

Broj: 05-02-4-64-11/24
Mostar, 2.7.2024. godine

Temeljem članka 24. Zakona o ministarstvima i drugim organima uprave Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 5/03, 42/03, 26/04, 42/04, 45/06, 88/07, 35/09, 59/09, 103/09, 87/12, 6/13, 19/16 i 83/17) i člana 11. Odluke o godišnjem planiranju rada i načinu praćenja i izvještavanja u institucijama Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 94/14), Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, p o d n o s i

IZVJEŠĆE O RADU

INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH ZA 2023. GODINU

I – UVOD

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (dalje u tekstu: *Institucija ombudsmana*) je tijekom 2023. godine provodila aktivnosti sukladno Godišnjem programu rada Institucije ombudsmana za 2023. godinu. Aktivnosti su planirane kroz Programe, projekte i aktivnosti koja se međusobno prožimaju i nadopunjuju, a odnose se na pojedinačna postupanja, pravne savjete i odluke, kao i postupanja koja imaju kolektivni karakter zaštite potrošača. Realizacija planiranih aktivnosti je također usklađivana sa aktualnom situacijom na nacionalnom tržištu potrošačkih roba i usluga. Stanovit problema u radu predstavlja činjenica nedostatka pravne regulacije unutar zakonodavnog okvira Zakona o zaštiti potrošača u BiH, temeljem čega je sačinjena analiza i informacija o potrebi usklađivanja važećeg državnog zakona sa *acquiem*, a u skladu sa preporukama Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju. Tijekom godine, a sukladno nadležnostima iz čl. 101 do 105 Zakona, kao i administrativnim kapacitetima Ombudsmana za potrošače, provedene su istrage proaktivnog, tako i reaktivnog nadzora u oblasti zaštite potrošača provedena u suradnji s nadležnim tržišnim inspekcijama. Najveći procent zaprimljenih žalbi se odnosio na komercijalne usluge, a potom usluge od općeg ekonomskog interesa. Iz sektora općih ekonomskih usluga najznačajniji procent žalbi se odnosio na usluge grijanja, zatim žalbe iz oblasti telekomunikacijskog sektora, sektora elektroenergetskog sektora i usluga vodosnabdijevanja. U određenom broju žalbi ustanovljena je nenadležnost institucije, te su strankama date odgovarajuće pouke. U izvještajnom periodu nastavljena je suradnja s nositeljima zaštite potrošača, te su održani sastanci s predstavnicima Federalnom ministarstva trgovine, te nadležnim tržišnim inspekcijama kao nositeljima zaštite potrošača.

Pojedinačna pravna podrška

Procedure za podnošenje žalbi su dostupne potrošačima. Tipski obrazac žalbe je dostupan na stranici <https://ozp.gov.ba/>, te se iste zaprimaju elektronski odnosno putem pošte. Osim pismenog savjetovanja i pružanja podrške, potrošačima se daju potrebne upute i pravni savjeti i informacije vezano za potrošačke odnose, rješavanje po žalbama (pritužbama) potrošača, kao i davanja tumačenja ili mišljenja koja se odnose na konkretne pojedinačne predmete ili normativne pravne akte.

Navedene aktivnosti ujedno imaju i kolektivni značaj budući da se na taj način preventivno štite svi potrošači, te se stvara dobra poslovne praksa u skladu sa potrošačkom regulativom.

Oblast zaštite potrošača je heterogena i Institucija ombudsmana je sukladno Zakonu načelno nadležna za sve potrošačke oblasti. U tom smislu vrše se postupanja po žalbama u pojedinačnim predmetima, osim ako po istima nije pokrenut sudski postupak ili ukoliko se ustanovi stvarna nenadležnost.

Postupanja po žalbama obuhvaćaju kompleksnije pravne radnje ispitivanja tržišta, upoznavanje sa stručnim specifikacijama vezenim za spornu uslugu ili predmet, propise lokalne zajednice koje su nerijetko neusuglašene sa propisima zakona o zaštiti potrošača. Sve navedeno zahtjeva duže vremensko i intelektualno ulaganje, te potrebu za dodatnim inspekcijskim nadzorom i suradnjom s drugim institucijama.

Kolektivni aspekt zaštita potrošača

Kolektivna zaštita potrošača podrazumijeva postupanje čije posljedice ekonomski utječu na veći broj građana - potrošača. Isto podrazumijeva preporuke, instrukcije i mišljenja donesena od strane Ombudsmana u pravcu unapređenja i prevladavanja detektiranih povreda prava potrošača čime se faktički osnažuju potrošači u procesu rješavanja potrošačkih sporova naspram trgovaca i drugih davatelja usluga.

