

Temeljem Pravila rada Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, odobrenih od Vijeća ministara BiH, Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini donosi:

NAPUTAK

O POSTUPANJU PO ŽALBAMA POVODOM

KRŠENJA PRAVA POTROŠAČA

I OPĆE ODREDBE

Članak 1

(1)Ovim Naputkom se suglasno Zakonu o zaštiti potrošača u BiH utvrđuje postupanje Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (u daljem tekstu: Institucija ombudsmana) po žalbama potrošača.

(2)Ovaj Naputak se shodno primjenjuje u postupanju Institucije ombudsmana u vezi drugih obraćanja potrošača radi informiranja, edukacije, posredovanja i suradnje sa udruženjima i inspekcijama.

Članak 2

Institucija ombudsmana je nezavisna institucija uspostavljena s ciljem promocije dobrog i efikasnog provođenja politike zaštite potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH.

II POKRETANJE POSTUPKA

Članak 3

(1)Postupak pred Institucijom ombudsmana se pokreće putem podneska (žalba, zahtjev, prijava, prijedlog za postupanje, upit) ili po službenoj dužnosti (ex officio).

(2) Žalbu može podnijeti i grupa građana ako je u pitanju isti pravni i činjenični temelj s naznakom nositelja žalbe (npr. N.N. i ostali). Ukoliko nije naznačen nositelj žalbe tada će se nositeljem žalbe smatrati žalitelj koji je naznačen prvi u grupi.

(3) Sve odredbe ovog Naputka koje se odnose na postupanje po žalbama analogno se primjenjuju i na postupanje po drugim podnescima.

Članak 4

(1) Žalba se podnosi u pisanoj formi i dostavlja se poštom ili se neposredno predaje Instituciji ombudsmana. Uvjet pisane forme ispunjavaju i email podnesci. Radi lakše komunikacije s potrošačima Institucija ombudsmana izdaje obrazac žalbe sa naprijed navedenim podacima koje podnositelj žalbe treba popuniti. Obrazac žalbe je prilog 1. ovog Naputka. Žalba ne mora biti predana u formi obrasca.

(2) Podnositelj žalbe može ovlastiti odvjetnika ili drugu osobu za zastupanje, uz dostavu pisane punomoći potpisane od strane podnositelja.

Članak 5

(1) Žalba sadrži najmanje sljedeće podatke:

- a) Osobni podaci podnositelja žalbe odnosno ime, prezime, boravište, adresu i kontakt telefon;
- b) označene strane odgovorne za kršenje prava;
- c) kratak kronološki opis događaja i navođenje činjenica koje ukazuju na povredu prava;
- d) izjavu o tome je li i kada u vezi istog slučaja pokrenut postupak kod drugog organa;
- e) datum i potpis podnositelja, odnosno punomoćnika.

(2) Uz žalbu se prilažu kopije svih značajnih dokumenata koji su u svezi sa slučajem predstavljenim u žalbi.

(3) Obrazac žalbe sadrži i pouku da je postupak pred Institucijom ombudsmana besplatan i da je podnositelj i dalje obavezan koristiti redovne zakonske procedure i poštivati rokove utvrđene zakonom za korištenje pravnih lijekova pred sudovima ili organima uprave.

Članak 6

Ako se žalitelj obrati Ombudsmanu usmeno ili putem telefona, faksa, elektronske pošte, a Institucija ombudsmana ocijeni da ima temelja za prihvaćanje žalbe, po istoj će postupiti u redovnom postupku u skladu sa ovim naputkom.

Članak 7

(1) Institucija ombudsmana će prihvatiti pismeni podnesak kao žalbu koja nije podnesena na propisanom obrascu ili ne sadrži sve elemente iz članka 4 ovog naputka ako sadrži podatke iz članka (5) odnosno ako se može ocijeniti na što se žalba odnosi.

(2) Ako je pisani podnesak nepotpun ili nerazumljiv podnositelj će se pozvati da ga u određenom roku dopuni ili ispravi, kao i da po potrebi dostavi potrebnu dokumentaciju, a po potrebi žalitelj se može pozvati i u ured Institucije ombudsmana.

Članak 8

(1) Ako Institucija ombudsmana ocijeni da nema temelja za postupanje po žalbi i poduzimanje mjera iz okvira svoje nadležnosti, pružit će žalitelju potrebnu stručnu pomoć pred kojim organom i u kom postupku može ostvariti svoje pravo.

(2) U slučaju iz prethodnog stavka, Institucija ombudsmana evidentirat će obraćanje žalitelja i stručnu pomoć koja je pružena, o čemu će sačiniti izvještaj ili službenu zabilješku.

