

INSTITUCIJA OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH

# SREDNJOROČNI PLAN RADA

---

2024-2026

## Poglavlje 1: Strateški okvir

U rujnu 2015. godine Bosna i Hercegovina, zajedno s 192 države članice Ujedinjenih naroda, obvezala se da će provesti Agendu 2030 za održiv razvoj, koja se sastoji od 17 ciljeva održivog razvoja i 169 podciljeva. Ciljevi održivog razvoja predstavljaju transformativni plan za stvaranje bolje i održive budućnosti za cijeli svijet. Oni se bave globalnim izazovima s kojima se cijeli svijet suočava, uključujući siromaštvo, nejednakost, klimatske promjene, degradaciju okoliša, prosperitet, mir i pravdu.

Održivi razvoj je u samom centru politika Europske unije i njenih država članica, a pristupanje Bosne i Hercegovine Europskoj uniji je sveobuhvatni prioritet za BiH.

Vijeće ministara Bosne i Hercegovine je na 19. sjednici održanoj 29.10.2020. godine, donijelo Odluku o imenovanju članova radne skupine iz institucija Vijeća ministara Bosne i Hercegovine za realizaciju aktivnosti ciljeva održivog razvoja i izradu dokumenta Strateški okvir institucija Bosne i Hercegovine za period do 2030. godine.

Usmjeravajući dokument za izradu strateškog dokumenta za institucije Bosne i Hercegovine bio je Okvir za realizaciju ciljeva održivog razvoja u Bosni i Hercegovini<sup>1</sup>. Temeljem općeprihvaćene vizije kao i mandata i nadležnosti institucija Bosne i Hercegovine, uz pomoć situacijske analize (i SWOT matrice) definirana su tri strateška cilja i jedanaest prioriteta za institucije Bosne i Hercegovine.

**Strateški cilj 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj**<sup>2</sup> utvrđen je kao autentični razvojni interes BiH kojem doprinosi, između ostalih, i mandat Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača.

Iz tog općeg razvojnog načela proizlazi **Prioritet 2.1. institucije: Poticajno okruženje za razvoj.**

Osim navedenog, strateški okvir Institucije ombudsmana čine i slijedeći strateški dokumenti usvojeni od strane Vijeća ministara: Program ekonomskih reformi 2022.-2024. godine, Strateški okvir za reformu javne uprave do 2027. godine, Strategija integriranja BiH u EU, Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju, Strategija za reforme upravljanja javnim financijama i Strategija za prevenciju i borbu protiv korupcije.

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

<sup>1</sup>Usvojen od strane Vijeća ministara, oba entiteta i Brčko Distrikta u 2021. godine

<sup>2</sup> Strateški okvir institucija BiH do 2030. godine

[http://www.dep.gov.ba/Koordinacija\\_strate%C5%A1kih\\_dokumenata/Objave/Strate%C5%A1ki\\_okvir\\_z\\_a\\_BiH/Strateski%20okvir%20institucija%20BiH\\_do\\_2030.pdf](http://www.dep.gov.ba/Koordinacija_strate%C5%A1kih_dokumenata/Objave/Strate%C5%A1ki_okvir_z_a_BiH/Strateski%20okvir%20institucija%20BiH_do_2030.pdf)



građanskog ugovornog prava te se njome potiče konkurentnost tržišta, gospodarstvo i trgovina te konsolidira poslijeratno društvo.

## **Poglavlje 2: Vizija i misija institucije**

Zajednička vizija svih nivoa vlasti jeste da je Bosna i Hercegovina prosperitetna, ekonomski i institucionalno razvijena, socijalno pravedna država, jednakih mogućnosti za sve njene građane, s razvijenom infrastrukturom, društvom baziranim na znanju, gdje se na efikasan način koriste prirodni i drugi resursi, čuva životna sredina i njeguje bogatstvo različitosti.

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*<sup>3</sup> (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 e-maila, 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 Planirane aktivnosti pojedinačne zaštite potrošača služe kao temelj i izvor vjerodostojnih informacija te smjernica za provođenje kolektivnih aktivnosti i mjera.

Planirane kolektivne aktivnosti predstavljaju 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 Ombudsman pruža niz korisnih informacija temeljenih na pouzdanim tvrdnjama i utvrđenim činjenicama.

U okviru ovih aktivnosti donose se akti kolektivnog karaktera (Preporuke, Posebni izvještaji, Instrukcije za prestanak prakse suprotne potrošačkoj legislativi, podnošenje sudskih tužbi 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 ovih planiranih aktivnosti u pravilu odnose na sve potrošače konkretne grupe (npr. građani članovi istog kućnog savjeta, klijenti određene banke ili telekom operatera i sl.).

