



**IZVJEŠĆE O RADU
INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU
POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI**

12.02.2007. - 31.12.2007.

Mostar – veljača 2008. godine



Sadržaj

PREGOVOR	4
1. UVOD	5
2. PRAVNI OKVIR ZAŠTITE PRAVA POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI	7
2.1. Razvoj zaštite potrošača u Europskoj uniji	7
2.2. Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini	8
3. INTERNI AKTI INSTITUCIJE OMBUDSMANA	10
3.1. Statut Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	10
3.2. Pravila rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	11
3.3. Unutarnje ustrojstvo i sistematizacija radnih mjesta Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača U Bosni i Hercegovini	11
4. OMBUDSMAN ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI	13
5. PRORAČUN INSTITUCIJE OMBUDSMANA	14
6. RADNI PROSTOR INSTITUCIJE OMBUDSMANA	15
7. NABAVA TEHNIČKE OPREME	16
8. OSNOVNE AKTIVNOSTI INSTITUCIJE OMBUDSMANA	17
8.1. Zaštita ekonomskog interesa potrošača	21
9. ZASTUPANJE PRAVA POTROŠAČA U SVOJSTVU UMJEŠAČA	23
10. AKTIVNOSTI INFORMIRANJA I SURADNJA S MEDIJIMA INSTITUCIJE OMBUDSMANA	24
11. OSTALE AKTIVNOSTI INSTITUCIJE OMBUDSMANA	25
12. SURADNJA S MEĐUNARODNIM INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA	26
13. SURADNJA S DOMAĆIM TIJELIMA I INSTITUCIJAMA	27
14. PLAN AKTIVNOSTI INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI U 2008 GODINI	28
15. ZAKLJUČAK	30

PREDGOVOR

Izvešće o radu sadrži pregled rada i djelovanja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini, u vremenskom razdoblju od dana 12. veljače 2007. godine do dana 31. prosinca 2007. godine. Ovo izvješće je urađeno prema metodologiji koja se primjenjuje u institucijama Bosne i Hercegovine i tijelima za zaštitu potrošača u zemalja članicama Europske unije i zemalja regiona.

Navedeno vremensko razdoblje su obilježile aktivnosti na stvaranju uvjeta neophodnih za početak rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini (u daljnjem tekstu: Institucija ombudsmana) glede pronalaženja odgovarajućeg prostora za smještaj i rad, kao i tehničko opremanje za što je bilo nužno ispuniti i provesti Zakonom predviđene uvjete i procedure.

Navedeno vremensko razdoblje karakterizira otežano funkcioniranje i rad Institucije ombudsmana zbog kašnjenja usvajanja proračuna što je onemogućilo otpočinjanje aktivnosti na ugovaranju zakupa odgovarajućeg prostora, nabave tehničke opreme i uredskog namještaja. Također, tijekom cijelog vremenskog razdoblja nije bilo kadrovske popunjavanja Institucije ombudsmana, preko Agencije za državnu službu Bosne i Hercegovine, budući da za otpočinjanje ove procedure neophodna suglasnost Vijeća ministara BiH na predloženi Pravilnik o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta Institucije.

1. UVOD

Institucija ombudsmana u okviru obveza i ovlaštenja koje su joj dodijeljene Zakonom o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini (Službeni glasnik BiH, broj 25/06) (u daljnjem tekstu: Zakonom o zaštiti potrošača), je opredijeljena za stvaranje okruženja u kojemu se paralelno s procesom liberalizacije i otvaranja tržišta, odvija i proces uspostave djelotvornih mjera zaštite potrošača.

