnovnim ljudskim pravima. Istovremeno one imaju kako ekonomski tako i društveni značaj i karakter te su dvojne pravne prirode. Sama definicija ukazuje na javnopravni karakter ovih usluga, budući da su osnivači i vlasnici većinskog udjela kapitala u javnim komunalnim poduzećima općine, gradovi, kantoni ili entiteti. Te pravne osobe javnog karaktera su svojim odlukama prenijeli ovlasti vršenja javnih usluga na javna komunalna poduzeća (dalje u tekstu:JKP). Dakle, trenutno stanje u BiH otkriva da pružanje ovih usluga ima javnopravni karakter iz čega proizlazi činjenica da se ove usluge u pravilu ostvaruju u upravno-pravnom režimu, te se sredstva za njihovo obavljanje osiguravaju osim iz cijene komunalne usluge i iz komunalne naknade te proračuna osnivača. Osim telekomunikacijskog sektora, ne postoji više pružatelja istovrsnih usluga na istom teritoriju, tj. nema stvarne konkurencije. Međutim, društveno-ekonomska realnost zahtijeva liberalizaciju dosadašnjeg stanja u skladu s kretanjima na globalnom tržištu, što se može i iščitati iz odredaba Ustava (tržišna privreda) i ZZP čl. 33 st. 2 i čl. 34 gdje se nedvosmisleno navodi da je pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa u režimu ugovornog odnosa. I to ne bilo kojeg ugovora, već potrošačkog ugovora.

Ovakav opći karakter ekonomskih usluga od općeg interesa potrošaču bi trebao osigurati:

- kvalitetnu i kontinuiranu uslugu;
- osnovnu univerzalnu uslugu;
- jednakost u pristupu i tretmanu svih potrošača;
- adekvatno informiranje potrošača o korištenju usluga;
- efikasna sredstva kompenzacije i alternativne načine rješavanja potrošačkih sporova;
- adekvatnost usluge u smislu tehnološke evolucije i strukturalnih i organizacijskih promjena;
- transparentnost financiranja i tarifa;
- efikasno konsultiranje i predstavljanje potrošača pri donošenju odluka.

Sve gore navedeno ne oduzima komunalnim uslugama u BiH karakter robe i tržišnosti, te se njihovo pružanje mora temeljiti na osnovnim načelima građanskog prava. To znači da se usluge individualne komunalne potrošnje odvijaju u ugovornom okviru te se pružaju točno određenom korisniku s kojim pružatelj usluga sklapa ugovor. Osnovna obveza pružatelja usluge je pružiti uslugu potrošaču, a osnovna obveza potrošača je platiti cijenu za uslugu. Pored cijene za pruženu uslugu potrošač plaća pružatelju usluga i razne druge naknade fiskalnog karaktera mimo svoje individualne potrošnje (u čemu se očituje javnopravni karakter ovih usluga) kao npr: naknada za obnovljive izvore električne

energije, naknada za komunalne usluge na javnim površinama, naknada za održavanje mjerača energije i vode i sl. Upravo ovaj javni karakter nameta bi trebao biti zalog transparentnog i svrsishodnog poslovanja JKP. Nažalost, praksa nekih JKP jest da cijene svojih usluga i pripadajuće naknade određuju svojim internim aktima bez suglasnosti i učešća osnivača i predstavnika potrošača, čime se najgrublje derogira suštinska priroda ekonomskih usluga od općeg interesa i posredno zaobilazi obveza usklađivanja internih akata sa općim aktima, tj. zakonima.

Ombudsman je zagovarao prava potrošača i njihove kolektivne interese u svojstvu umješača u postupcima formalne rasprave po Zahtjevu za odobrenje tarifa za djelatnost proizvodnje, distribucije i opskrbe električnom energijom te po prijedlogu tarifnih stavova za prodaju električne energije tarifnim kupcima, podnesenim od strane javnih poduzeća u BiH. Naše aktivno sudjelovanje u brojnim pripremnim i formalnim postupcima koji se vode kod raznih nadležnih regulatornih tijela pri odobravanju novih tarifa čini nam se kao najučinkovitiji i najizravniji način zaštite (kolektivnih) ekonomskih interesa potrošača.

Telekomunikacijske usluge

Telekomunikacijske usluge su esencijalna ljudska potreba u 21 stoljeću. Univerzalne ili osnovne telekomunikacijske usluge u fiksnoj telefoniji moraju biti dostupne svim građanima— one su platforma i alat za ekonomski rast i razvoj. To je zapravo minimum TK usluga koje moraju biti dostupne potrošačima bez obzira na mjesto stanovanja. Time se želi osigurati minimum pretpostavki za sudjelovanje u modernim gospodarskim i društvenim tijekovima kao i smanjenje društvene isključenosti pojedinaca. Riječ je dakle o najmanjem skupu telekomunikacijskih usluga određene kvalitete u koje ulaze govorne usluge, besplatni pozivi brojeva za hitne službe, telefonski imenik, javne govornice, pristup Internetu i dr. Unutar osnovnih usluga moraju se predvidjeti i posebne pogodnosti za socijalno ugrožene slojeve korisnika usluga.

Legislativni okvir za telekomunikacijsku sektor u BiH su Zakon o obveznim odnosima kao *lex generalis*, te Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o komunikacijama kao *lex specialis-i* te podzakonski akti doneseni od ovlaštenog regulatora - Regulatorne agencije za komunikacije. Postojeća regulativa obuhvatila je sve oblasti u telekomunikacijama i stvorila regulatorni ambijent za stvaranje otvorenog i liberaliziranog tržišta, kao i za razvitak konkurencije kroz povećanje broja sudionika na tržištu. Početkom 2006. godine liberalizirane su sve usluge na tržištu telekomunikacija u BiH i time su stvoreni dodatni uvjeti za razvitak konkurencije te se kao temeljni cilj postavilo daljnje jačanje konkurentnosti u svim segmentima tržišta

Institucija Ombudsmana je po službenoj dužnosti pokrenula istražne radnje na osnovu činjenica iz žalbi potrošača, istraživanja tržišta te osobnih zapažanja prilikom pružanja TK usluga od strane telekom operatera potrošačima. Ističemo da su u prigovorima potrošača podjednako zastupljeni svi telekom operateri sa značajnom tržišnom snagom. Razlozi prigovora odnose se na neosnovano visoke telefonske račune, na usluge ADSL-a i GPRS-a koje nisu ugovorene, na nepovoljne uvjete za raskid ugovora, na nejasne i nepoštene odredbe Općih uvjeta pružanja TK usluga davatelja, na

netransparentnost cijena u *roamingu*, na nepružanje svih bitnih informacija za sklapanje ugovora u trenutku sklapanja istog, na agresivno i prijeverno oglašavanje koje dovodi potrošače u zabludu, na nepoštenu (prijevernu) praksu sklapanja ugovora o pružanju TK usluga van poslovnih prostorija davatelja usluga (na raznim promotivnim štandovima) te općenito na poslovnu praksu suprotnu načelu poštenja i savjesnosti, i dobrim poslovnim običajima.

Također, zabilježen je veći broj pritužbi potrošača upućenih našoj Instituciji u svezi netransparentnosti računa za TK usluge, postavilo se pitanje opravdanosti pretplate kao i opravdanosti metodologije rebalansa cijena uvođenjem graničnih cijena za govorne telefonske usluge. Naime, čini nam se da sama regulatorna metodologija propisivanja gornjih limita cijena nije svrsishodna imajući u vidu ciljeve kojima se ona obrazlaže („granične cijene omogućavaju operaterima formiranje konkurentskih cijena“). Ako znamo da su se cijene formirale pri samoj graničnoj vrijednosti i da se razlikuju u fening, onda je očito da ta metoda ne potiče formiranje konkurentskih cijena. Pravilima prava tržišne konkurencije nastoji se spriječiti djelovanje poduzetnika na tržištu koje je protivno zajamčenim ustavnim slobodama. Stoga zaštita potrošača kao strukturalno slabije strane od nedostataka imanentnih suvremenom kapitalističkom tržištu mora biti dopunjena osiguranjem odgovarajuće konkurencije i ispravnim funkcioniranjem tržišta.

