



Broj: 04-26-1-218/20
Mostar, 27.03.2020. godine

PREPORUKA

Za pružatelje usluga od općeg ekonomskog interesa i komunalnih usluga

I. Uvod:

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (u daljnjem tekstu: Institucija ombudsmana) je suglasno odredbama članka 101., točka b) i e) Zakona o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik BiH", broj: 25/06, 88/15) razmatrala stanje u oblasti usluga od općeg ekonomskog interesa (struje, plina, grijanja, vode, telekomunikacijskih usluga i javnog transporta) i komunalnih usluga, te utjecaja istih na ekonomske interese potrošača, obzirom na proglašeno stanje prirodne ili druge nesreće izazvane pandemijom korona virusa u Bosni i Hercegovini.

II. Činjenično stanje

Evidentirane su predstavke potrošača kojim se navode povećanja cijena određenih proizvoda i smanjenje kvaliteta isporučenih usluga unatoč mjerama neposredne kontrole cijena i usluga, što je prosljiđeno na nadležni inspeksijski nadzor. Također, evidentirane su žalbe kojim se dovodi u pitanje kvalitetno izvršenje usluga u određenim sektorima, kao i pitanje obračuna, odnosno, eventualnog povećanja cijena u određenim sektorskim oblastima.

III. Postupak pred Ombudsmanom za zaštitu potrošača u BiH

Obzirom na naprijed navedeno stanje izazvano pandemijom korona virusa na jedinstvenom ekonomskom prostoru Bosne i Hercegovine, te evidentiranih predavki potrošača, Ombudsman je razmatrao postojeće stanje u skladu sa relevantnim propisima.

IV. Relevantno zakonodavstvo

Članak 3., točka (a) Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisuje: "Pravo pristupa osnovnim robama i uslugama".

Članak 7. Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisuje: "Trgovac je obvezan prodavati proizvode, odnosno, pružati usluge potrošačima na način koji nije u suprotnosti sa dobrim poslovnim običajima".

Članak 126. stavak 1. propisuje novčanu kaznu u iznosu od 2.500 KM do 5.500 KM za prekršaj trgovca ako prodaje proizvod, odnosno, pruža uslugu na način koji je u suprotnosti sa dobrim poslovnim običajima.

Članak 11. Zakona o obveznim odnosima propisuje: "Učesnici u obveznom odnosu su ravnopravni."



Članak 12. Zakona o obveznim odnosima propisuje: "U zasnivanju i ostvarivanju prava i obveza iz tih odnosa učesnicu su dužni pridržavati se načela savjesnosti i poštenja (...)"

Članak 15. Zakona o obveznim odnosima propisuje: "U zasnivanju dvostranih ugovora učesnici polaze od načela jednakih vrijednosti davanja".

Članak 21. Zakona o obveznim odnosima propisuje: "Učesnici u obveznim odnosima dužni su postupati u skladu s dobrim poslovnim običajima".

Članak 3.: Odluka o proglašenju nastanka stanja prirodne ili druge nesreće na teritoriji Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj: 18/20).

V. Zaključak

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH konstatira da je obzirom na proglašeno stanje prirodne i druge nesreće, i s tim u vezi prava potrošača na pristup osnovnim robama i ulugama, neophodno voditi računa o zaštiti ekonomskih interesa potrošača kao najugroženije kategorije, stoga svim pružateljima usluga, kako javnim tako i privatnim daje sljedeću:

PREPORUKU

pružateljima usluga od općeg ekonomskog interesa i komunalnih usluga

- Imajući u vidu stanje prirodne nesreće proglašene na nivou Bosne i Hercegovine, a u smislu stabilizacije stanja i zaštite ekonomskih interesa potrošača, osigurati kontinuirano pružanje usluga;
- Zadržati cijene i razinu usluga (energije, struje, plina, grijanja, vode, telekomunikacijskih i poštanskih usluga, usluga javnog transporta i komunalnih usluga) na nivou cijena i razine usluga zatečenih sa danom **05.03.2020. godine**
- Sve navedeno se preporučuje do trenutka obustave stanja prirodne i druge nesreće.



OMBUDSMAN

Mr. sc. Saša Marić