

## Мисија Омбудсмена за заштиту потрошача у БиХ

Институција омбудсмена треба да осигура општу правну помоћ у смислу спрјечавања нарушавања колективних права потрошача, те ће дјеловати у смислу заштите интереса потрошача, опћенито, а не рјешавати њихове појединачне спорове, што је задатак и надлежност других законима одређених и формираних агенција, управа, институција и инспектората.

Давање правних савјета и сугестија потрошачима је надлежност и задатак локалних центара за савјетовање потрошача (удружења потрошача), који су успостављени и дјелују на цијелом простору Босне и Херцеговине.

Институцијом омбудсмена управља Омбудсман за заштиту потрошача (у даљем тексту: Омбудсмен) и овлаштен је да издаје инструкције за престанак провођења активности које су у супротности са потрошачком легислативом, покреће поступак пред надлежним судом у случајевима накнаде штете нанесене колективном интересу потрошача, у складу са одредбама Закона о заштити потрошача у БиХ (у даљем тексту: Закон).

Институција омбудсмена има задатак заштитити и ојачати положај потрошача у друштву. Под термином положај потрошача подразумијева се потрошач у различитим улогама као широк концепт, те став или интерес потрошача.

Заштита потрошача остварује се кроз надзирање, комуникацију и превентивне радње да би се осигурала његова основна права на тржишту, те да би се промовирала једнакост међу потрошачима и у односу на пословање.

Ојачавање значи подношење промјена које утичу на положај потрошача, те идентифицирање ризика, привлачење пажње на ставове потрошача у друштвеном доношењу одлука у Босни и Херцеговини и међународно, те промовирање властитих могућности дјеловања потрошача.

Институција омбудсмена настоји осигурати постојање тржишне утакмице у којој "побјеђују" они најуспјешнији и најефикаснији, а то се очитује кроз већу понуду, бољу квалитету и нижу цијену њихових производа односно услуга. На тај начин профитирају потрошачи који добивају могућност избора између већег спектра понуђених производа и услуга од већег броја понудитеља, по цијенама и квалитети која задовољава њихове потребе. Политика заштите економског интереса потрошача изискује од Институције омбудсмена да је континуирано усмјерена према стварању услова за смањење препрека развоју привреде и даљњој либерализацији тржишта која су традиционално била затворена за конкуренцију (телекомуникације, енергетика, комуналије, промет и др.).

Институција је определијелена за ефикасно провођење заштите права потрошача која им припадају на основу важећег прописа, те стварању друштва по мјери потрошача.