S tim u vezi, telekom operaterima i Regulatornoj agenciji za komunikaciju u BiH (dalje u tekstu RAK), izdano je više preporuka koje su imale za cilj otklanjanje povrede i daljnje sprečavanje kršenja osnovnih prava potrošača, kao i drugih nepravilnosti uočeni u pružanju telekomunikacijskih usluga. Između ostalog, telekom operaterima je preporučeno striktno poštivanje odredbi zakona koje štite prava potrošača, poduzimanje mjera za transparentnije procedure zaključenja ugovora, usklađivanje Općih i Posebnih uvjeta pružanja usluga sa relevantnim zakonskim odredbama itd. Nažalost, analizom novozaprimljenih žalbi nedvojbeno su utvrđene identične povrede prava te se u praksi telekom operatera i RAK-a nisu mogli primijetiti značajnije aktivnosti usmjerene ka realizaciji odnosnih Preporuka. Posebno zabrinjava činjenica o pojavi višestrukog kršenja istovjetnih odredbi Zakona o zaštiti potrošača u BiH (članka 3. stavak (1) točka d.) 29; 40; 41; 93; 96; i sl., i Zakona o obveznim odnosima (članka 14; 15; 100;) pa se nameće zaključak o konstantnom kršenju potrošačkih prava i praksi suprotnoj potrošačkoj legislativi.

Radi navedenog, a cijeneći potrebu da se osigura zaštita kolektivnih interesa i prava potrošača, Ombudsman za zaštitu potrošača je objavio *Posebno izvješće u telekomunikacijskom sektoru*³ br. 01-1-26-1-331/11, od 07.09.2011. godine.

Izvješćem je ukazano da praksom pružanja TK usluga telekom operateri ne poštuju relevantne odredbe Zakona o zaštiti potrošača u BiH i Zakona o obveznim odnosima, što ima za posljedicu višestruko kršenje osnovnih prava potrošača. Takva praksa je neprihvatljiva, posebno u pogledu oglašavanja telekomunikacijske usluge, nepovoljnih

³ Sl. gl. BiH 74/11.

uvjeta raskida ugovora, perioda trajanja ugovora, smanjenje roka za raskid ugovora, postupka zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, itd.

Naime, najnoviji marketinški trendovi u TK sektoru su obilježeni angažiranjem specijaliziranih tvrtki koji na prometnim gradskim lokacijama (javnim mjestima) presreću potencijalne potrošače nudeći im usluge po izuzetno povoljnijim uvjetima. Te marketinške tehnike, pomno razrađene i usavršene na odnosnim fakultetima, dovode potrošača u zabludu glede bitnih elemenata ugovora o pružanju TK usluga(a), budući da najčešće nude jedan period besplatnog/probnog korištenja usluga, iza kojeg se prešutno nastavlja obavljanje usluge na dug period (24 mj.) po izrazito nepovoljnim uvjetima za potrošače. Nadalje, promotori koji obavljaju ove djelatnosti rade na proviziju po sklopljenim ugovorima što ih dodatno motivira da poluistinama i namjernim prešućivanjem bitnih činjenica dovode potrošače u zabludu. Također, zbog neorganiziranosti i poslovne ne umreženosti vanjskih suradnika i davatelja usluga dolazi do situacija da potrošač plaća račun za nešto što mu nije ni stavljeno na raspolaganje, pa i nakon uzaludnih naknadnih reklamacija on mora plaćati pretplatu +pdv za uslugu koju i ne koristi.

Nadalje, za ugovore o pružanju TK usluga zaključenih van poslovnih prostorija davatelja usluga, tj. kao rezultat neočekivanog pristupa trgovca potrošaču na javnom mjestu karakteristično je sklapanje ugovora na period od 24 mj. dok su otkazni rokovi znatno smanjeni (3 dana), a razlozi za raskid pretplatničkog odnosa od strane potrošača teško razumljivi, nepravedni i nezakoniti. Razlozi za raskid ugovora su brojni i jasno izraženi kad su formulirani kao pravo pružatelja usluge, dok je to pravo potrošača praktično nepostojeće, a ako ga kojim slučajem potrošač i uspije ostvariti (u roku od 3 dana od sklapanja ugovora) mora platiti ugovorne penale i ukupan iznos pretplate za razdoblje na koje je ugovor sklopljen.

Potrošači i dalje u jedinstvenoj cijeni (zavisno od usluge) plaćaju zbrojene: **cijenu pristupa usluzi, priključnu pristojbu, cijenu ponuđenog tehničkog rješenja, cijenu pretplate, cijenu naknade, cijenu najma** te konačno **cijenu ostvarenog TK prometa**. Jednostavnim jezičnim tumačenjem dolazimo do zaključka da se potrošačima fakturira u više navrata trošak po istoj stavci. Npr. priključna pristojba je *jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika za stvorenu mogućnost pristupa na javnu TK mrežu, a pretplata je mjesečni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika za stavljanje resursa javne TK mreže na raspolaganje korisnicima, bez obzira na to da li je koriste ili ne, i plaća se mjesečno unaprijed*. Cijena pristupa usluzi se dodatno obračunava, bez daljnje pojmovne konkretizacije. Sve te "usluge" koje spadaju u neophodne predradnje operatera koji nudi svoje TK usluge na tržištu i bez kojih ne bi smio ni pomisliti baviti se registriranom poslovnom djelatnošću, potrošač plaća a da nije ni počeo koristiti TK uslugu, odnosno predmet ugovora. Višestruko fakturirani pristup usluzi (pristup usluzi čini sastavni dio usluge, jer se ona ne može koristiti ako joj se ne pristupi!) još nije konkretna usluga TK operatera jer se on ne bavi stavljanjem na raspolaganje TK mreže korisnicima, već pružanjem govornih usluga, najmom TK vodova, omogućavanjem pristupa internetu itd. u skladu sa svim pozitivnim propisima. Dakle, postavlja se pitanje pravne utemeljenosti i opravdanosti ovih cjenovnih stavki koje se u pravilu u paušalnom iznosu naplaćuju od potrošača, a za koje on ne dobiva nikakvu protučinidbu.

Posebno se postavlja pitanje opravdanosti plaćanja ugovornih penala i iznosa pretplate do kraja ugovorenog perioda u slučaju prijevremenog raskida ugovora od strane potrošača. Svakako raskid ugovora hipotetski ne može imati isti rezultat kao da je ugovor ostao na snazi, odnosno predstavljati isti odljev sredstava od dužnika prema vjerovniku, a bez pružanja ikakve protučinidbe. U ovakvim situacijama uobičajena je nekakva simbolična naknada i to isključivo naknada stvarnih troškova koje je davatelj usluge imao računajući na trajanje ugovora u ugovorenom periodu, a nikako i izmakla dobit. Dakle, takve odredbe su suprotne Zakonu o obveznim odnosima, načelu savjesnosti i poštenja te dobrim poslovnim običajima.

Iz opisa činjeničnog stanja evidentno je da se mnoga kršenja prava potrošača mogu podvesti pod kategoriju prihvaćanja nepravičnih klauzula u Općim i Posebnim uvjetima pružanja usluga na koje potrošači moraju pristati ako žele pristup uslugama od esencijalnog životnog značaja. Upravo iz razloga što se radi o takvim uslugama potrošač ne bi smio biti suočen s takvim odredbama. Proglašavanje takvih odredbi nepravednima (tj. ništavnima) od strane suda je sasvim izvjesno, međutim povezano je i s dugotrajnim i skupim sudskim postupcima koje većina potrošača ne može podnijeti i koji stoga ne mogu predstavljati jedno kolektivno prihvatljivo rješenje.

