

INSTITUCIJA OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH

SREDNJOROČNI PLAN RADA

2020-2022

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 25/06 i 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 **unaprijeđenje 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:

Specifični cilj 1.1: Unaprijeđenje 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
2020-2022

planu (DOB-u) institucije za period 2020-2022 te iznosi 1136000 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 donesenih akata	Izraženo % od ukupno donesenih akata
Unaprjeđenje zaštite potrošača		87%	88%

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 donesenih akata	izraženo postotkom od ukupno donesenih akata
POKAZATELJ USPJEHA 1.1	Okončani predmeti pojedinačnog karaktera	84%	90%
POKAZATELJ USPJEHA 1.2	Okončani predmeti kolektivnog karaktera	90%	90%

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	Broj ukupno zaprimljenih predmeta u rad	1050	1103

SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH
2020-2022

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 956) 725/12/172	(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 94) 12 1 44 7 15 15	(Σ 147) 12 1 97 7 15 15

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



Broj: 05-02-4-82-13/19
Mostar, 25.2.2020. godine

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
Srednjoročni cilj	Specifični ciljevi	Programi	Projekt	Institucija odgovorna za implementaciju	Pokazatelj	Okvir za mjerenje ostvarenja					Procjena troškova			Izvori financiranja					Program u DOP-u	
						Jednina mjerenja (% broj ili opisno)	Polazna vrijednost godina n	Ciljana vrijednost godina n+1 2020	Ciljana vrijednost godina n+2 2021	Ciljana vrijednost godina n+3 2022	Procijenjeni troškovi godina n+1 2020	Procijenjeni troškovi godina n+2 2021	Procijenjeni troškovi godina n+3 2022	Ukupno troškovi (2018-2020)	Proračun	Zajmovi	Donacije	Ostali izvori		Ukupno
Srednjoročni cilj 1*				Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj uspjeha Okončani predmeti	% od ukupno zaprimljenih akata	87	87	88	88	422000	432000	482000	1336000	1E+06	0	0	0	1336000	
Unaprijeđuju zaštitu potrošača	Unaprijeđuju pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača	Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	Program 1.1.1	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Pokazatelj uspjeha 1. Okončani predmeti pojedinačnog karaktera	% od ukupno zaprimljenih pojedinačnih predmeta	90	90	90	90	244760	250560	279560	774880	774880	0	0	0	774880	411270
					Pokazatelj uspjeha 2. Okončani predmeti kolektivnog karaktera	% od ukupno otvorenih predmeta kolektivnog karaktera	84	84	85	85	177240	181440	202440	561120	561120	0	0	0	561120	
					Pokazatelj rezultata Programa /broj ukupno donesenih akata (PA1. + PA2.)	Broj	1050	1103	1103	1103	422000	432000	482000	1336000	#####	0	0	0	1336000	
					Pokazatelj rezultata (Zbirno broj predmeta u Programsku aktivnost PA1.)	Broj	956	956	956	956	244760	250560	279560	774880	774880	0	0	0	774880	411270
					Pravni savjeti (usmeni i pismeni) Aktivnost 1.1.1	Broj	725	725	725	725	61190	62640	69890	193720	193720	0	0	0	193720	411270
					Tumačenja i mišljenja Aktivnost 1.1.2	Broj	6	6	6	6	36714	37584	41934	116232	116232	0	0	0	116232	411270
					Oduke u pojedinačnim predmetima Aktivnost 1.1.3	Broj	225	225	225	225	146856	150336	167736	464928	464928	0	0	0	464928	411270
					Pokazatelj rezultata (Zbirno broj predmeta u Programsku aktivnost P2)	Broj	94	147	147	147	177240	181440	202440	561120	561120	0	0	0	561120	411270
					Preporuke, Posebni izvještaji, instrukcije, Sudski postupci Aktivnost 1.2.1.	Broj	12	12	12	12	53172	54432	60732	168336	168336	0	0	0	168336	411270
					Godišnje izvješće o radu Aktivnost 1.2.2.	Broj	1	1	1	1	8862	9072	10122	28056	28056	0	0	0	28056	411270
					Odgovori na upite medija, propćenja za javnost, gostovanja Aktivnost 1.2.3.	Broj	44	97	97	97	26586	27216	30366	84168	84168	0	0	0	84168	411270
					Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama Aktivnost 1.2.4.	Broj	7	7	7	7	17724	18144	20244	56112	56112	0	0	0	56112	411270
Suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača Aktivnost 1.2.5.	Broj	15	15	15	15	44310	45360	50610	140280	140280	0	0	0	140280	411270					
Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača Aktivnost 1.2.6.	Broj	15	15	15	15	26586	27216	30366	84168	84168	0	0	0	84168	411270					

SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH
2020-2022

PREGLED ZAKONA, DRUGIH PROPISA I RAZVOJNO-INVESTICIJSKIH PROJEKATA/PROGRAMA PREDVIĐENIH SREDNJOROČNIM PLANOM RADA INSTITUCIJE								
Opći cilj / načela razvitka:								
Strateški cilj:								
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 2.1						
		Program 2.2						

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