Članak 9

U postupanju po žalbama Institucija ombudsmana će davati prioritet onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošače i koje ima za cilj zaštitu kolektivnih interesa potrošača, a ovlaštena je da ne poduzima mjere o pitanjima pritužbi potrošača koje su manje važnosti.

Članak 10

(1) Svaka žalba dostavljena Instituciji ombudsmana se registrira i za svaku se otvara pojedinačni spis predmeta.

(2) Ukoliko se više žalbi odnosi na isto činjenično stanje odnosno isti uzrok kršenja potrošačkog prava može se odlučiti da se iste žalbe spoje u isti predmet čime ona postaje kolektivna žalba.

Članak 11

(1) U slučaju kad se podnesak (žalba, zahtjev, prijava, prijedlog za postupanje, upit) dostavlja putem elektronske pošte, zbog nepouzdanosti elektronskog medija pošiljatelju će se poslati povratna elektronska poruka u kojoj će ga se informirati o zaprimanju podneska.

(2) Ta poruka će također sadržavati obvezno upozorenje da podnošenje žalbe Instituciji ombudsmana ne oslobađa podnositelja žalbe redovne zakonske procedure pred nadležnim sudom.

Članak 12

(1) Ombudsman može odbiti žalbu iz sljedećih razloga:

- a) Ako žalba ne sadrži nikakav zahtjev;
- b) Ako je neosnovana;
- c) Ako je podnesena nakon više od jedne godine od činjenica, događaja, odluka na koju se žalba odnosi;
- d) Ako je žalba nepotpuna, nerazumljiva, a žalitelj nije u ostavljenom roku dopunio zahtjev;
- e) Kada žalba ima istovjetan temelj kao predmet već razmatran od strane Institucije ombudsmana, a pri tom ne sadrži nove relevantne činjenice.

(1) U slučajevima iz stavka (1) Institucija ombudsmana će donijeti Odluku o odbijanju žalbe.

II POSTUPAK ISTRAŽIVANJA

Članak 13

(1) Ombudsman na osnovu žalbe i svoje ocjene da žalba ukazuje na moguća kršenja prava potrošača, pokreće u roku od 5 dana, postupak istraživanja pribavljanjem potrebne dokumentacije i traženje izjašnjenja suprotne (odgovorne) strane.

(2) Ombudsman će o rezultatima istraživanja obavijestiti podnosioca žalbe bez odlaganja, a prema potrebi može mu dostaviti fotokopiju izjašnjenja i stava odgovorne strane.

Članak 14

Ombudsman može nakon uvida u žalbu i prije pokretanja istraživanja, razmotriti eventualnu mogućnost alternativnog rješavanja sporova u cilju mirnog i bržeg rješavanja spora navedenog u žalbi. U tom slučaju će odmah obavijestiti stranke u sporu i pokušati spor riješiti alternativno.

Članak 15

Ombudsman može voditi skraćeni postupak ako žalba pruža dovoljno osnova za to i odlučiti da razmatra slučaj i bez traženja izjašnjenja i stava odgovorne strane.

Članak 16

(1) U slučaju da se odgovorna strana ne izjasni ili ne dostavi svoj stav o žalbi potrošača u ostavljenom roku od 8 dana Ombudsman će još jednom putem urgencije tražiti isto te upozoriti suprotnu stranu o daljim mjerama koje je Ombudsman ovlašten poduzeti.

(2) Odbijanje postupanje po zahtjevu Ombudsmana smatrat će se kao oblik nesuradnje koja će biti službeno evidentirana u predmet.

Članak 17

(1) Ombudsman može po službenoj dužnosti (po vlastitoj inicijativi) pokrenuti postupak istraživanja ako na osnovu saznanja ocijeni da se radi o težem kršenju kolektivnih interesa potrošača ili obavljanju trgovinske djelatnosti na način suprotan dobrim poslovnim običajima.

(2) Ombudsman donosi preporuke, odluke, izvještaje i druge mjere koje imaju za cilj da se otkloni povreda prava na koju se u žalbi ukazuje.

(3) Sve akte iz člana 17. stav (1) potpisuje Ombudsman ili osobe koje ovlasti Ombudsman.

(4) Mjere ombudsmana bit će dostupne javnosti, osim u slučajevima kada žalitelj izričito zahtijeva da njegovo ime i sadržaj žalbe ne bude otkriveno.