I pored činjenice da je od stavljanja Posebnog izvješća na znanje protekao duži vremenski period zapažamo da se stanje u ovoj oblasti nije promijenilo u smislu većeg poštivanja prava potrošača ustanovljenih na osnovu važećih zakonskih propisa. Postupajući po pojedinačnim žalbama potrošača Institucija ombudsmana nije imala značajnog utjecaja na pružatelje telekomunikacijskih usluga pa smo se sukladno zakonskim ovlastima odlučili nastaviti **postupak zaštite kolektivnih interesa potrošača**. U tom cilju dana 16.05.2012.godine, a nastavno na Posebni izvještaj u telekomunikacijskom sektoru Ombudsman donosi *Instrukciju za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti potrošačkoj legislativi u postupku raskida ugovora telekomunikacijskih usluga*.

Navedena Instrukcija je prošla nezamijećeno od strane telekom operatera u BiH, što je bilo razlogom da Ombudsman sukladno čl. 121.ZZP-a, dana 28.11.2012. godine podnese nadležnom sudu Tužbu protiv jednog telekom operatera, s namjerom da isto uradi i protiv drugih telekom operatera u BiH. Predmetnom tužbom zatraženo je da „Nadležni sud svojim aktom narediti prestanak bilo kakvog čina ili prakse koji su u suprotnosti s odredbama ovog Zakona ili drugih propisa, a koji štete zajedničkim interesima potrošača“ (čl. 120. Zakona).

Pozdravljamo i ocjenjujemo pozitivnim aktivnosti RAK-a poduzetih u smjeru pružanja pregledne usporedne ponude svih pružatelja TK usluga pod nazivom *Kalkulator fiksne telefonije, mobilne telefonije i Internet pristupa i prometa* (<http://rak.ba/bih/kalkulator.php>).

Više puta smo naglašavali da bez **transparentnih, preglednih i usporednih prikaza cjenika različitih telekom operatera i prenosivosti broja** u fiksnoj i mobilnoj telefoniji ne možemo govoriti o postojanju konkurencije u ovom sektoru. Glede ove potonje pretpostavke moramo primijetiti značajan napredak. Naime, dužnost pružanja takve usluge telekom operaterima je nametnuta i od strane RAK-a, kao i u relevantnim međunarodnim i domaćim zakonskim aktima, te je od 01.01.2012. omogućen prijenos

broja u fiksnoj, a od 01.01.2013. i u mobilnoj telefoniji. Tako, nezadovoljan potrošač može promijeniti TK operatera, a da pritom zadrži svoj telefonski broj. Ukidanje unutarnjeg *roaminga* ostaje kao zadnji artefakt ovog zastarjelog seta pravila.

U prilog tezi da postojeće preporuke iz *Posebnog izvještaja* i *Instrukcija* su ispravan, zakonit i na kraju krajeva, izvjestan način razvoja odnosa u ovom sektoru govori i *Nacrt Pravila o uslovima pružanja telekomunikacionih usluga i odnosima sa korisnicima* RAK-a. Nacrt usvaja u velikoj mjeri rješenja na koja smo i mi upućivali, aktualizira problematiku zaštite potrošača specifičnom stručnom regulativom i to na vertikalni način, što potvrđuje naša shvaćanja glede pristupa regulaciji ove problematike. Naime, ZZP je opći akt, koji na apstraktan način i načelno postavlja temelje za zaštitu potrošača općenito, dok se onda u svakom tržišnom sektoru podzakonskim i drugim provedbenim aktima moraju osigurati djelotvorni mehanizmi zaštite potrošača i funkcioniranja tržišta.

Vodoopskrba i komunalne usluge

Zakon(i) o komunalnim djelatnostima i njegova (njihova) implementacija važna su tema za sve potrošače u BiH - korisnike komunalnih usluga, ali isto tako važna su tema i za javna i druga komunalna poduzeća koja se bave pružanjem ekonomskih usluga od općeg interesa potrošačima. U vrtlogu recesije koja posebno teško pogađa održivost i funkcionalnost komunalno-servisnog sektora, te u uvjetima gdje „dno egzistencijalnog minimuma“ sve češće, dotiče sve veći broj potrošača (građana) - „trošenje“ komunalnih usluga i njihova racionalizacija su alternativa u dizajniranju obiteljskog budžeta.

Cijeli set (ili setovi zakona) koji uređuju tržište BiH nisu usuglašeni sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH kao *lex generalis*-omu ovoj oblasti. Zakon(i) o komunalnim djelatnostima i niz drugih zakona (državnih, entitetskih i kantonalnih) kojima se uređuje pravni, ekonomski, socijalni i ekološki okvir(i) komunalnih resursa, također nisu usuglašeni ni između sebe ni u odnosu na Zakon o zaštiti potrošača u BiH. Istovremeno, ekonomski položaj javnih komunalnih poduzeća se iz godine u godinu pogoršava jer zakoni o komunalnim djelatnostima nisu doneseni u svim županijama ili su pak prepisivani oni predratni. Niti jednim propisom, pa ni starim Zakonom nije riješeno pitanje minimalnih tehničkih uvjeta za obavljanje komunalne djelatnosti - Zakon (Sl.n. SRBiH 20/90) ne odgovara modernim društvenim odnosima i tehnološkim inovacijama, a zastario je i sa aspekta društvenopolitičkog i pravnog ustrojstva. S toga se nameće nužnost standardizacije propisa te predlaganja jednoobraznih rješenja iz komunalne oblasti na jedinstvenom ekonomskom prostoru BiH i s aspekta profitabilnog poslovanja javnih komunalnih poduzeća.

Nadalje, zabrinjavajući je trend porasta broja prigovora potrošača upućenih Instituciji ombudsmana koji su posljedica svakodnevnih problema s kojima se potrošači-korisnici komunalnih usluga susreću zbog opstruiranja implementacije ZZP-a i ZOO-a u oblasti mjerenja i fakturiranja troškova komunalnih usluga. Zaista, svjedoci smo svakodnevnog i prolongiranog prebacivanja tereta negativnog poslovanja JKP-a na leđa potrošača. Nadalje, mišljenja smo da se ovi problemi ne bi smjeli rješavati preko novčanika

potrošača i svako daljnje zadiranje u ionako krhke obiteljske budžete treba shvatiti kao krajnju mjeru i izvršiti ga u najmanjoj mogućoj mjeri. Štoviše, svjedoci smo provođenja gospodarske, socijalne, urbane, radne, financijske i dr. politika u ovom sektoru što je iznimno štetno. Jedini korektiv tržišnog natjecanja smije biti potrošačka politika, čije implementacija, u ovom slučaju nedostaje. Akteri (komunalna poduzeća) nisu tržišno orijentirani što dugoročno gledano i u konačnici će se morati izmijeniti. Organizacija poslovanja koja je fokusirana na naplaćivanje paušalnog iznosa od velikog broja korisnika, ne vodeći pri tome računa o stvarnoj potrošnji štetna je iz više razloga:

- a) Troškovno neorijentirane cijene (remećenje tržišnog mehanizma)
- b) Nepostojanje stvarne konkurencije u ovom sektoru
- c) Neekonomično trošenje prirodnih resursa (stavka na koju međunarodna javnost stavlja veliki naglasak i prema kojoj će se BiH ubrzo i odlučno morati odrediti).