Bosna i Hercegovina ne može uspješno i učinkovito funkcionirati bez provođenja propisa iz područja zaštite potrošača, kao jednog od temeljnih mehanizama modernog tržišnog gospodarstva. Značajan utjecaj prava potrošača za kvalitetu življenja je potvrđen u praksi zemalja Europske unije, kao i tranzicijskih zemalja. Propisi iz područja zaštite potrošača, odnosno njihova učinkovita provedba, su uvjet optimalne alokacije resursa i eliminiranja ekstra profita koji nije rezultat uspješnosti poslovanja gospodarskih subjekata, već njihovog povlaštenog položaja na tržištu. Pravo i politika zaštite potrošača, ali još važnije njihova učinkovita provedba, kao jedan od odlučujućih čimbenika većeg blagostanja građana, ne razvijaju se automatizmom, opredjeljenjem države za tržišno gospodarstvo, već je neophodno definirati i odgovarajuće mehanizme i instrumente zaštite prava potrošača razvijanjem učinkovitosti i konkurentnosti radi zaštite interesa potrošača ali i njihovog boljeg položaja.

Institucija ombudsmana treba da osigura opću pravnu pomoć u smislu sprječavanja narušavanja prava potrošača te će djelovati u smislu zaštite interesa

potrošača, općenito, a ne rješavati njihove pojedinačne sporove, što je zadatak i nadležnost drugih zakonima određenim i formiranih agencija, uprava, institucija i inspektorata.

Davanje pravnih savjeta i sugestija potrošačima je nadležnost i zadatak lokalnih centara za savjetovanje potrošača (udruge potrošača) koji su uspostavljene i djeluju diljem zemlje. Bitno je istaknuti, da će jedan od zadataka Institucija biti i obučavanje njihovog osoblja.

Institucija ombudsmana je u izvještajnom vremenskom razdoblju s jednim članom osoblja radila na širokom spektru pitanja zaštite potrošača posebice pružanje informacija potrošačima organiziranim u udrugama i savezu udruga i njihovo educiranje, informiranje, sigurnost proizvoda, kvalitetu proizvoda i utjecaj na okoliš i zaštitu ekonomskog interesa potrošača sudjelovanjem u svojstvu „umješača“ u raspravama koje se vode kod sektorskih regulatornih tijela.

Institucijom ombudsmana upravlja Ombudsman za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Ombudsman) koji ujedno i zastupa interes potrošača te pokreće sudske postupke u slučajevima u kojima ocjeni da je došlo do kršenja prava potrošača.

Institucija ombudsmana ima zadatak zaštititi i ojačati položaj potrošača u društvu. Pod terminom položaj potrošača podrazumijeva se potrošač u različitim ulogama kao širok koncept te stav ili interes potrošača.

Zaštita potrošača ostvaruje se kroz nadziranje, komunikaciju i preventivne radnje da bi se osigurala njegova osnovna prava na tržištu te da bi se promovirala jednakost među potrošačima i u odnosu na poslovanje.

Ojačavanje znači podnošenje promjena koje utječu na položaj potrošača te identificiranje rizika, privlačenje pozornosti na stavove potrošača u društvenom donošenju odluka u Bosni i Hercegovini i međunarodno, te promoviranje vlastitih mogućnosti djelovanja potrošača.

Institucija ombudsmana nastoji osigurati postojanje tržišne utakmice u kojoj "pobjeđuju" oni najuspješniji i najefikasniji, a to se očituje kroz veću ponudu, bolju kvalitetu i nižu cijenu njihovih proizvoda odnosno usluga. Na taj način profitiraju potrošači koji dobivaju mogućnost izbora između većeg spektra ponuđenih proizvoda i usluga od većeg broja ponuditelja, po cijenama i kvaliteti koja zadovoljava njihove potrebe.

Politika zaštite ekonomskog interesa potrošača iziskuje od Institucije ombudsmana da je kontinuirano usmjerena prema stvaranju uvjeta za smanjenje prepreka razvoju gospodarstva i daljnjoj liberalizaciji tržišta koja su tradicionalno bila zatvorena za konkurenciju (telekomunikacije, energetika, komunalije, promet i dr.).

2. PRAVNI OKVIR ZAŠTITE PRAVA POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI

2.1. Razvoj zaštite potrošača u Europskoj uniji

Ugovor iz Rima 1957. godine EU stvara zakonodavnu podlogu za područje zaštite potrošača te sadržava izričite reference o potrošačima glede zajedničke poljoprivredne politike, njezino uređenje i zlouporabu dominantnog položaja poduzeća na tržištu i slično.