S obzirom na značajan broj žalbi iz oblasti komercijalnog sektora i ograničavanja prava potrošača na izbor u slučaju nedostataka na proizvodu i probleme u vezi s tim, odnosno osporavanja po osnovu zahtjeva prava garancije na uređaj donesene su posebne preporuke trgovcima, kako slijedi u nastavku teksta. U istom pravcu održani su sastanci sa Županijskim tržišnim inspekcijama kao i određenim gradskim inspekcijama, zatim Federalnim ministarstvom trgovine, sve u pravcu unapređenja postojećeg stanja obzirom na zakonodavni okvir iz 2006. godine.

U sektoru usluga od općeg ekonomskog interesa – usluge grijanja i značajan broj žalbi potrošača obzirom na osporavanje prava na izbor i isključenje usluge grijanja preuzete su istražne aktivnosti, te temeljem urađene analize održani sastanci sa predstavnicima županijskog ministarstva komunalne prirede i davatelja usluge. O zahtjevu potrošača za izdvajanje sa mreže odlučuju komisije sastavljene od zaposlenika davatelja usluge, što dovodi u pitanje objektivno ocjenjivanje o zahtjevu potrošača za isključenje sa mreže.

Pored navedenog, Institucija je imala više aktivnosti od planiranih u sljedećim oblastima:

1. Odgovori na upite medija – u izvještajnom periodu bilježimo značajan broj medijskih nastupa,
2. Također je realizirana suradnja sa studentima i obrazovnim institucijama, te je održano predavanje na Ekonomskom fakultetu povodom Svjetskog dana potrošača
3. Održan je sastanak sa predstavnicima Županijske uprave za inspekcijske poslove KS, ZE – DO, HNK/Ž
4. Održan sastanak s Ministarstvom komunalne privrede KS
5. Ostvarena je suradnja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH sa delegacijom OECD
6. Sudjelovanje na 7.godišnjoj konferenciji GS1 BiH
7. Sudjelovanje na radionici o pravima potrošača u organizaciji savjeta potrošača Bosansko Podrinjskog Kantona
8. Sastanak sa predstavnicima Udruženja potrošača OAZA

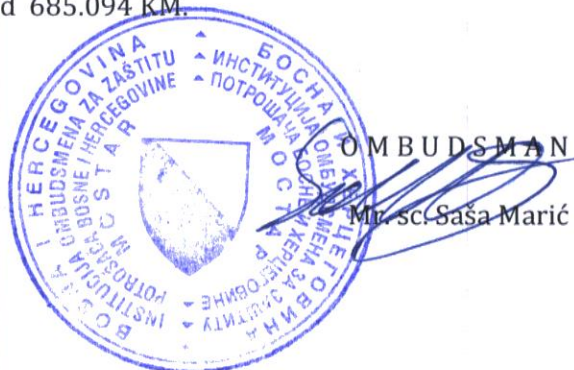
9. Sudjelovanje na Javnim konsultacijama za unapređenje zakonskog okvira e-trgovine u Bosni i Hercegovine
10. Sastanak Institucije ombudsmana i predstavnika skupštine Kantona Sarajevo

Kao i prethodnih godina, svojevrsan problem u radu jeste nedostatak povratne informacije od strane stranaka –potrošača o statusu predmeta žalbe ili u nekim slučajevima šutnja administracije, što pak dovodi do prolongiranja rješavanja problema. Tu je i problem prihvatanja predloženih rješenja - preporuka, čiji cilj je unapređenje tržišta i zaštita prava potrošača i trgovaca odnosno davatelja usluga, s obzirom da njihovo neprihvatanje ne povlači sankcije.

Sve navedeno ukazuje na potrebu unapređenja administrativnih kapaciteta Ombudsmana, kao i unapređenje propisa lokalne zajednice u oblasti usluga od općeg ekonomskog interesa u pravcu usvajanja zahtjeva iz oblasti zaštite potrošača prilikom definiranja strategija i zakonskih i podzakonskih propisa.

Govoreći u brojkama, Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH je u postupanju po pojedinačnim predmetima, odnosno žalbama potrošača, koje uključuju upite, informacije i savjete, imala prebačaj za 46,74%, dok je u postupanjima po kolektivnim žalbama ostvarila prebačaj od 10,33%.

