

INSTITUCIJA OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH

# SREDNJOROČNI PLAN RADA

---

2017-2019

5/30/2016

## Poglavlje 1: Strateški okvir

Nacrtom strateškog okvira BiH identificirana su razvojna područja u okviru načela razvoja koja su usvojena za Strategiju Jugoistočne Europe 2020.

Između ostalih **Integrirani rast**<sup>1</sup> utvrđen je kao autentični razvojni interes BiH kojem doprinosi mandat Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača.

Iz tog općeg razvojnog načela proizlazi strateški cilje institucije: **Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja.**

Naime, zaštita potrošača, tj. njeni nositelji, predstavljaju produženu „nevidljivu“ tržišnu ruku i jedini ekonomsko dopustivi i opravdan korektiv tržišnih odnosa budući da zahtjevi konkurentnog ekonomskog okruženja uvelike korespondiraju sa interesno orijentiranim potrošačima. Jedan od prioriteta sadržanih u Nacrtu jest i usklađivanje tehničke regulative i standarda kao preduvjeta za slobodno kretanje proizvoda koji su sigurni za upotrebu i koji ne ugrožavaju zdravlje ljudi, zdravlje životinja i životnu sredinu. Slobodan protok roba jedno je od ključnih načela kako jedinstvenog europskog tržišta tako i jedinstvenog ekonomskog prostora BiH te se između ostalog osigurava i Zakonom o zaštiti potrošača. Zaštita potrošača se temelji na načelima građanskog ugovornog prava te se njome potiče konkurentnost tržišta, gospodarstvo i trgovina te konsolidira poslijeratno društvo.

## Poglavlje 2: Vizija i misija institucije

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*<sup>2</sup> (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. *Zakon o zaštiti potrošača u BiH* je u trenutku donošenja bio usklađen s pravnom stečevinom EU-a.

Ombudsman pruža pomoć potrošačima u pojedinačnim predmetima postupajući po zaprimljenim žalbama. Ukoliko utvrdi da su njihova prava povrijeđena, Ombudsman šalje preporuke kojima se prekršiteljima nalaže prestanak takvog postupanja i otklanjanje posljedica u konkretnom slučaju. Nerijetko se takve preporuke i uvažavaju od strane odgovorne strane-prekršitelja. Podnošenjem Posebnih izvješća o stanju potrošačkih prava u pojedinačnim sektorima kao i Godišnjih izvješća o radu Ombudsman pruža niz korisnih informacija temeljenih na pouzdanim tvrdnjama i utvrđenim činjenicama. Promjena ponašanja prekršitelja, inzistiranje na kvalitetnom i efikasnom nadzoru, te u konačnici mijenjanje svijesti svih sudionika i samih potrošača imaju pozitivan učinak na stanje u oblasti zaštite samih potrošača i jačanje njihovog položaja na tržištu. Podnošenjem inicijativa i davanjem konkretnih

---

<sup>1</sup> Upravljanje u funkciji rasta podrazumjeva povećanje kapaciteta administracije za primjenu principa dobrog upravljanja na svim nivoima vlasti, jačanje vladavine prava i suzbijanje korupcije u cijlu stvaranja poslovnog ambijenta i pružanja javnih usluga neophodnih za ekonomski i društveni razvoj.

<sup>2</sup> "Službeni glasnik BiH" broj 25/06.

prijedloga s ciljem unaprijeđenja sustava zaštite potrošača i kvalitetnije zaštite njihovih interesa općenito, kontinuirano podižemo kvalitetu življenja i ekonomsku dobrobit za potrošače u BiH.

**Mandat** Institucije ombudsmana jest:

Promoviranje dobrog i efikasnog provođenja politike zaštite potrošača kroz poduzimanje pojedinačnih i kolektivnih, reaktivnih i preventivnih mjera te kroz institucionalnu suradnju s ostalim nositeljima zaštite potrošača.

**Vizija** Institucije ombudsmana jest:

relaksirani i otvoreni tržišni ambijent nastao uslijed ostvarivanja potrošačkog prava na pristup pravdi.

**Misija** Institucije ombudsmana jest:

neovisan rad na zaštiti i promicanju temeljnih prava potrošača, pri čemu su kolektivne inicijative promjene legislative i postojećih praksa utemeljene na pojedinačnim pritužbama potrošača i praćenju općih pojava te na rezultatima suradnje s različitim domaćim i međunarodnim sudionicima.

### **Poglavlje 3: Učesnici i partneri**

Institucija ombudsmana kao neovina institucija, a sukladno Zakonu, u svom radu surađuje s državnim, entitetskim i institucijama Brčko Distrikta BiH nadležnim za zaštitu potrošača (nositelji zaštite potrošača), i to:

- a) Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH;
- b) Vijeće za zaštitu potrošača BiH;
- c) Konkurencijsko vijeće BiH;
- d) Nadležna entitetska i tijela Brčko Distrikta BiH;
- e) Ured za konkurenciju i zaštitu potrošača u Federaciji BiH i Republici Srpskoj;
- f) udruge potrošača;
- g) obrazovne institucije i mediji;
- h) inspeksijska i druga tijela skladno Zakonu.