Navedeno ne znači razvoj strukture zaštite potrošačkih interesa ili prava, već pretpostavku da će potrošač imati koristi od procesa integriranja i transparentnijeg tržišta, koje će rezultirati:

- većom konkurentnošću;
- većim izborom proizvoda;
- nižim cijenama;
- kvalitetnijim proizvodima i uslugama.

Prvo formalno priznanje značaja zaštite potrošača uvodi se Rezolucijom Vijeća 14. travnja 1975. godine o preliminarnom programu Europske ekonomske zajednice za zaštitu potrošača i politiku informiranja (Official Journal C92/1, 1975) i obuhvaća pet kategorija temeljnih prava potrošača:

- pravo na zaštitu zdravlja i sigurnosti – korištenje dobara i usluga ne treba značiti opasnost ako se obavlja u normalnim uvjetima; utvrdi li se da je proizvod ili usluga štetan, njegovo bi povlačenje s tržišta trebalo osigurati propisanim mjerama;
- pravo na zaštitu ekonomskih interesa

– kupac mora biti zaštićen od mogućih zlouporaba, posebice u području potrošačkih kredita i sl.;

- pravo na informiranje i obrazovanje – potrošač mora biti informiran o osnovnim obilježjima proizvoda i usluga;
- pravo na naknadu i pravni lijek;
- pravo na predstavljanje – potrošači moraju biti predstavljeni u ostalim politikama EU-a.

Rezolucija iz 1975. godine, premda je bila usmjerena na ekonomsku integraciju, danas je temelj zakonodavstva Europske unije na području zaštite potrošača.

Iz perspektive potrošačkih interesa, projekt ekonomske integracije dobio je svoje “ljudsko lice” Ugovorom iz Maastrichta 1991. godine, koji uvodi posebno poglavlje XI. (čl. 129.a) posvećeno zaštiti potrošača i prvi put daje puni legitimitet nezavisnoj politici zaštite potrošača, čime se Zajednici daje pravo na poduzimanje mjera na tom području. Novi članak 129.a obvezao je Zajednicu da pridonosi zaštiti zdravlja i sigurnosti potrošača te njihovim ekonomskim interesima, kao i promidžbi prava potrošača na informiranje, obrazovanje i organiziranje radi očuvanja zajedničkih interesa.

U svjetlu ograničenog uspjeha do tada postignutog na području informiranja i obrazovanja potrošača (posebice na području pružanja javnih usluga, financijskih usluga i sigurnosti hrane), cilj

trogodišnjega Akcijskog plana EC (Europske komisije) za vremensko razdoblje 1996–1998. godine bilo je sprječavanje negativnih učinaka tehnoloških promjena i otvaranje nacionalnih tržišta (COM/95/519 final).

Akcijski plan Europske komisije je imao nekoliko prioritetnih zadataka:

- poboljšati sustav obrazovanja i informiranja potrošača;
- ojačati njihovu zastupljenost;
- osigurati interese potrošača na zajedničkom europskom tržištu;
- pripremiti potrošače na izazove informacijskog društva;
- zaštititi interese potrošača u opskrbi javnim uslugama;
- vratiti povjerenje potrošača u prehrambene proizvode;
- ohrabriti praktični pristup potrošača u skladu sa zaštitom okoliša;
- završiti i revidirati zakonodavni okvir politike zaštite potrošača.

Novi Akcijski plan Europske Komisije za zaštitu potrošača za vremensko razdoblje 1999-2001. postavio je tri temeljna cilja čijom bi se provedbom stvorili preduvjeti za unapređenje zaštite potrošača u državama članicama EU (Europske Unije):

- jačanje potrošačkih udruga;
- postizanje visokog stupnja zaštite zdravlja i sigurnosti;
- puno poštivanje ekonomskih interesa potrošača (COM/696/98).

