



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Broj: 02-26-4- 1784-1/26
U Mostaru, 24.9.2026. godine

Temeljem odredbi članka 101. stavak (1) točka e.) i f.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH“ broj 25/06 i 88/15), a povodom žalbe potrošača Adise Rustempašić kao i upita vještaka obućarske struke, te postupanja trgovaca općenito, a vezano za primjenu odredbi čl. 20 st. 4 Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“ broj 25/06 i 88/15), Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini, izdaje sljedeće:

P R E P O R U K E

u sektoru maloprodaje i pružanja usluga

1. Trgovac je obavezan uskladiti svoje poslovanje sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini (dalje u tekstu *Zakon*) sadržanim u članku 20 stavak 4 Zakona, a koje se odnose snošenje troškova vještačenja.
2. Preporučuje se Kantonalnoj upravi za inspekcije poslove Kantona Sarajevo da izda rješenje kojim se naređuje kao navedeno u toč. 1 ovih Preporuka

O b r a z l o ž e n j e

I. Pravni temelj

Pravni temelj za donošenje navedenih Preporuka utvrđen je odredbama članka 101. stav(1) točka e.) Zakona, kojim je propisana obaveza Ombudsmana da izdaje preporuke i smjernice o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja.

Dane Preporuke temelje se na sljedećim odredbama Zakona i to kako slijedi:

Članak 2.

Potrošač se ne može odreći niti biti uskraćen za prava koja su mu dana ovim Zakonom.

Članak 20.

(4) Ukoliko se vještačenjem dokaže nedostatak na proizvodu ili usluzi, troškove vještačenja namiruje trgovac.

Članak 118.

Ako trgovac neopravdano odbije zahtjev potrošača, inspektor će na zahtjev potrošača donijeti rješenje kojim se trgovcu naređuje da udovolji opravdanom zahtjevu potrošača.

Članak 126.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.500 KM do 5.500 KM kaznit će se za prekršaj trgovac:

k) ako u propisanom roku ne udovolji zahtjevu potrošača iz članka 20. stavak (2) ovoga Zakona;



Bosna i Hercegovina	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина	Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina	Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Članak 127.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 4.000 KM do 8.000 KM kaznit će se za prekršaj trgovac:

f) ako u slučaju nedostatka na proizvodu, na zahtjev i po izboru potrošača, ne postupi sukladno odredbama članka 18. ovoga Zakona;

II. Razlozi za donošenje

Osiguranje poštivanja osnovnih potrošačkih prava i dosljedna primjena zakona koji reguliraju oblast prodaje proizvoda i pružanja usluga, sa posebnim osvrtom na pitanje zakonskog jamstva za ispravnost prodane i predane stvari odnosno prodane i pružene usluge.

Postupak donošenja preporuka je pokrenut temeljem zakonske obveze Ombudsmana sadržane u članku 101 toč. e) i to po službenoj dužnosti, kao i temeljem žalbi potrošača odnosno iz razloga postojeće prakse trgovaca i pružatelja usluga.

III. Objašnjenje

Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini se obratila Adisa Rustempašić, ukazujući na neusklađenost legislative i prakse vezano za snošenje troškova vještačenja obuča.

Naime, u njenom konkretnom slučaju, kad je pokušala reklamirati obuču zbog skrivenog nedostatka na istoj, bila je bez utemeljenog objašnjenja odbijena i upućena na korištenje mehanizama sadržanih u čl. 20 st (3) Zakona - *ako trgovac osporava nedostatak, a potrošač ne odustaje od svojeg zahtjeva, stručno mišljenje o opravdanosti zahtjeva daje ovlašteni sudski vještak ili nadležni institut u Bosni i Hercegovini*. Takvo stajalište temeljilo se na nalazu Euro Inspekta d.o.o. koji nije sadržavao dovoljno jasno, potpuno i provjerljivo stručno obrazloženje.

Imenovana je zatražila stručno mišljenje ovlaštenog vještaka te je isto i pribavila u svoju korist i uredno platila. Takvo mišljenje u konačnici je i prihvatio trgovac o čemu ju je obavijestio Vaš ured dopisom broj UP-1-14-08-16-12620/26-08/31 Odgovor na predstavku, dostavlja se.

Predmetnim podneskom, koje nije izdano u formi rješenja, nije riješeno pitanje krajnjeg adresata troška vještačenja. Naime postavlja se i pitanja pouzdanosti i vjerodostojnosti vještačenja Euro Inspekta d.o.o. budući da je isto u koliziji sa konačno prihvaćenim mišljenjem uvaženim od strane trgovca.

Zbog svega rečenog preporučujemo kao u dispozitivu te vas pozivamo da u skladu sa posebnim propisima koji reguliraju vaše postupanje poduzmete inspekcijski nadzor, te imajući u vidu članak 118. Zakona donosite rješenja kojima ćete udovoljiti opravdanom zahtjevu potrošača u konkretnom slučaju i općenito u budućnosti.

OMBUDSMAN

Mr. Sc. Saša Marić

Dostaviti:

-Kantonalna uprava za inspekcijske poslove Kantona Sarajevo, N/R Gl. Inspektorice Amele Čiber

-Adisa Rustempašić na adisarustempasic@yahoo.com

-Dejan Stanetić, vještak obučarske struke na staneticdejan@gmail.com

-u spis.

Kneza Domagoja bb, 88 000 Mostar, Bosna i Hercegovina

T +387 36 311 210, +387 36 311 211 | F +387 36 311 212 | e-mail ozp@ozp.gov.ba | www.ozp.gov.ba