Naime, potrošači se u pravilu ne žale na visine računa već na njihov paušalni obračun, te žele plaćati svoju stvarnu potrošnju⁴. Članak 35. ZPP kaže: "*Prodaju energije (električna energija, grijanje, plin i sl.) i vode potrošačima treba obračunati na osnovu stvarnih isporuka očitanih na brojilu potrošača*", a koji se pored niza naših aktivnosti prema pojedinim JKP vodoopskrbe i centralnog grijanja, nije pomaknuo dalje od slova zakona. Mnogi se potrošači odlučuju na pojedinačno instaliranje vodomjera o svom trošku, međutim JKP im redovito ne odobrava priključak te dalje nastavlja sa praksom slanja računa po paušalnom obračunu potrošnje⁵. Ombudsman za zaštitu potrošača je u dosadašnjim aktivnostima primijenio zakonske mehanizme prema JKP kao i prema njihovim osnivačima, s preporukom usklađivanja zakonskih i podzakonskih akata i prakse sa ZPP-om. Nažalost, zasad JKP nisu iskazali interes ni namjeru pokretanja aktivnosti u cilju usklađivanja svoje poslovne prakse sukladno kako zakonskim zahtjevima tako i zahtjevima potrošača.

S obzirom na konstantno ponavljanje istovjetnih navoda žalbi koja ukazuju na činjenicu da JKP ni nakon donošenja predmetne odluke svoja poslovna postupanja prema korisnicima usluga-isporuke vode nisu uskladila sa odredbama članka 34., 35., Zakona o zaštiti potrošača, to je Institucija ombudsmana shodno članku 101. stav (1) točka d.) i e.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH, izdala sljedeće:

⁴ Uvođenjem **pojedinačnih vodomjera** u svojim stanovima u kolektivnim ili pojedinačnim stambenim objektima, kako bi im se računi za vodu obračunavali na osnovu stvarne potrošnje očitane na brojilu, a ne kao do sada paušalno, bez pojedinačne kontrole i utjecaja na potrošnju vode.

⁵ „Naime, korisnik je isporučitelju usluga podnio zahtjev za ugradnju pojedinačnog vodomjera, i obračun isporučene usluge vršio na osnovu mjerenja potrošnje na brojilu potrošača, kako je to i regulirano članom 35. Zakona o zaštiti potrošača u BiH. Kako isporučitelj usluga nije postupio po opravdanom zahtjevu korisnika, niti naišao na bilo kakvo razumijevanja u pogledu rješavanja njegovog zahtjeva, sam je angažirao stručno lice, te izvršio ugradnju pojedinačnog vodomjera o svom trošku, a radovi su izvedeni po Projektu izdanog od nadležnog poduzeća. Pri tom je, angažirao i sudskog vještaka građevinske struke koji je dao nalaz i mišljenje u smislu da su za ugradnju mjerila ispunjeni tehnički uvjeti. No, i pored navedenog, davatelj usluge mu nije otvorio karticu za plaćanje vode po individualnom vodomjeru, već i dalje sve uplate knjiži i obračun vrši po osnovu zajedničke potrošnje, tj paušalno. Zbog naprijed navedenog, žalitelj smatra da je takva praksa davatelja usluge nekorektna, nepravedna, a prevashodno suprotna Zakonu o zaštiti potrošača u BiH koja uređuje opisanu problematiku.“ (dio Izvještaja u predmetu broj: 01-2-26-1-9/12).

PREPORUKE :

Da JKP vodoopskrbe poduzmu mjere i aktivnosti kojima bi se poslovna postupanja prema korisnicima usluga isporuke vode uskladila sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača u BiH i to na način da :

- a) Ugovorni odnos i sva prava i obveze iz tog ugovornog odnosa, moraju se odnositi na stvarnog korisnika i /ili stranu koja je potpisala ugovor.
- b) Prodaja (...) i (vode), potrošačima treba biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na brojilu potrošača.
- c) Na zahtjev potrošača isporučilac usluge (...) i vode dužan je omogućiti potrošaču ugradnju potrošačkog mjerila na svoj trošak na osnovu projekta o tehničkoj izvodljivosti.

Neki potrošači zaštitu svojih prava ostvaruju putem suda u redovnom postupku, međutim zbog trajanja i cijene takvog postupka ono ne predstavlja jedno kolektivno prihvatljivo rješenje.

Usluge isporuke toplotne energije

U Instituciju ombudsmana pristiže sve veći broj žalbi potrošača korisnika toplinske energije koje se mogu sublimirati u sljedeće najčešće povrede:

- a) Obveza korisnika grijanja da nakon isključenja sa sustava centralnog grijanja na osobni zahtjev plaća 30 ili 40% važeće cijene grijanja; mada isključen, potrošač je primoran i dalje plaćati fiksni iznos grijanja na temelju „zakupa kapaciteta“, a da mu toplane stvarno ne isporučuju toplotnu energiju;
- b) Nemogućnost otkazivanja ove usluge – nepostojanje mogućnosti isključenja korisnika sa sustava grijanja na njegov osobni zahtjev.

Povreda prava potrošača ad a): Jedno JKP koje se bavi isporukom toplotne energije tvrdi da iznos od 30%(40%) predstavlja fiksni dio utvrđene cijene grijanja i odnosi se na zakup snage, obuhvaća troškove amortizacije, troškove tekućeg i investicijskog održavanja, bruto plaće i naknade, poreze i doprinose i ostale troškove te postoji nezavisno od toga da li se toplotna energija isporučuje ili ne. Uz to dotična toplane smatra da kupovinom stana ili poslovnog prostora u zgradi koja je priključena na sustav centralnog grijanja vlasnik prihvaća opće uvjete iz ugovora o pristupanju, te da se u tom slučaju uspostavljaju međusobne obveze između „Toplane“ kao isporučitelja toplotne energije i korisnika usluge u pogledu korištenja uređaja centralnog grijanja.

Drugo pak JKP tvrdi da je obveza plaćanja grijanja u postotku od 30%(40%) od ukupne cijene opravdana zbog vertikalne povezanosti stanova i nužnosti pružanja usluge onima koji tu uslugu koriste, jer tople cijevi koje prolaze kroz stanove vlasnika koji

se nisu priključili predstavljaju dio usluge do stanova redovnih korisnika. Također, treća "Toplana" poznaje slučajeve posrednog grijanja u objektima kolektivnog stanovanja gdje vlasnici-nekorisnici grijanja graniče sa stanovima koji se potpuno centralno griju. Njima je utvrđena cijena od 10% od ukupne cijene po metru kvadratnom stana.

Mišljenja smo da ovakva praksa nije u suglasnosti s čl.5 Ustava RS (Preambula Ustava BiH i FBiH) prema kojem se ustavno uređenje BiH temelji na tržišnoj privredi, te sa čl. 4., 5. i 244. Zakona o obligacijskim odnosima kojima se određuje ravnopravnost stranaka u obligacijskom odnosu, načelo savjesnosti i poštenja u postupanju, kao i stjecanje bez osnove. Nadalje, ova praksa u direktnoj je suprotnosti sa odredbama Zakona o stvarnim pravima⁶ gdje se pod vlasništvom nad nekretninom smatra i (...) sve što je u nepokretnost ugrađeno, njoj dograđeno, na njoj nadograđeno ili bilo kako drugačije s njom trajno spojeno i dio je te nepokretnosti sve dok se od nje ne odvoji (čl. 14). To što netko snosi redovne troškove poslovanja i što u cilju obavljanja svoje registrirane djelatnosti koristi tuđu imovinu može rezultirati jedino plaćanjem dodatnih troškova poslovanja zbog korištenja tuđe imovine, a nikako naplaćivanjem te mogućnosti od strane onog koji to omogućuje. Razumljivo je da cijevi moraju prolaziti kroz stanove onih koji ne žele grijanje da bi došle do stanova onih koji to žele, ali to nikako ne smije kolateralnim korisnicima grijanja biti fakturirano. Svatko ima pravo na vlastitu odluku kako će se grijati i koja će mu temperatura biti u stanu uvažavajući prava i interese drugih. Ako bi se pak cijevi koje prolaze kroz nekretninu i smatrale cijevima poduzeća one se ipak nalaze u posjedu vlasnika stana i potpadaju pod zaštitu međunarodnih i domaćih pravnih akata kojima se štiti nepovredivost doma. Navodi da kupovinom stana vlasnik pristaje na opće uvjete iz ugovora o pružanju toplotne energije su neosnovani i nemaju uporište u prije spomenutim aktima. Takvi navodi krše odredbu čl. 33 Zakona o zaštiti potrošača koja kaže da je pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa u režimu ugovornog odnosa. Ovdje ne može biti riječ o ugovoru po pristupanju ni pristajanju na opće uvjete poslovanja. Također sam institut posrednog grijanja je pravno neodrživ i neutemeljen.