U razdoblju koje je slijedilo opći se prioriteti EC (Europske komisije) nisu promijenili već su zadani iz perspektive skorog proširenja Unije na 25 država članica (Moussis, 1998). Tako je posljednja Strategija za zaštitu potrošača za vremensko razdoblje 2002-2006. godine kao

cilj postavila tri srednjoročna prioriteta kojima je krajnji doseg integracija interesa potrošača u sve ostale politike EU (Europske Unije), povećanje neposrednih koristi od integriranja tržišta država članica i pripreme za buduće proširenje.

Dakle, srednjoročni su prioriteti ostvarivanje visokog stupnja zaštite potrošača, učinkovitija provedba mjera zaštite potrošača i aktivnije uključivanje potrošačkih udruga u stvaranje politika EU (Europske Unije) (COM/208/2002). Analiza ciljeva zaštite potrošača EU (Europske Unije) odražava slabosti u provedbi i zastupanju potrošača koji se ponavljaju kroz skoro desetljeće zaštite potrošača u EU (Europske Unije).

2.2. Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini

Zakon o zaštiti potrošača u velikoj mjeri je usklađen s pravnom stečevinom EZ-a (Europske zajednice), prije svega s odredbama Ugovora o osnivanju Europske zajednice i Ugovorom iz Rima 1957. godine u kojima se stvara zakonodavna podloga za područje zaštite potrošača.

Može se kazati da zaštita potrošača obuhvaća ekonomska i zakonodavna pitanja te pitanja povezana sa sigurnošću zdravlja i prehrane potrošača, informiranje i obrazovanje potrošača i doprinos potrošačkih udruga razvoju politike zaštite potrošača i, općenito, tržišnoga gospodarstva.

Zakonom o zaštiti potrošača su uređena pravila, mjere i postupci zaštite potrošača, obveze, nadležnosti, ovlaštenja i način rada Institucije ombudsmana na promoviranju

dobrog i efikasnog provođenja politike zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini.

Zakonom o zaštiti potrošača je utvrđeno uspostavljanje Institucija ombudsmana koja treba kontinuirano radi na pravnom okviru svog djelovanja predlaganjem novih i izmjenama postojećih propisa što omogućava višu razinu zaštite prava potrošača u Bosni i Hercegovini. U poboljšavanju primjene donesenih propisa Institucija ombudsmana se služi iskustvima zemalja Europske Unije (*best practices*), posebice onih s dužom tradicijom tržišnog gospodarstva, te nastoji na odgovarajući način, uvažavajući postavke pravnog sustava Bosne i Hercegovine predlagati rješenja koja zaštitu prava potrošača čine suvremenom i usporedivom s standardima pravne zaštite Europske Unije.

Prilagodba pravilima zaštite potrošača jedan je od uvjeta za uklanjanje tržišnih zapreka i integraciju tržišta s proizvodima i uslugama jednakih standarda sigurnosti i kvalitete. Pravo potrošača je jedno od temeljnih ljudskih prava te je jasno da pitanje zaštite potrošača i koristi, za transparentnost i tržišno natjecanje, kao i obveze koje proizlaze iz parafiranog Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju (dalje: SSP) u BiH nisu dovoljno raspravljene. Zato se sa sigurnošću može reći da dugo očekivani Zakon o zaštiti potrošača nije kraj već početak dugoročnog procesa stvaranja društva po mjeri potrošača u Bosni i Hercegovini.



3. INTERNI AKTI INSTITUCIJE OMBUDSMANA

U cilju definiranja unutarnjeg ustrojstva Institucije ombudsmana, kao neovisnog i samostalnog tijela, čiji rad i djelovanje je uvjetovano važećim propisima doneseni su novi interni akti:

- Statut Institucije ombudsmana;
- Pravila rada Institucije ombudsmana;
- Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Institucije ombudsmana;

Zakona o zaštiti potrošača ("Službene novine BiH", broj 25/06) je propisao u članku 100. točka 6. koji glasi „Na statut i pravila rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini suglasnost daje Vijeće ministara BiH“.