---

<sup>3</sup> "Službeni glasnik BiH" broj 25/06 i 88/15.



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 **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 jedan Projekt/Programsku aktivnost (Zaštita potrošača u Bosni I Hercegovini (pojedinačni I kolektivni predmeti)):

<b>Specifični cilj: Unaprijeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača</b>	
Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	Zaštita potrošača u Bosni I Hercegovini (pojedinačni I kolektivni predmeti)

U skladu sa gore navedenim, Program kao i Projekt /programska aktivnost kroz koju se ostvaruje navedeni strateški cilj, prioritet te srednjoročni cilj jest **Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini** koji se realizira kroz pojedinačne i kolektivne planirane aktivnosti:

<b>Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini</b>	
Projekt/programska aktivnost Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Planirana aktivnost 1. Žalbe (upiti, informacije, savjeti)</li><li>2. Planirana aktivnost 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, Tumačenja i Mišljenja</li></ol>

## **Poglavlje 5: Resursi i kapaciteti potrebni za postizanje ciljeva**

U planiranom periodu za realizaciju programa Institucije ombudsmana predviđen iznos financiranja temeljen je isključivo na dugoročnom operativnom planu (DOP-u) institucije za period 2024-2026 te iznosi 1 937 000 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 cilja Institucije ombudsmana jest povećanje broja **okončanih** pojedinačnih i kolektivnih pravnih akata.

Pokazatelji uspjeha realizacije Srednjoročnog cilja su:



SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH  
2024-2026

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		91%	88%

Pokazatelji rezultata realizacije Programa su:

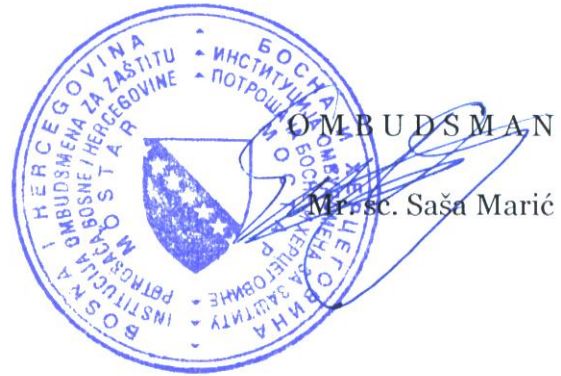
Program	POKAZATELJI REZULTATA	Početna vrijednost (n)	Očekivana vrijednost (n+3)
		Izraženo brojem	Izraženo brojem
Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	Broj ukupno zaprimljenih predmeta u rad	1240	1115

Pokazatelji rezultata Projekta/programske aktivnosti Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini su realizirani rezultati kroz planirane aktivnosti 1 i 2 (Planirana aktivnost 1. Pojedinačna zaštite potrošača te Planirana aktivnost 2. Kolektivna zaštita potrošača:

Projekt/programska aktivnost	POKAZATELJI REZULTATA	Početna vrijednost (n)	Očekivana vrijednost (n+3)
<b>Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini</b>		<b>Izraženo brojem</b>	<b>Izraženo brojem</b>
Planirana aktivnost 1. Pojedinačna zaštita potrošača	Žalbe (upiti, informacije, savjeti)	1116	985
Planirana aktivnost 2. Kolektivna zaštita potrošača	Preporuke, Posebni izvještaji, Instrukcije, Inicijative za promjenu legislative sudski postupci radi provedbe instrukcija (broj poduzetih radnji u sudskom postupku), tumačenja i mišljenja, Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja; tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije i suradnja sa obrazovnim institucijama; suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača (učesnicima i partnerima v. Pogl. 3), Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača	(Σ 124) 4 10 62 14 24 10	(Σ 130) 7 10 62 18 22 11

SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH  
2024-2026

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



Broj: 05-02-4-128-12/23  
Mostar, 8.7.2024. godine







SREDNJOROČNI PLAN RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH  
2024-2026

PREGLED ZAKONA, DRUGIH PROPISA I RAZVOJNO-INVESTICIJSKIH PROJEKATA/PROGRAMA PREDVIĐENIH SREDNJOROČNIM PLANOM RADA INSTITUCIJE								
Strateški cilj II: Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj								
Prioritet 1: Poticajno okruženje za razvoj								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Srednjoročni cilj	Specifični ciljevi	Programi	ZAKONI	PODZAKONSKI AKTI	Usklađivanje s pravnim nasljeđem EU-a (DA III 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.