Povreda prava potrošača ad b): Dio izvješća u predmetu broj: 01-2-26-1-214/12. sačinjenog povodom žalbe korisnika (...) usluge isporuke toplotne energije

Navodi žalbe upućuju na činjenicu odbijanja zahtjeva korisnika za isključenje njegovog stana iz sustava grijanja od strane pružatelja usluge. Naime, *korisnik posjeduje stan na adresi u Ul. (...), koji ne koristi, već se preselio i živi u zajedničkom domaćinstvu svojih roditelja na drugoj adresi. Kako ne koristi predmetni stan, pa samim tim ni usluge grijanja, pružatelju usluga-grijanja podnio je još 2008. godine zahtjev za isključenje. Kako po zahtjevu nije dobio odgovor, u zakonom propisanom roku uputio je urgentni podnesak za postupanje po zahtjevu. Pružatelj usluga je odbio zahtjev o čemu je žalitelj obaviješten dopisom broj: (...) od (...) godine. Zbog navedenog korisnik smatra da je takva praksa pružatelja usluga krajnje nekorektna i monopolistička, koja vodi kršenju osnovnih potrošačkih prava koja mu kao potrošaču pripadaju na osnovu važećeg zakonskog propisa. Pri tom naglašava da mu je prekršeno pravo izbora, pravo na efikasno sredstvo u rješavanju potrošačkih sporova, pravo na plaćanja usluge po osnovu stvarnog*

⁶ Sl. gl. RS 124/08

korištenja ili stranu koja je potpisala ugovor i druga prava, radi čega je zatražio njihovu zaštitu (...).

Razmatrajući predmetnu žalbu, Institucija ombudsmana je shodno Pravilima o postupanju po žalbama potrošača provela postupak, te je od pružatelja usluge, kao navodnog prekršitelja prava pribavila izvještaj i potrebne dokaze od značaja za konkretan slučaj.

U dostavljenom izvještaju pružatelj usluge iznosi svoj stav, poziva se na Zakon o komunalnim djelatnostima kao pravni temelj za svoje poslovno postupanje u konkretnom slučaju. Pri tom navodi da je shodno *Odluci o vrelovodnoj i toplovodnoj mreži i isporuci toplotne energije* propisano da „korisnici prostorija u stambenim i drugim objektima koji se zagrijavaju toplotnom energijom iz sistema daljinskog grijanja ne mogu mijenjati način zagrijavanja prostorija“.

Davatelj je izričit u stavu da potrošaču nije ugroženo pravo izbora korištenja sporne usluge, jer je izborom kupovine stana, izabrao da koristi **isključivo** usluge grijanja koje isporučuje dotični pružatelj usluge isporuke toplotne energije. Posebno je zabrinjavajuće što pružatelj usluge navedene propise uzima kao jedine i isključive propise za razrješenje problematike u konkretnom slučaju, kao i činjenica nepoznavanja ili ignoriranja elementarnog pravnog znanja, pravila i struke. Naime, usluga isporuke toplotne energije nije akcesorna usluga koja slijedi kupovinu stana (zato se ne može naći uporište u niti jednom ustavnom i zakonitom pozitivnom pravnom propisu) već zaseban ugovorno-potrošački odnos. Kao vrhunac pravnog nonsensa, odgovor jednog pružatelja usluge isporuke toplotne energije završava konstatacijom: „Shodno tome, nema uporišta niti u jednom normativnom aktu **ovog poduzeća** za donošenje bilo kakve odluke o oslobađanju korisnika od obveze plaćanja ili umanjenje cijene grijanja iz razloga što je stan prazan i ne koristi se.“

Uz ove, po nama, kardinalne povrede ustavnopravnog poretka, postoje i daljnja konkretna kršenja ZPP ovakvom praksom:

- a) Povreda čl.33 (pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa potrošaču je u režimu ugovornog odnosa)
- b) Povreda čl. 35 (prodaja energije i vode potrošačima treba biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na brojilu potrošača)
- c) Povreda čl. 93 (ugovorne odredbe obvezuju potrošača samo ako je prije zaključenja ugovora bio upoznat sa sadržajem ugovora, odnosno ako su mu ugovorni uvjeti trebali biti poznati u vrijeme zaključenja ugovora)
- d) Povreda čl. 96 (u općim uvjetima formularnih ugovora naročito nije punovažna odredba:(...)kojom ugovorna strana predviđa da obećanu činidbu može izmijeniti ili od nje odstupiti isključivo uzimajući u obzir svoj interes).

Kako je Zakon o zaštiti potrošača u BiH *lex specialis*, predmetna žalba je razmatrana sa stanovišta **prava potrošača da koristi /ili ne koristi uslugu, prava potrošača na izbor, kao i obveze plaćanja usluge po osnovu stvarnog korištenja ili potpisanog ugovora**. S tim u vezi, postavlja se pitanje da li je davatelj usluge i u kojoj mjeri, u ovom konkretnom slučaju, poduzeo mjere i aktivnosti kako bi se svoje poslovno postupanje prema korisniku usluga uskladio sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH, odnosno odredbama članka 33., 34., 35., i (...) kojima su definirani pojam, način pružanja i plaćanja ekonomskih usluga od općeg interesa.

S obzirom da u istražnom postupku isporučitelj usluge grijanja nije učinio objektivnim da je mjere i aktivnosti poslovnog postupanja u ovom slučaju obavio u skladu sa članom 34., 35., navedenog Zakona, (odnosno da li je sa korisnikom zaključio ugovor, ili mu je ponuđen obrazac ugovora sa potrebnim uvjetima, te da li žalitelj stvarno koristi sporne usluge, na osnovu čega bi se temeljila obveza plaćanja), Institucija ombudsmana je shodno ovlaštenju iz članka 101. stav (1) točka d.) i e.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH, u konkretnom slučaju izdala **preporuku** u kojoj nalaže pružatelju usluge isporuke toplotne energije da razmotri ovaj izvještaj te poduzme mjere i aktivnosti kojima bi se poslovna postupanja prema korisnicima usluga grijanja uskladila sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača u BiH.

Ipak, svjesni situacije u kojoj živimo, dugogodišnje tradicije u pružanju usluga centralnog grijanja, potrebe održavanja izgrađene infrastrukture te obveze potrošača da *..ne može otkazati korištenje komunalne usluge ako to tehničke mogućnosti ne dozvoljavaju, odnosno ako bi se time ugrozio kvaliteta korištenja i standard drugih korisnika*⁷... mislimo da je potrebno pažljivo odvagati interese u pitanju i donijeti propise kojima će se primjenjivati praksa utemeljena na Ustavu i ostalim pozitivnim propisima BiH, a na zadovoljstvo i korist (ne)potrošača tako i javnih komunalnih poduzeća i njihovih osnivača-vlasnika.

Financijske usluge

U financijskom sektoru dominiraju žalbe koje se odnose na pružanje bankarskih usluga. Predmet žalbi potrošača se proširio sa pitanja jednostranog povećanja kamata na kredite i na pitanja osiguranja kredita, uvjeta za raniju otplatu kredita, uvjeta za raskid ugovora, naknade za opomenu, naknade za izvještaje, naknade za podizanje sredstava putem bankomata, korištenja kopije osobne karte i JMB građana za svaki pristup banci, itd.