### **Poglavlje 4: Osnovna programska opredjeljenja**

**Srednjoročni cilj** Institucije ombudsmana jest **unaprjeđenje zaštite potrošača.**

U skladu sa gore navedenim, **specifični cilj** Institucije ombudsmana jest **unaprijeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača** te isti obuhvaća jedan Program (Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini) i realizira se kroz dva Projekta:

<b>Specifični cilj 1.1: Unaprijeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača</b>	
P 1.1.1 Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Projekt 1.1.1. Pravna podrška potrošačima (postupanje po pojedinačnim žalbama, davanje usmenih savjeta, mišljenja i tumačenja)</li> <li>2. Projekt 1.1.2. Suradnja s ostalim nositeljima zaštite potrošača (čl. 98 ZZP) i predstavnicima trgovinskih udruženja - donošenje akata koji imaju kolektivni karakter: Preporuke, Kriteriji, Posebni izvještaji, Instrukcije</li> </ol>

## **Poglavlje 5: Resursi i kapaciteti potrebni za postizanje ciljeva**

U planiranom periodu za realizaciju specifičnog cilja Institucije ombudsmana predviđen iznos financiranja temeljen je isključivo na dugoročnom operativnom planu (DOB-u) institucije za 2015. godinu te iznosi 1188000 KM i u cijelosti se planira osigurati iz proračuna institucija BiH.

## **Poglavlje 6: Okvir za praćenje provođenja plana i evaluaciju rezultata**

Ključni pokazatelj uspješnosti ostvarenja srednjoročnog i specifičnog cilja Institucije ombudsmana jest povećanje broja **uvuženih** pojedinačnih i kolektivnih pravnih akata.

Pokazatelji uspjeha realizacije Srednjoročnog cilja su:

<b>Srednjoročni cilj 1.</b>	<b>POKAZATELJ USPJEHA</b>	<b>Početna vrijednost (n)</b>	<b>Očekivana vrijednost (n+3)</b>
		<b>Izraženo % od ukupno donesenih akata</b>	<b>Izraženo % od ukupno donesenih akata</b>
<b>Unaprijeđenje zaštite potrošača</b>		27%	30%

SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH  
2017-2019

Pokazatelji uspjeha realizacije Specifičnog cilja 1.1. su:

Unaprjeđenje zaštite potrošača		Početna vrijednost (n)	Očekivana vrijednost (n+3)
<b>SPECIFIČNI CILJ INSTITUCIJE 1.1</b>	<b>Unaprjeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača</b>	izraženo postotkom od ukupno donesenih akata	izraženo postotkom od ukupno donesenih akata
POKAZATELJ USPJEHA 1.1	Uvažavanje odluka, preporuka, mišljenja i tumačenja	27%	30%
POKAZATELJ USPJEHA 1.2	Uvažavanje Preporuka, Kriterija, Posebnih izvještaja, Instrukcija	26%	29%

Pokazatelji rezultata realizacije Programa 1.1.1 su:

Program 1.1.1	POKAZATELJI REZULTATA	Početna vrijednost (n)	Očekivana vrijednost (n+3)
		Izraženo brojem	Izraženo brojem
<b>Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini</b>	Broj ukupno donesenih akata	986	1074

Pokazatelji rezultata realizacije Projekata 1.1.1.1 i 1.1.1.2 su

	POKAZATELJI REZULTATA	Početna vrijednost (n)	Očekivana vrijednost (n+3)
		Izraženo brojem	Izraženo brojem
P 1.1: Pravna podrška potrošačima (postupanje po pojedinačnim žalbama, davanje usmenih savjeta, mišljenja i tumačenja)	Pravni savjeti (usmeni i pismeni)700/ /tumačenja i mišljenja ZZP-5/odluke u pojedinačnim predmetima -220	(Σ 925) 700/5/220	(Σ 986) 730/11/245
P 1.2: Suradnja s ostalim nositeljima zaštite potrošača (čl. 98 ZZP) i predstavnicima trgovinskih udruženja	Preporuke, Kriteriji, Posebni izvještaji, Instrukcije + Godišnji izvještaj o radu Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja; tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama; suradnja sa studentima-volontiranje, literatura Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača	(Σ 61) 6+1 45 3 2 4	(Σ 88) 7+1 65 4 5 6

Metodologija prikupljanja informacija o pokazateljima temelji se na službenoj evidenciji Institucije ombudsmana tj. godišnjem Izvješću o radu.