Također, u cilju primjeni propisa iz oblasti javnih nabava, materijalnog, računovodstvenih i finansijskih propisa donesene su:

- Odluka o pravu korištenja službenog mobitela i naknadi za korištenje;
- Odluka o nabavci euro-dizel govora;
- Odluka o odabiru najpovoljnijem ponuđaču za nabavku euro-dizel goriva;
- Odluka o određivanju blagajničkog maksimuma;
- Odluka o internim procedurama stvaranja i evidentiranja obaveza te korištenje sredstava i načinu potpisivanja finansijske dokumentacije;
- Odluka o nabavci vozila;

- Odluka o odabiru najpovoljnijeg ponuđača za nabavku vozila;
- Odluka o internim procedurama preuzimanja i dostave gotovine u blagajnu;
- Odluka o poklonima i reprezentaciji;
- Odluka o nabavci uredskog namještaja;
- Odluka o odabiru najpovoljnijeg ponuđača za nabavku uredskog namještaja;
- Odluka o nabavci računalne opreme i telefonske centrale;
- Odluka o odabiru najpovoljnijeg ponuđača za nabavku računalne opreme i telefonske centrale;
- Odluka o uvjetima i načinu korištenja godišnjeg odmora;
- Odluka o nabavci ploče na mesingu;
- Odluka o imenovanju Centralne popisne komisije;
- Odluka o imenovanju komisije za popis novčanih sredstava, obveza i potraživanja;
- Odluka za nabavku konvektora.

3.1. Statut Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

Statutom Institucije ombudsmana se reguliraju regulira rad i slijedeća pitanja:

- opće odredbe;
- obveze Ombudsmana;

- zastupanje i rukovođenje;
- organizacija;
- način rada;
- postupak izmjena i dopuna statuta;
- ostala pitanja koja se odnose na rad i poslovanje.

3.2. Pravila rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

Ombudsman će u svom radu:

- pružati informacije o pravima i obavezama potrošača i davati podršku udruženjima potrošača u njihovim aktivnostima;
- pratiti ili predlagati aktivnosti u vezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je regulirano Zakonom o zaštiti potrošača u BiH, propisima koji reguliraju obvezne odnose ili nekim drugim zakonom;
- istraživati aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi i koordinirati svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijama;
- donositi odluke i poduzimati druge mjere u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja;
- izdavati smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuje specifični ekonomski operateri;
- preporučivati upotrebu određenih uvjeta ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja;
- pregovarati s predstavnicima određenih trgovinskih udruženja o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;
- predlagati i inicirati rješavanje potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova;
- kontaktirati s Institucijom ombudsmana za ljudska prava u BiH o zajedničkim problemima, posebno o uslugama od općeg interesa ili javnim uslugama;
- predlagati Vijeću za zaštitu potrošača BiH i Vijeću ministara BiH potrebna poboljšanja Zakona o zaštiti potrošača u BiH, te doprinositi usmjeravanju i efikasnosti politike u oblasti zaštite potrošača;
- istraživati utjecaj drugih inicijativa organa vlasti na zaštitu potrošača i obavljati druge poslove usko u svezi zaštite potrošača.

Na odluke Ombudsmana mogu se podnijeti žalbe u mjeri u kojoj Zakon o zaštiti potrošača ili bilo koji drugi relevantni propisi to izričito dozvoljavaju.

Ombudsman je ovlašten da:

- izdaje instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u

suprotnosti potrošačkom legislativom i da iznosi te instrukcije pred sud;

- pokreće postupak pred nadležnim sudom;
- pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača u BiH.

3.3. Unutarnje ustrojstvo i sistematizacija radnih mjesta Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača U Bosni i Hercegovini

Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Institucije ombudsmana je detaljno uređeno izvršavanje poslova, ovlasti i odgovornosti državnih službenika u obavljanju poslova, ukupan broj državnih službenika i uposlenika, naziv i raspored poslova s opisom poslova, kao i druga pitanja vezana za organizaciju i upravljanje od značaja za rad Institucije ombudsmana.