Zakonom propisane aktivnosti Ombudsmana usmjerene prema bankama, bilo da se radi po pitanju pojedinačnih žalbi ili o zaštiti kolektivnih interesa potrošača, su bile neadekvatno prihvaćene i ostale su bez pravog odgovora banaka. Međutim, naše aktivnosti⁸ su imale velik odjek u javnosti i upravo u ovoj oblasti se očituje naša uloga edukatora i preventivnog zaštitnika kolektivnih interesa potrošača. Bankarsko poslovanje je rasvijetljeno, mnoge situacije u kojima su se potrošači do prije dvije godine redovito nalazili su danas rijetke ili nepostojeće. Pokazalo se da su naše aktivnosti i naponi djelotvorni prije svega zbog snage argumenata s kojima baratamo. U prilog ovoj tezi govore i recentne izmjene zakonodavstva u ovoj oblasti: entitetskih zakona o bankama, agencijama za bankarstvo, mikrokreditnim organizacijama i zaštiti jamaca koje su mahom

⁷ Čl. 16 st 3 Zakona o komunalnim djelatnostima (Sl. N. TK 11/05)

⁸ *Smjernice i preporuke u Sektoru potrošačkih kredita* (br:01-1-12-154/09. od 28.04.2009. godine), *Posebno izvješće u vezi žalbi građana koji su bili jamci kod potrošačkih kredita* (br. 01-1-26-1-188/10 od 15. 05.2010. godine); *Posebno izvješće u bankarskom sektoru nakon donošenja smjernica i preporuka u sektoru potrošačkih kredita* (Sl. gl. BiH 51/11.).

na tragu rješenja predloženih u našim već spomenutim aktima (vidi bilješku 8.). Institucija ombudsmana je učestvovala u javnim raspravama Nacrta spomenutih zakona te je dala svoj konstruktivni doprinos.

Danom stupanja na snagu Izmjena i dopuna entitetskih zakona o bankama, agencijama za bankarstvo i mikrokreditnim organizacijama⁹ korisnici finansijskih usluga u Bosni i Hercegovini će nesumnjivo biti u boljoj poziciji. Oblast finansijskih usluga jest u središtu zanimanja potrošačkih pravnikâ i aktivista. Razlog tomu leži u činjenici što se radi o sektoru u kojem se „obrću“ najveće novčane vrijednosti, odvija velik dio gospodarskog prometa tj, generira cjelokupni gospodarski rast i prosperitet te u činjenici da je u doba globalne finansijske krize položaj potrošača izrazito nesiguran i ranjiv. Stoga ne čudi što je i u Bosni i Hercegovini rješavanje ovog značajnog društvenog i ekonomskog problema došlo na red. Ove izmjene i dopune trebale bi dokinuti niz negativnih postojećih praksi: jednostrano mijenjanje kamatnih stopa od strane banaka (pozivanjem na „izmjene tržišnih uvjeta, izmjene poslovne politike banke ili internih pravilnika“); neinformiranost korisnika prilikom donošenja ovih životno određujućih finansijskih odluka; prijevara i dovođenje u zabludu jamaca kao osoba koji su postali socijalno ugrožena društvena kategorija u BiH; nepostojanje izbora glede vrste osiguranja (stvarnog i personalnog) korisnikova dugovanja; ujednačavanje sudske prakse glede materijalne primjene Zakona o zaštiti potrošača (presude kojima su se odbacivale prijave tržišnih inspektorata je najčešće donosio Okružni sud u Banja Luci s obrazloženjem da ugovor o potrošačkom kreditu nije proizvod, roba ili usluga (!) za razliku od sudova u FBiH koji su mahom bili na strani oštećenih klijenata); te neomogućavanje brzog i pravičnog rješavanja sporova između korisnika i banaka putem metoda alternativnog (vansudskog) poravnanja.

Sve navedeno novim izmjenama i dopuna bi trebalo biti omogućeno i u tom smislu ćemo budno pratiti daljnji razvoj događaja, tj. implementaciju propisanog u praksi. Kao što smo već naglasili za pohvalu je integracija potrošačkih (komunitarnih) smjernica kroz sektorsku/bankarsku regulativu. Da je potreba za takvim modusom transpozicije bila nužna govori i činjenica donošenja niza presuda kojima se ugovorima o potrošačkom kreditu oduzimala njihova potrošačka bit. Stoga ovakvim potezom, reguliranjem zaštite korisnika/potrošača finansijskih usluga zakonom o bankama, agencijama za bankarstvo i mikrokreditnim organizacijama šalje se jasna poruka sudovima i općenito se značajno pridonosi ujednačavanju primjene zakona i sudske prakse.

Komercijalne usluge i proizvodi

Institucija ombudsmana je zaprimila u tijeku 2012. godine 46 pritužbi u ovoj oblasti – komercijalnom sektoru. Ekspanzija slobodnog tržišta motiviranog isključivo profitom u BiH sve više pokazuje svoje pravo lice i odsustvo temeljnih društvenih vrijednosti praćeno konstantnim narušavanjem osnovnih prava potrošača. Ovaj sektor, s aspekta zaštite potrošača je reguliran odredbama Poglavlja II. (*Obveza obavljanja trgovinske djelatnosti na pošten način*) i III. (*Prodaja proizvoda i pružanje usluga*) ZP-a. Općenito možemo kazati kako ga obilježavaju brojna kršenja u praksi. Odredbe koje se odnose na prodaju na

⁹ Što je već slučaj u RS.

malo, isticanje cijene, izdavanje računa, prodaju proizvoda s nedostatkom i prodaju proizvoda kojima uskoro ističe rok trajanja (akcijska prodaja, rasprodaja, sniženje) itd. se svakodnevno i najgrublje krše prelazeći okvire sporadičnih slučajeva i poprimajući obilježja nepoštenih poslovnih prakse. Najčešća kršenja se odnose na ne isticanje maloprodajne cijene ili zbunjujuće isticanje (paralelno isticanje maloprodajne i veleprodajne cijene). Također je primjetan porast trenda „salama prijevara“, koji poprima razmjere i karakter standardne poslovne politike određenih trgovaca. Uočava se naime, da je cijena naznačena na proizvodu manja za bagatelni iznos od one koja se pojavi na kasi. Zbog minimalne razlike u iznosima potrošači najčešće ne primijete prijevaru ili ako i primijete lako pristanu na novi iznos. Naglašavamo da su ovakva odstupanja u izričitoj suprotnosti s čl.11 st.2 ZZZP gdje se propisuje da je *prodajna cijena je jednaka prodajnoj cijeni iz knjige popisa*. Kada se uzme da ovakvo „precjenjivanje“ proizvoda nije rijetkost i da sa na taj način od svakog potrošača otuđi malen iznos, u današnjim uvjetima masovne potrošnje vidljivo je koliko se ovakvim prijevarama na malo zapravo nezakonito stječe. Odredbe o isticanju cijene i karakteristikama proizvoda na rasprodaji također se u pravilu ne poštuju.

Analiza tržišta provedena od strane Institucije ombudsmana je ukazala na porazan rezultat od samo jednog trgovinskog lanca koji se pridržava ovih odredbi (isticanje i odvajanje proizvoda na rasprodaji i proizvoda kojima uskoro istječe rok). Postojanje Kaznenih odredbi u Poglavlju XX. ZZZP nije pridonijelo umanjeno ovih prekršaja, jer su poprimili, kako smo već naglasili, karakter poslovne prakse kojoj se potrošači kao kolektivitet ne suprotstavljaju. Dakle, zakonodavac je propisao u čl.125 *„Novčanom kaznom u iznosu od 1.500 KM do 3.500 KM kaznit će se za prekršaj trgovac, ako: a) prodajnu cijenu proizvoda i usluge ne istakne vidljivo i u službenoj valuti BiH; d) za prodani proizvod, odnosno pruženu uslugu ne izda račun potrošaču; e) se ne pridržava prodajne cijene proizvoda i usluga; j) proizvod na rasprodaji nije jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom nakon smanjenja* itd. Nevoljkost potrošača za prijavljivanje ovakvih prekršaja (manjak potrošačke kulture i obrazovanosti), a ponekad i nedjelotvornost nadležnih institucija su posebni problemi našeg društva koji prelaze okvire ovog Izvješća.

