

INSTITUCIJA OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH

SREDNJOROČNI PLAN RADA

2018-2020

5/30/2017

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***¹ 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*² (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. Svakodnevno informira potrošače o njihovim pravima putem otvorene telefonske linije, daje pismene odgovore na pojedinačne upite potrošača, vodi postupke po pojedinačnim žalbama potrošača i po službenoj dužnosti, donosi odluke, preporuke i druge mjere kojima se štiti pojedinačan interes potrošača te daje mišljenja i tumačenja u cilju bolje zaštite potrošača. Temeljem postupanja u pojedinačnim predmetima vrši sveobuhvatnu analizu žalbi sa istovjetnim činjeničnim i pravnim temeljem u cilju poduzimanja mjera kolektivne zaštite. U tom smislu Projekt 1 služi kao temelj i izvor vjerodostojnih informacija te smjernica za provođenje kolektivnih aktivnosti i mjera.

¹ 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.

² "Službeni glasnik BiH" broj 25/06i 88/15.

Projekt 2 predstavlja kolektivne aspekt djelovanja Institucije ombudsmana. Obilježava ga suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača (učesnicima i partnerima) u prvom redu sa drugim institucijama (regulatornim agencijama, tržišnim inspekcijama, Ombudsmanom za zaštitu ljudskih prava i dr.) kao i sa udruženjima za zaštitu potrošača, medijima te obrazovnim institucijama. 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.

U okviru Projekta 2 donose se akti kolektivnog karaktera (Preporuke, Posebni izvještaji, Instrukcije za prestanak prakse suprotne potrošačkoj legislativi, Sudske postupci za provođenje instrukcija) koji imaju za cilj zaštitu ekonomskog interesa specifičnih grupa potrošača. Stoga učinak ovih mjera je dalekosežniji, jer se uspjeh aktivnosti i mjere poduzete u okviru ovog projekta u pravilu odnose na sve potrošače konkretne grupe (npr. građani članovi istog kućnog savjeta, klijenti određene banke ili telekom operatera i sl.).

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 prijedloga s ciljem unaprjeđenja 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 **unaprjeđenje 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:

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

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

SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH
2018-2020

planu (DOB-u) institucije za period 2018-2020 te iznosi 1135000 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 **okončanih** pojedinačnih i kolektivnih pravnih akata.

Pokazatelji uspjeha realizacije Srednjoročnog cilja su:

Srednjoročni cilj 1.	POKAZATELJ USPJEHA	Početna vrijednost (n)	Očekivana vrijednost (n+3)
		Izraženo % od ukupno zaprimljenih predmeta	Izraženo % od ukupno zaprimljenih predmeta
Unaprjeđenje zaštite potrošača	Okončani predmeti	80%	85%

Pokazatelji uspjeha realizacije Specifičnog cilja 1.1. su:

Unaprjeđenje zaštite potrošača		Početna vrijednost (n)	Očekivana vrijednost (n+3)
SPECIFIČNI CILJ INSTITUCIJE 1.1	Unaprjeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača	izraženo postotkom od ukupno zaprimljenih pojedinačnih predmeta	izraženo postotkom od ukupno otvorenih predmeta kolektivnog karaktera
POKAZATELJ USPJEHA 1.1	Okončani predmeti pojedinačnog karaktera	90%	90%
POKAZATELJ USPJEHA 1.2	Okončani predmeti kolektivnog karaktera	80%	85%

SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH
2018-2020

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
Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	Ukupno broj predmeta	1008	1050

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)/tumačenja i mišljenja ZZP/odluke u pojedinačnim predmetima/	(Σ 927) 710/5/212	(Σ 956) 725/6/225
P 1.2: Suradnja s ostalim nositeljima zaštite potrošača (čl. 98 ZZP) i predstavnicima trgovinskih udruženja	Preporuke, Posebni izvještaji, Instrukcije, sudski postupci radi provedbe instrukcija (broj poduzetih radnji u sudskom postupku), Godišnji izvještaj o radu, Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja; tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama; suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača (učesnicima i partnerima v. Pogl. 3), Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača	(Σ 81) 10 40 6 15 10	(Σ 94) 12 45 7 15 15

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:
U Mostaru,

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	Ciljana vrijednost godina n+1 2018	Ciljana vrijednost godina n+2 2019	Ciljana vrijednost godina n+3 2020	Procijenjeni troškovi godina n+1 2018	Procijenjeni troškovi godina n+2 2019	Procijenjeni troškovi godina n+3 2020	Ukupno troškovi (2018-2020)	Proračun	Zajmovi	Donacije	Ostali izvori	Ukupno	Program u DOP-u		
Srednjoročni cilj 1*				Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj uspjeha Okončani predmeti	% od ukupno zaprimljenih predmeta	80	82	84	85	379000	378000	378000	1135000	1E+06	0	0	0	1135000			
Unaprjeđenje zaštite potrošača	Specifični cilj 1.1			Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj uspjeha 1. Okončani predmeti pojedinačnog karaktera	% od ukupno zaprimljenih pojedinačnih predmeta	90	90	90	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	411270	
					Pokazatelj uspjeha 2. Okončani predmeti kolektivnog karaktera	% od ukupno otvorenih predmeta kolektivnog karaktera	80	82	84	85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Program 1.1.1			Pokazatelj rezultata Programa /ukupno broj predmeta (PA1. + PA2.)	Broj	1008	1050	1050	1050	379000	378000	378000	1135000	#####	0	0	0	0	1135000		
				Projekt PA1. Pravna podrška potrošačima (postupanje po pojedinačnim žalbama, davanje usmenih savjeta, mišljenja i tumačenja)	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj rezultata (Zbimo broj predmeta u Projekt PA1.)	Broj	927	956	956	956	217000	216000	216000	649000	649000	0	0	0	0	649000	411270
			Pravni savjeti (usmeni i pismeni) Aktivnost 1.1.1			Broj	710	725	725	725	54250	54000	54000	162250	162250	0	0	0	0	162250	411270	
			Tumačenja i mišljenja Aktivnost 1.1.2			Broj	5	6	6	6	32550	32400	32400	97350	97350	0	0	0	0	97350	411270	
			Odluke u pojedinačnim predmetima Aktivnost 1.1.3			Broj	212	225	225	225	130200	129600	129600	389400	389400	0	0	0	0	389400	411270	
			Pokazatelj rezultata (Zbimo broj predmeta u Projekt P2)			Broj	81	94	94	94	162000	162000	162000	486000	486000	0	0	0	0	486000	411270	
			Preporuke, Posebni izvještaji, Instrukcije, Sudski postupci Aktivnost 1.2.1.			Broj	10	12	12	12	48600	48600	48600	145800	145800	0	0	0	0	145800	411270	
			Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja Aktivnost 1.2.2.			Broj	40	45	45	45	24300	24300	24300	72900	72900	0	0	0	0	72900	411270	
			Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama Aktivnost 1.2.3.			Broj	6	7	7	7	16200	16200	16200	48600	48600	0	0	0	0	48600	411270	
			Suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača Aktivnost 1.2.4.			Broj	15	15	15	15	48600	48600	48600	145800	145800	0	0	0	0	145800	411270	
		Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača Aktivnost 1.2.5.	Broj	10	15	15	15	24300	24300	24300	72900	72900	0	0	0	0	72900	411270				

SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH
2018-2020

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
		Program 1						
		Program 2						

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