Pravni temelj za prijedlog Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH je članak 52. i 53. Zakona o upravi («Službeni glasnik BiH», broj 32/02), članka 62. stav 3. Zakona o državnoj službi u institucijama Bosne i Hercegovine («Službeni glasnik BiH», br.: 19/02, 35/03, 4/04, 17/04, 26/04, 37/04, 48/05 i 2/06), člana 8. stav 8. Zakon o

radu u institucijama Bosne i Hercegovine («Službeni glasnik BiH», br.: 26/04 i 7/05) kao tačke XLII stav 1. Odluke o poslovima osnovnih djelatnosti i pomoćno-tehničkim poslovima i uvjetima za njihovo obavljanje u organima uprave institucija Bosne i Hercegovine («Službeni glasnik BiH», broj 12/03) i toč. XVI i XX Odluke o načelima za utvrđivanje unutrašnje organizacije uprave institucija Bosne i Hercegovine («Službeni glasnik BiH», broj 12/03).

Pravilnikom se utvrđuje unutarnje ustrojstvo i sistematizacija poslova u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini, a osobito način rukovođenja, programiranje i izvršavanje poslova i radnih zadaća, ovlasti i odgovornosti službenika za obavljanje poslova i radnih zadaća, ukupan broj službenika i namještenika za obavljanje poslova, naziv i raspored poslova s opisom poslova za svakog službenika i namještenika ili skupinu službenika i namještenika, potrebnim uvjetima glede stručne sprema i drugih uvjeta za rad na određenim poslovima, broj vježbenika koji se primaju u radni odnos i uvjeti za prijam vježbenika, suradnja s drugim tijelima, te druga pitanja od važnosti za ustrojstvo i način rada Institucije.

Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Institucije ombudsmana reguliraju se slijedeća pitanja:

- Opće odredbe;
- Sistematizacija radnih mjesta;
- Zasnivanje radnog odnosa;
- Stegovna odgovornost službenika;
- Javnost rada;
- Završne i prijelazne odredbe.

Prigodom izrade prijedloga, Institucija ombudsmana je posebno se vodilo računa o usklađenosti sa pravilnikom drugih sličnih Institucije kao i pozitivnim zakonskim propisima u Bosni i Hercegovini.

Prema Pravilniku u radni odnos treba biti primljeno 5 državnih službenika i dva uposlenika (od strane Agencije za državnu službu BiH) nakon provedene procedure javnog natječaja sukladno Zakonu o državnoj službi u institucijama BiH.



4. OMBUDSMAN ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI

Institucija ombudsmana je formirana, dana 11. veljače 2007. godine, kao samostalno i neovisno tijelo sa sjedištem u Mostaru. Zakonom o zaštiti potrošača su propisani uvjeti za imenovanje, razrješenje i trajanje mandata ombudsmana, donošenja odluka, ovlaštenja i nadležnosti.

Zakon o zaštiti potrošača u članku 100. navodi da je Ombudsman je neovisna institucija uspostavljena s ciljem promocije dobrog i efikasnog provođenja politike zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini.

Ombudsmana imenuje Vijeće ministara BiH, na prijedlog Ministarstva vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH.

Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH imenuje se na mandat od pet godina, s mogućnošću još jednog ponovnog imenovanja. Svaki građanin Bosne i Hercegovine u godinama kada uživa puna građanska i politička prava a koji je pokazao iskustvo u oblasti zaštite potrošača i posjeduje visoke moralne vrijednosti može biti izabran za ombudsmana za zaštitu potrošača.

5. PRORAČUN INSTITUCIJE OMBUDSMANA

Financijska sredstva za obavljanje poslova iz djelokruga Institucije ombudsmana osiguravaju se isključivo iz Proračuna institucija Bosne i Hercegovine.

Proračun Institucije ombudsmana za 2007. godinu je iznosio 368.594,00 KM. Ostvarenje Proračuna Institucije ombudsmana za 2007. godinu je 217.656,64 KM odnosno 59,05%.

Planiranje Proračuna za 2007. godinu, Institucija ombudsmana je izrađena uz suradnju i pomoć predstavnika Ministarstva financija i trezora Bosne i Hercegovine. Planom je predviđeno da Institucija ombudsmana počne sa radom početkom 2007.