Gledajući cjelokupno poslovanje Institucije i utrošak resursa, možemo zaključiti da je Institucija imala finansijski prebačaj od 28,54% , tj. da je za planirani proračun od 533.00 KM u 2023. godini urađen posao u nadležnosti Institucije u vrijednosti od 685.094 KM.



Prilozi:

- *Tabelarni pregled prijedloga Izvješća o radu institucije za 2023. godinu (obrazac 2),*
- *Izvješće o provedenim konzultacijama kod izrade godišnjeg izvješća o radu.*

**II - IZVJEŠTAJ O PROVOĐENJU AKCIONOG PLANA PREDVIĐENOG GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA -
Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH**

Opći cilj/načela razvitka: INTEGRIRANI RAST

Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Specifični cilj: Unaprjeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača

Programi, projekti i aktivnosti	Nosilac aktivnosti (organizacija na jedinica)	Pokazatelji				Izvori finansiranja i troškovi			Vrijeme provede nja		Komentar
		Jedinica mjerenja (% , broj ili opisno)	Polazna vrijednost (n)	Ciljana vrijednost (n+1)	Ostvarena vrijednost na kraju godine (n+1)	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostalo)	Planirani troškovi	Ostvareni troškovi Planirani kvartal za provođenje	Kvartal kada je aktivnost provedena		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.1. Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini											
1.1.1 Pravna podrška potrošačima (postupanje po pojedinačnim žalbama, davanje usmenih savjeta, mišljenja i tumačenja)											
1.1.1.1 Žalbe (upiti, informacije, savjeti)	Ombudsman Pomoćnici ombudsmana	Pravni savjeti/odluke (broj)	1116	950	1394	proračun	266500	266500	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 100% od procjenjenih troškova pojedinačnog karaktera
1.1.2 Suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača (čl. 98 ZZZP i predstavnicima trgovinskih udruženja - (kolektivni karakter)											
1.1.2.1 Preporuke, Posebni izvještaji, instrukcije, sudski postupci	Ombudsman Pomoćnici ombudsmana	Preporuke, Kriteriji i Posebni izvještaji (broj)	4	7	12	proračun	53300	53300	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 20% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera
1.1.2.2 Tumačenja i mišljenja	Ombudsman Pomoćnici ombudsmana	Tumačenja i mišljenja (broj)	10	8	4	proračun	26650	13325	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 10% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera
1.1.2.3 Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja	Ombudsmen, Pomoćnici ombudsmana	Broj zaprimljenih zahtjeva i danih odgovora	62	55	82	proračun	53300	53300	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 20% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera

1.1.2.4 Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama	Ombudsman Pomoćnici ombudsmana	Broj	14	16	6	proračun	39975	14991	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 15% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera
1.1.2.5 Suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj ostavarenih suradnji	24	19	21	proračun	53300	53300	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 20% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera
1.1.2.6 Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača	Ombudsman Pomoćnici ombudsmana	Broj zaprimljenih zahtjeva za sudjelovanje mi otvorenih partnerstava	10	10	9	proračun	39975	35976	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 15% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera

III - IZVJEŠTAJ O IZRAĐENIM ZAKONIMA PLANIRANIH GODIŠNJI PROGRAMOM RADA - Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Opći cilj/načela razvitka: INTEGRIRANI RAST

Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Naziv zakona	Vrijeme provođenja		Status zakona zaključno sa 31.12. godine				Komentar
	Planirani kvartal za provođenje	Kvartal kada je aktivnost provedena	Upućen VM BiH (DA/NE)	Usvojen na VM BiH (DA/NE)	Procedura u PS BiH (DA/NE)	Usvojen u PS BiH (DA/NE)	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.1 (naziv programa)							
1.1.1 (naziv projekta)							
1.1.1.1 (naziv zakona)							
1.1.1.2 (naziv zakona)...							
1.1.2 (naziv projekta)...							
1.2 (naziv programa)...							

IV - IZVJEŠTAJ O IZRAĐENIM PODZAKONSKIM AKTIMA PLANIRANIH GODIŠNJI PROGRAMOM RADA- Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Opći cilj/načela razvitka: INTEGRIRANI RAST

Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Specifični cilj: Unaprjeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača

Naziv podzakonskog akta	Vrijeme provođenja		Status podzakonskog akta zaključno sa 31.12. godine				Komentar
	Planirani kvartal za provođenje aktivnosti	Kvartal kada je aktivnost provedena	Upućen rukovodiocu (DA/NE)	Usvojen od strane rukovodioca (DA/NE)	Upućen VM BiH (DA/NE)	Usvojen na VM BiH (DA/NE)	

1	2	3	4	5	6
1.1 (naziv programa)					
1.1.1 (naziv projekta)					
1.1.1.1 (naziv podzakonskog akta)					
1.1.1.2 (naziv podzakonskog akta)...					
1.1.2 (naziv projekta)...					
1.2 (naziv programa)...					