Ipak, najbrojnije žalbe potrošača u komercijalnom sektoru se odnose na materijalni nedostatak na proizvodu i na ne prihvaćanje reklamacije od strane trgovaca. Naime, zakonska odredba jasno propisuje da: „U slučaju nedostatka na proizvodu, trgovac je na zahtjev i po izboru potrošača dužan: a) zamijeniti proizvod s nedostatkom drugim istovjetnim, novim ispravnim proizvodom, ili b) vratiti plaćeni iznos i nadoknaditi stvarne razumne troškove vraćanja proizvoda, ili c) ukloniti nedostatak na proizvodu o svom trošku“. U skladu sa navedenom odredbom trgovci zanemaruju preciznu odrednicu „ na zahtjev i po izboru potrošača“, pa odmah predlažu potrošaču uklanjanje nedostatka, tj. popravku proizvoda. Na taj način potrošač više ne stječe novi proizvod već polovan, plaćen u punoj cijeni.

U slučajevima kada trgovac odbija navedenu zakonsku obvezu Ombudsman između ostalog, koristi dobru suradnju sa inspekcijama i traži njihovu intervenciju.

Osim navedenih povreda Zakona, potrošači se žale i na **prijevarno oglašavanje** proizvoda i usluga kojim se zlorabi neiskustvo, neznanje, odvlači pažnja potrošača od važnih sastojaka ponude radi ostvarivanja dobiti ili oglašavanje koje sadrži nejasnoće, dvosmislenosti, neistinitosti, pretjerivanje, uveličavanje, umanjivanje ili druge slične komponente koje potrošače varaju ili bi ih mogle dovesti u zabludu.

Prijedlog Pravilnika o unutarnoj organizaciji i sistematizaciji -

Dostavljen na usvajanje Vijeću ministara BiH.

Činjenica jeste da pored Mostara ogroman broj žalbi upravo pristiže sa područja Sarajeva, Banja Luke i Tuzle, zbog čega se nakon detaljne analize i posebne prirode poslova pokazalo razložnim otvaranje manjih područnih ureda sa jednim pravnikom i ekonomistom u mjestima kao naprijed, i to radi unaprijeđenja rada i teritorijalne pokrivenosti, a s druge strane smanjenju nepotrebnih troškova putovanja, kao i ostalih popratnih troškova.

Time bi se prevazišle nabrojene teškoće u obavljanju osnovne djelatnosti, budući da posebna pravna priroda poslova zahtjeva teritorijalnu pokrivenost. Ujedno bismo pridonijeli i stvaranju jedinstvenog ekonomskog prostora što je od ključnog značaja za zaštitu ekonomskog interesa potrošača. Na taj način institucija bi mogla pružiti veću stručnu pomoć kako udruženjima, tako i potrošačima, jer činjenica je da upravo zbog nedovoljnog poznavanja materije, prava potrošača često bivaju ugrožena i isto se ponavlja upravo zbog nedostatka pravne zaštite, informiranosti i stručnih savjeta

Pri izradi predložene sistematizacije, prvenstveno smo se rukovodili principom ekonomičnosti i efikasnosti rada Institucije i to na način da u jednom radnom mjestu bude akumulirano više poslova, imajući pri tom na umu ekonomsku situaciju u zemlji, kao i potrebe i zahtjeve potrošača s druge strane.

Dana 10. listopada 2012. godine Europska komisija usvojila je radni dokument pod nazivom "BOSNIA AND HERZEGOVINA - 2012 PROGRESS REPORT" ("Izvješće o napretku BiH za 2012. godinu"). U sklopu tog izvješća nalaze se i dijelovi koji govore o politici zaštite potrošača, te radu Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH. Sa zadovoljstvom i ponosom zbog činjenice da je naš rad prepoznat i pozitivno vrednovan u spomenutom izvješću. Prepoznati su i istaknuti isti žarišni problemi u oblastima koje smo i mi detektirali i prozvali kako u našim posebnim tako i u Godišnjem izvješću (npr. nepostojanje tržišne konkurencije u telekomunikacijskom sektoru). Predlaže se također, ono što je već i pokrenuto od strane Ombudsmana, proširenje kapaciteta Institucije usvajanjem novog Pravilnika o unutarnoj organizaciji Institucije ombudsmana.

Proračun Institucije ombudsmana

Zakonom o proračunu institucija Bosne i Hercegovine i međunarodnih obveza Bosne i Hercegovine za 2012 godinu (Službeni glasnik BiH, broj 42/2012) Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH odobrena su sredstva u ukupnom iznosu od KM 369.000.

**TABELA 3. REALIZACIJA PRORAČUNA ZA 2012. GODINU
NEPOSREDNA POTROŠNJA**

Red.broj	Vrsta rashoda	Ekonomski kod	Odobreno budžetom za tekuću 2012 godinu	Realizovano u tekućem periodu	Indeks (5/4)
1	2	3	4	5	6
I	Tekući izdaci		367.000,00	324.964,39	88,55
1.	Bruto plate i naknade	611100	262.000,00	238.507,59	91,03
2.	Naknade troškova zaposlenih	611200	36.000,00	28.980,37	80,50
3.	Putni troškovi	613100	5.000,00	2.722,79	54,46
4.	Izdaci telefonskih i PTT usluga	613200	8.100,00	7.338,40	90,60
5.	Izdaci za energiju i komunalne usluge	613300	0,00	0,00	0,00
6.	Nabavka materijala	613400	8.000,00	7.999,56	99,99
7.	Izdaci za usluge prevoza i goriva	613500	8.000,00	6.112,76	76,41
8.	Izdaci za zakupninu	613600	0,00	0,00	0,00
9.	Izdaci za tekuće održavanje	613700	10.000,00	7.657,83	76,58
10.	Izdaci za osiguranje	613800	1.100,00	1.092,18	99,29
11.	Ugovorene i druge posebne usluge	613900	28.800,00	24.552,91	85,25
II	Kapitalni izdaci		2.000,00	1.936,35	43,53
1.	Nabavka zemljišta	821100	0,00	0,00	0,00
2.	Nabavka zgrada	821200	0,00	0,00	0,00
3.	Nabavka opreme	821300	2.000,00	1.936,35	96,82
4.	Nabavka ostalih stalnih sredstava	821400	0,00	0,00	0,00
5.	Nabavka sredstava u obliku prava	821500	0,00	0,00	0,00
6.	Rekonstrukcija i investiciono održavanje	821600	0,00	0,00	0,00
III	Tekući grantovi		0,00	0,00	0,00
SVE UKUPNO			369.000,00	326.900,74	88,59

Financijska sredstva za obavljanje poslova iz djelokruga Institucije ombudsmana osiguravaju se isključivo iz Proračuna institucija Bosne i Hercegovine.

Proračun Institucije ombudsmana za 2012. godinu je iznosio 369.000 KM. Ostvarenje proračuna Institucije ombudsmana za 2012. godinu je 326.901 KM odnosno 88,59%.

Planiranje Proračuna za 2012. godinu, Institucija ombudsmana je izrađena na temelju poznatih parametara iz prethodne godine uz projekciju za tekuću godinu te

suradnju i pomoć predstavnika Ministarstva financija i trezora Bosne i Hercegovine. Operativnim planom je predviđeno da Institucija ombudsmana u 2012. godini razradi utroške prema utvrđenoj dinamici.