Radi opravdanog kašnjenja u osnivanju, odnosno početku rada Institucije ista nije mogla izvršiti izradu Privremenog financiranja, tako da su odobrena novčana sredstva Proračuna bila operativna tek polovinom travnja 2007. godine te radi toga Institucija ombudsmana nije mogla planirati ni poduzimati značajnije radnje glede kadrova i tehničke opremljenosti niti je mogla ostvariti planirane troškove predviđene planiranim Proračunom.

Najveći razlog odstupanja odobrenog Proračuna Institucije ombudsmana za 2007. godinu u odnosu na planirani, ogleda se prvenstveno u nemogućnosti provođenja procedure zapošljavanja državnih službenika niti uposlenika radi kašnjenja davanja suglasnosti od strane

Vijeća ministara BiH na interne akte Institucije ombudsmana (nije završeno do dana 31. prosinca 2007. godine) što je Instituciju ombudsmana onemogućilo u realiziranju predviđene dinamike planiranih aktivnosti.

Osim gore navedenog Institucija ombudsmana je racionalnim trošenjem na pojedinim pozicijama ostvarila odgovarajuće uštede novčanih sredstava – službena putovanja, troškova telefona, materijala, energije i goriva, održavanje prostora i reprezentacije i drugo.

6. RADNI PROSTOR INSTITUCIJE OMBUDSMANA

Institucija ombudsmana za rad i djelovanje koristi zakupila prostor, nakon zakonom provedene procedure, od dana 20. svibnja 2007. godine u Mostaru (oko 146 m²) i za ovu namjenu izdvojeno je iz proračuna 19.418,00 KM.

Za rad Institucije ombudsmana u 2008. godini bit će neophodno osigurati dodatni prostor nakon kadrovskog popunjavanja, sukladno Pravilniku o unutarnjem ustroju i sistematizaciji, kroz zakonom predviđenim procedurama.

7. NABAVA TEHNIČKE OPREME

Institucija ombudsmana nabavila je opremu isključivo iz odobrenog proračuna Institucije ombudsmana za 2007. godinu. Institucija ombudsmana tehničku opremu i namještaj za 2007. godinu je nabavila sukladno proceduri predviđenoj Zakonom o javnim nabavama Bosne i Hercegovine u iznosu od 59.921,49 KM. Raspoloživa tehnička oprema i namještaj osiguravaju minimalne uvjete za rad postojećeg broja angažiranih djelatnika.



8. OSNOVNE AKTIVNOSTI INSTITUCIJE OMBUDSMANA

Institucija ombudsmana sukladno Zakonu o zaštiti potrošača ima iza cilj promovirati dobro i efikasno provođenja politike zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini.

Ombudsman u svom radu pruža informacije o pravima i obavezama potrošača i daje podršku udrugama potrošača u njihovim aktivnostima, prati ili predlaže aktivnosti u vezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je regulirano Zakonom o zaštiti potrošača, propisima koji reguliraju obvezne odnose ili nekim drugim zakonom, istražuje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi i koordinira svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijama, donosi odluke i poduzima druge mjere u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja, izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuje specifični ekonomski operateri, preporučuje upotrebu određenih uvjeta ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja, pregovara s predstavnicima određenih trgovinskih udruženja o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja, predlaže i inicira rješavanje potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova, kontaktira s Institucijom ombudsmana za ljudska prava u BiH o zajedničkim problemima, posebno o uslugama od općeg interesa ili javnim

uslugama, predlaže Vijeću za zaštitu potrošača BiH i Vijeću ministara BiH potrebna poboljšanja Zakona o zaštiti potrošača, te doprinosi usmjeravanju i efikasnosti politike u oblasti zaštite potrošača, istražuje utjecaj drugih inicijativa organa vlasti na zaštitu potrošača i obavlja druge poslove usko u svezi zaštite potrošača.

Ombudsman je ovlašten da izdaje instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti s potrošačkom legislativom i da iznosi te instrukcije pred sud, pokreće postupak pred nadležnim sudom i pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Pored usvojenih internih akata (poglavlje 3.1., 3.2. i 3.3. ovoga Izvješća) djelovanja su bila usmjerena na pripremanje i donošenje odluka za ukupno 19 predmeta, kao i veći broj stručnih mišljenja na zahtjeve dostavljene od potrošača, gospodarskih subjekta, državnih tijela i institucija (Tablica 1.).