V - IZVJEŠTAJ O IZRAĐENIM MEĐUNARODNIM UGOVORIMA PLANIRANIH GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA - Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Opći cilj/načela razvitka: INTEGRIRANI RAST

Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Specifični cilj: Unaprjeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača

Naziv međunarodnog ugovora	Vrijeme provođenja		Status međunarodnog ugovora zaključno sa 31.12. ____ godine				Komentar
	Planirani kvartal za provođenje	Kvartal kada je aktivnost provedena	Upućen VM BiH (DA/NE)	Usvojen na VM BiH (DA/NE)	Procedura u Predsjedništvu u BiH (DA/NE)	Usvojen u Predsjedništvu u BiH (DA/NE)	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.1 (naziv programa)							
1.1.1 (naziv projekta)							
1.1.1.1 (naziv međunarodnog ugovora)							
1.1.1.2 (naziv međunarodnog ugovora)...							
1.1.2 (naziv projekta)...							

VI - IZVJEŠTAJ O REALIZACIJI JAVNIH INVESTICIJA PLANIRANIH GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA- Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Opći cilj/načela razvitka: INTEGRIRANI RAST

Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja

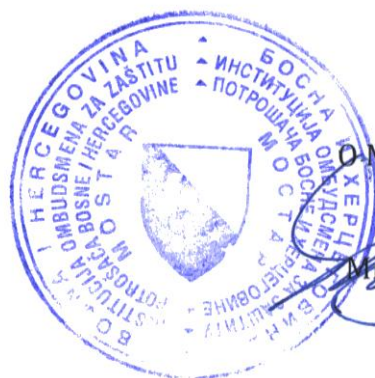
Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Specifični cilj: Unaprjeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača

Naziv projekta javnih investicija	Vrijeme realizacije		Status (ZAVRŠENO, U POSTUPKU, ODLOŽENO, PREKINUTO)	Komentar
	Očekivani period realizacije	Završen (DA/NE)		
1	2	3	4	5
1.1 (naziv programa)				
1.1.1 (naziv projekta)				
1.1.1.1 (naziv projekta javnih investicija)				
1.1.1.2 (naziv projekta javnih investicija)...				
1.1.2 (naziv projekta)...				
1.2 (naziv programa)...				

VII. IZVJEŠĆE O PROVEDENIM KONZULTACIJAMA KOD IZRADE GODIŠNJEG IZVJEŠĆA O RADU

1. Kako se radi o Izvješću o radu ispunjene su minimalne obveze u pogledu obavljanja konzultacija sa zainteresiranom javnošću;
2. Konzultacije su izvršene put platforme eKonzultacije sa pozivom za sudjelovanje upućenim Ministarstvu vanjske trgovine i ekonomskih odnosa Bosne i Hercegovine, Konkurencijskom vijeću Bosne i Hercegovine, udruženjima za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini te zainteresiranim pojedincima; nitko od njih nije uzeo udjela u konzultacijama;
3. Nije bilo primjedba ni prijedloga na objavljeni Prijedlog Izvješća o radu;
4. Konzultacije su održane 29.1. - 13.2.2024. godine.



OMBUDEMAN

Mr. sc. Saša Marić



Broj: 05-07-1-1430-8-21/24
Sarajevo, 20. 6. 2024. godine

BOSNA I HERCEGOVINA
Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH
MOSTAR

PRIMLJENO: 01.07.24.			
Organizaciona jedinica	Klasifikaciona oznaka	Redni broj	Broj priloga
05	02-4	64-10	

INSTITUCIJA OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BiH
-n/r ombudsmana –
Kneza Domagoja bb, 88000 Mostar

PREDMET: Obavijest, dostavlja se

Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, na 52. sjednici održanoj 18.6.2024. godine, razmotrilo je i usvojilo Izvješće o radu Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini za 2023. godinu.

S poštovanjem,

Dostavljeno:

- naslovu
- u spis broj: 02-07-5-516/24
- a/a



GENERALNI TAJNIK
VIJEĆA MINISTARA BiH
mr. Robert Vidović