IV ODLUKA O KRŠENJU PRAVA POTROŠAČA

Članak 18

(1) Kada Institucija ombudsmana u postupku istraživanja utvrdi da je došlo do kršenja prava potrošača donosi Odluku o kršenju prava sa preporukom trgovcu/davaocu usluge o postupanju po zahtjevu potrošača.

(2) Odluka o kršenju prava potrošača sadrži obvezne elemente:

- a) kratak opis navoda iz žalbe;
- b) označavanje radnji i aktivnosti poduzetih od strane Ombudsmana;
- c) ocjene do kojih je došao Ombudsman u istrazi pokrenutog slučaja;
- d) preporuke odgovornoj strani;
- e) rok u kojem odgovorna strana treba izvijestiti Instituciju ombudsmana o poduzetim mjerama po danim preporukama odnosno, o razlozima za nemogućnost realizacije istih.

Članak 19

Javnost rada Institucije ombudsmana osigurava se na sljedeći način:

- 1.) Objavljivanjem priopćenja, preporuka, instrukcija putem Internet stranice Institucije ombudsmana;
- 2.) Informiranjem javnosti putem medija o aktualnim potrošačkim problemima;
- 3.) Izdavanjem raznih publikacija: letaka, brošura, priručnika, obrazaca.

V ZATVARANJE PREDMETA

Članak 20

(1) Institucija ombudsmana će predmet zatvoriti ako u postupku istraživanja ocijeni:

- a) da je odgovorna strana uvažila dane preporuke;
- b) da su navodi u žalbi neosnovani;
- c) da je u postupku istraživanja došlo do sporazumnog rješavanja spora;
- d) da odgovorna strana nije uvažila preporuku, a Institucija ombudsmana je poduzela sve mjere sukladno Zakonu o zaštiti potrošača;
- e) ako utvrdi da se ne radi o povredi prava koje štiti Institucija ombudsmana;
- f) ako utvrdi da žalitelj nije potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača;

(2) Institucija ombudsmana će zatvoriti predmet i u slučaju kad je žalitelj nije obavijestio o promjeni svojih kontakt podataka te nije dostupan za suradnju. U tom slučaju Odluka o zatvaranju predmeta će biti oglašena na Oglasnoj ploči institucije.

(3) Način zatvaranja predmeta može biti i Posebno izvješće o kršenju prava potrošača s pravom objavljivanja istog u Službenom glasniku Bosne i Hercegovine.

VI ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 21

(1) Ovaj Naputak stupa na snagu danom donošenja.

(2) Stupanjem na snagu ovog Naputka prestaje važiti Naputak o postupanju povodom kršenja prava potrošača broj 01-02-4-498-2/17 od 27.11.2017. godine.

(3) O pitanjima koja se odnose na postupanje po podnescima potrošača, trgovaca i medija, a koja nisu regulirana Zakonom i ovim Naputkom, Institucija ombudsmana će odlučiti u svakom konkretnom slučaju.

Ombudsman za zaštitu

potrošača u BiH



Mr sc. Saša Marić

Broj: 01-02-4- 1174 /22

U Mostaru, 30.11. 2022. godine

ŽALBA

Ukoliko Vam je potrebno, prilikom popunjavanja ovog obrasca tražite pomoć osoblja Institucije ombudsmena za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini.

OSOBNİ PODACI podnosioca žalbe:

- IME _____
- PREZIME _____
- ZANIMANJE _____ DATUM ROĐENJA _____
- ADRESA _____
- DRŽAVA, OPĆINA I GRAD _____
- TEL/FAX/E-mail _____
- DRŽAVLJANSTVO (nije obvezno) _____ SPOL _____

PODACI O PUNOMOĆNIKU ILI KONTAKT - OSOBI, UKOLIKO POSTOJI:

- IME _____
- PREZIME _____
- ADRESA _____
- TELEFON _____
- FAX/E-mail _____

PODACI O TRGOVCU/PROIZVOĐAČU/DISTRIBUTERU NA KOJEG SE ŽALBA ODNOSI:

- Naziv organa _____
- Sjedište organa _____
- Reklamacija podnesena pružatelju usluge ili dobavljaču
robe _____
Da/Ne

OPIS DOGAĐAJA KOJI SU DOVELI DO POVREDE VAŠIH POTROŠAČKIH PRAVA, RAZLOZI VAŠEG NEZADOVOLJSTVA:

Molimo Vas da pišete čitko i objasnite svoj problem kratko i što je moguće jasnije, navodeći okolnosti, radnje i dokaze koji potkrijepljuju Vašu tvrdnju o kršenju prava ili nepravilnostima.