Institucija ombudsmana je racionalnim trošenjem na pojedinim pozicijama ostvarila odgovarajuće uštede novčanih sredstava – naknadama troškova uposlenim, službena putovanja, troškova telefona, materijala, energije i goriva, održavanje prostora i reprezentacije i drugo.

Institucija ombudsmana tehničku opremu za 2012. godinu je nabavila sukladno proceduri predviđenoj Zakonom o javnim nabavama Bosne i Hercegovine u iznosu od 2.000 KM. Raspoloživa tehnička oprema osiguravaju normalne uvjete za rad postojećeg broja (7) angažiranih djelatnika – ombudsman, dva rukovodeća državna službenika, dva državna službenika i dva uposlenika.

Ako promatramo rashode po ostalim vrstama plaćanja odstupanja na pojedinim pozicijama su skoro identična, minimalna pa i manja u odnosu na izvršenje istog perioda prethodne godine. Evidentna uvećanja troškova na pojedinim ekonomskim kodovima su realna i iste opravdavamo neminovnim troškovima koji proizlaze iz povećanog obima poslova Institucije.

Prosječan broj uposlenih u istom periodu 2011. godine iznosio 7 a prosječan broj uposlenih zaključno sa 31.12. 2012. godine je 7,04 (odnosno 7. sedam uposlenih).

Sredstva odobrena Budžetom za ostvarivanje utvrđenih ciljeva u ukupnom iznosu od 369.000,00 KM utrošena su namjenski, svrsishodno i zakonito prema sljedećoj strukturi:

Red. broj	Rashodi	Odobreno budžetom	Izvršeno
1.	Plate i naknade	262.000	238.508
2.	Materijalni troškovi	105.000	86.457
3.	Kapitalna ulaganja	2.000	1.936
4.	Grantovi	0	0
	UKUPNO	369.000	326.901

Odstupanja izvršenih od odobrenih rashoda rezultat su:

Index realiziranja rashoda za 2012. godinu iznosi 88,59%.

Neiskorištena sredstva u odnosu na planirana iznose 42.099,00 KM.

Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH predviđa 8. (osam) uposlenika i 2. (dva) pripravnika. Tijekom cijele 2012. godine institucija je imala 7. (sedam) uposlenika. Operativnim Proračunom za 2012. godinu odobrena su sredstva za upošljavanje preostalog upražnjenog mjesta pomoćnika direktora za period od 7. (sedam) mjeseci odnosno od 01.06.2012. do 31.12.2012. godine. Spomenuto upošljavanje nije realizirano a neutrošena sredstva na ime bruto plaća i naknada u iznosu od 23.037,00 KM odnose se na isto.

Uzrok ostvarenih minimalnih rashoda na ekonomskoj poziciji putnih troškova u odnosu na planirane rashode za period izvještavanja je nemogućnost institucije da sa postojećim brojem od 7 (sedam) uposlenika uskladi redovne obaveze sa obavezama koje se zahtjevaju povremena prisustva na pojedinim sastancima, seminarima, promocijama i sl. Svako odsustvo uposlenika sa posla, pa i u slučaju korištenja službenog putovanja odrazi

se na blagovremeno i kvalitetno rješavanje tekućih predmeta. Stoga su i korištenja službenih putovanja svedena na minimum.

Osim gore navedenog neophodno je navesti da institucija trenutno raspolaže samo jednim službenim vozilom i teško se mogu uskladiti termini korištenja službenog vozila za službena putovanja koje je na raspolaganju ombudsmanu i pomoćnicima direktora, tako da neka od planiranih službenih putovanja nije moguće uvijek realizirati. Korištenjem javnog prijevoza prilikom odlaska na službeno putovanje, prema našim analizama iziskuje dodatne troškove kao npr. prenoćišta, jer dogovoreni pozivi na sastanke, radionice i sl. obično počinju u jutarnjim časovima što zahtjeva odlazak na iste dan ranije. Stoga se određuju prioriteti odlaska na službena putovanja kako bi troškovi po ovoj ekonomskoj kategoriji bili što manji.

Limitiranjem dozvoljenog korištenja telefonskih aparata i savjesnim korištenjem istih od strane uposlenih institucija ostvaruje prihvatljive rashode po ovoj ekonomskoj kategoriji. Izdaci za poštanske usluge takođe su reducirane u odnosu na predhodni period. Uporedbe radi prosječna mjesečna potrošnja u 2011. godini na ovoj ekonomskoj poziciji iznosila je 704,14 KM a prosječna mjesečna potrošnja u 2012. godini iznosila je 611,53 KM.

Osim rentabilnog korištenja službenog vozila, uzrok za ne realizirana gore navedena sredstva su neiskorištena planirana službena putovanja koja iziskuju značajan trošak.

Kako Institucija raspolaže starom računarskom opremom, kopir aparatom, telefonskim uređajima i starim službenim vozilom neophodno je preventivno planirati i osigurati dio sredstava za eventualne opravke ukoliko do istih dođe. Evidentno je da planirana sredstva nisu iskorištena u cijelosti jer za isto nije bilo potrebe.

Proračunom za 2012. godinu instituciji je odobreno 2.000,00 KM na ime kapitalnih izdataka. Planom je predviđena i realizirana nabavka jednog računara i štampača za potrebe planiranog upošljavanja pomoćnika direktora.

Uspostava i provođenje sistema finansijskog upravljanja i kontrole zasnovano je na podlogama iz člana 33b. i člana 33c. Zakona o financiranju institucija Bosne i Hercegovine, i to:

1. Izrađeni su interni propisi o finansijskom upravljanju i kontroli
2. Sustav upravljanja i kontrole uspostavljen je u svim organizacijskim jedinicama i obuhvata sve programe i procese koje izvršava institucija
3. Uspostavljeni sustav finansijskog upravljanja i kontrole osigurava revizorski trag za finansijske i sve druge transakcije koje su izvršene u obračunskom periodu
4. Izrađen je izvještaj o finansijskom upravljanju i kontroli za 2012. godinu i dostavljen Centralnoj harmonizacijskom jedinici Ministarstva financija i trezora (CHJ) na način i u rokovima koji su propisani podzakonskim aktima na osnovu člana 33c. stav (2) Zakona o financiranju institucija Bosne i Hercegovine.

Aktivnosti informiranja i suradnja s medijima

Tijekom 2012. godine Institucija Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, je realizirala sve planirane aktivnosti, i pored toga, odgovorila na sve druge upite i utjecaje na tržištu koja se reflektiraju na položaj i prava potrošača.

Zakon o zaštiti potrošača kao jednog od subjekata za provođenje politike zaštite potrošača navodi i medije. Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH aktivno surađuje s medijima i kroz taj angažman informira javnost o problematici zaštite potrošača, odnosno, o pravima i obvezama koje potrošači imaju. U tom smislu svakodnevno dobivamo upite od raznih tiskanih i internet medija, te radijskih i televizijskih kuća o određenim pitanjima i problemima zaštite potrošača, odnosno slučajevima možebitnog kršenja prava potrošača. Na sve te upite Institucija ombudsmana odgovara u pismenom, ili nekom drugom obliku primjerenom dotičnom mediju i daje stručna mišljenja ili komentare na određena pitanja koja se tiču problematike zaštite potrošača. Pored toga, Institucija ombudsmana objavljuje različite publikacije koje se tiču pojedinih oblasti zaštite potrošača, surađuje s obrazovnim institucijama i na kraju svake godine objavljuje detaljno Izvješće o radu koje se javno publicira i dostupno je najširoj javnosti.

**Ombudsman za zaštitu
potrošača u BiH**

Dragan Doko

Broj: 01-1-02-4-121/13
Mostar, 25. ožujka, 2013. godine