O M B U D S M A N  
Dragan Doko

Broj:

## AKCIJSKI PLAN SREDNJOROČNOG PLANA RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH

Opći cilj / načela razvitka: INTEGRIRANI RAST

Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
					Okvir za mjerenje ostvarenja						Procjena troškova				Izvori financiranja							
Srednjoročni cilj	Specifični ciljevi	Programi	Projekt	Institucija odgovorna za implementaciju	Pokazatelj	Jedinica mjerenja (% broj ili opisno)	Polazna vrijednost godina n-2016	Ciljana vrijednost godina n+1-2017	Ciljana vrijednost godina n+2-2018	Ciljana vrijednost godina n+3-2019	Procijenjeni troškovi godina n+1-2017	Procijenjeni troškovi godina n+2-2018	Procijenjeni troškovi godina n+3-2019	Ukupno troškovi (2017-2019)	Proračun	Zajmovi	Donacije	Ostali izvori	Ukupno	Program u DOP-u		
Srednjoročni cilj 1*				Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj uspjeha <b>Uvaženi</b> pravni akti institucije	% od ukupno donesenih akata	27	28	30	30	404000	392000	392000	1188000	1188000	0	0	0	1188000			
Unaprjeđenje zaštite potrošača	Specifični cilj 1.1			Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj uspjeha 1. <b>Uvaženi</b> pravni akti pojedinačnog karaktera	% od ukupno donesenih pojedinačnih akata	27	28	30	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	411270	
					Pokazatelj uspjeha 2. <b>Uvaženi</b> pravni akti institucije kolektivnog karaktera	% od ukupno donesenih akata kolektivnog karaktera	26	27	29	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Program 1.1.1		Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj rezultata Programa /broj ukupno donesenih akata	Broj	986	1022	1074	1074	404000	392000	392000	1188000	1188000	0	0	0	0	1188000		
					Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj rezultata (broj predmeta u Projektu 1.1)	Broj	925	945	986	986	234000	224000	224000	682000	682000	0	0	0	0	682000	411270
			Projekt 1.1.1.1 Pravna podrška potrošačima (postupanje po pojedinačnim žalbama, davanje usmenih savjeta, mišljenja i tumačenja)			Pravni savjeti (usmeni i pismeni) Aktivnost 1.1.1	Broj	700	710	730	730	152100	145600	145600	443300	443300	0	0	0	0	443300	411270
						Tumačenja i mišljenja Aktivnost 1.1.2	Broj	5	8	11	11	23400	22400	22400	68200	68200	0	0	0	0	68200	411270
						Odluke u pojedinačnim predmetima Aktivnost 1.1.3	Broj	220	227	245	245	58500	56000	56000	170500	170500	0	0	0	0	170500	411270
						Pokazatelj rezultata (broj predmeta u Projektu 1.2)	Broj	61	77	88	88	170000	168000	168000	506000	506000	0	0	0	0	506000	411270
			Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini			Preporuke, kriteriji i posebni izvještaji Aktivnost 1.2.1.	Broj	6	7	7	7	17000	16800	16800	50600	430100	0	0	0	0	430100	411270
						Godišnje izvješće o radu Aktivnost 1.2.2.	Broj	1	1	1	1	8500	8400	8400	25300	25300	0	0	0	0	25300	411270
						Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja Aktivnost 1.2.3.	Broj	45	55	65	65	42500	42000	45360	129860	129860	0	0	0	0	129860	411270
						Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama Aktivnost 1.2.4.	Broj	3	4	4	4	51000	50400	47040	148440	148440	0	0	0	0	148440	411270
						Suradnja sa studentima Aktivnost 1.2.5.	Broj	2	4	5	5	17000	16800	16800	50600	50600	0	0	0	0	50600	411270
				Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača Aktivnost 1.2.6.	Broj	4	6	6	6	34000	33600	33600	101200	101200	0	0	0	0	101200	411270		

SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH  
2017-2019

PREGLED ZAKONA, DRUGIH PROPISA I RAZVOJNO-INVESTICIJSKIH PROJEKATA/PROGRAMA PREDVIĐENIH SREDNJOROČNIM PLANOM RADA INSTITUCIJE									
Opći cilj / načela razvitka: UPRAVLJANJE U FUNKCIJI RASTA									
Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Srednjoročni cilj	Specifični ciljevi	Programi	ZAKONI	PODZAKONSKI AKTI	Usklađivanje s pravnim nasljeđem EU-a (DA ili NE)	Planirano razdoblje za DONOŠENJE	NAZIV PROJEKTA JAVNIH INVESTICIJA	Očekivano RAZDOBLJE REALIZACIJE	
Srednjoročni cilj 1	Specifični cilj 1	Program 1.1 Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini		Izvešće o radu (pregled stanja u oblasti zaštite potrošača)	NE	GODIŠNJE (jedanput)			
Unaprjeđenje zaštite potrošača	Unaprjeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača								
	Specifični cili	Program 2.1							
		Program 2.2							

\*napomena: Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH nije ovlaštena donositi zakone ni podzakonske akte.