Tablica 1.

Klasifikacija predmeta	Obrađeni	U postupku	Ukupno	Postotak obrađenih
Sektor javnih usluga	12	5	17	70,59%
Sektor tržišnog djelovanja	2	0	2	100%
Informiranje potrošača	14	0	14	100%
Stručna mišljenja	14	1	15	93,33%
Ostalo	5	0	5	100,0%
UKUPNO:	47	6	53	88,68%

Postotak izvršenja predmeta ukazuje na visok stupanj ažurnosti što je rezultat efikasnog i stručnog rada i profesionalnog odnosa što je omogućilo promptno reagiranje u iznimno otežanim uvjetima otpočinjanja procesa formiranja iste.

Svi predmeti (na temelju zahtjeva, prijave) odnosno stručna mišljenja zaprimljeni u 2007. godini su blagovremeno uzeta u razmatranje i isti rješavani, sukladno propisanoj proceduri, u predviđenom zakonskom roku.

U 2007 godini najveći broj primjedbi se odnosio na sektor pružanja ekonomskih usluga. Ekonomske usluge su definirane kao usluge koje ispunjavaju osnovne potrebe potrošača na tržištu, tj. isporuku energije (struja, plin, grijanje) i vode, telekomunikacijske usluge, poštanske usluge i javni transport.

Potrebno je stalno inzistirati na kriterijima koji osiguravaju efikasno pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa u korist potrošača, osiguravajući:

- kvaliteta i kontinuitet usluge;
- osnovnu univerzalnu uslugu;
- jednakost u pristupu i tretmanu svih potrošača;
- adekvatno informiranje potrošača o korisniku;

- efikasna sredstva kompenzacije i načine za rješavanje potrošačkih sporova;
- adekvatnost usluge u smislu tehnološke evolucije i strukturalnih i organizacionih promjena;
- transparentnost financiranja i tarifa;
- efikasno konzultiranje i predstavljanje potrošača u donošenju odluka.

Instituciji ombudsmana se od lipnja pa do kraja 2007. godine obratio znatan broj građana sa žalbama u kojima se ukazuje na povredu prava potrošača na pristup osnovnim potrebama i uslugama kao i na povrede prava na jednakost pred zakonom i prava na djelotvoran pravni lijek, te povrede osnovnih prava potrošača iz članka 3. Zakona za zaštitu potrošača.

Pružatelji ekonomskih usluga od općeg interesa zbog svog monopolskog položaja predmetom su žalbi građana koji se u najvećem broju slučajeva odnose na nemogućnost pristupa ovim uslugama, neodgovarajuću kvalitetu pruženih usluga (loše napajanje, neredovno pružanje usluga i dr.), nemogućnost ostvarivanja prava na obračun usluge na osnovu stvarnih isporuka očitanih na brojilu potrošača, nepravilno i netočno obračunate usluge, pogrešno evidentiranje i terećenje potrošača za račune iz razdoblja

koji ulazi u zastaru, isključivanje sa mreža zbog nepravovremenog plaćanja računa, u nekom slučajevima i bez uručjenja obavijesti o isključenju ili mogućnosti dogovora, preferiranja ugradnje zajedničkih vodomjera u objektima sa više stanova ili većeg broja potrošača, obračuna potrošnje vode po broju osoba u kućanstvu kao i prava na djelotvoran pravni lijek.

Također, veliki broj građana, potrošača kao i dijela poslovne zajednice obraćao se s ciljem informiranja o Zakonu za zaštitu potrošača te su zabilježeni i slučajevi traženja tumačenja određenih stavki, članaka zakona, koji se odnose na deklariranje proizvoda, pravila za povrat i garanciju, uvjetima i roku u kojem kupac ima pravo tražiti zamjenu, i sl.

Teška materijalna situacija i loša socijalna zaštita uzrokom su velikog broja žalbi građana koji se odnosio na nemogućnost izmirenja obveza, odnosno troškova stvorenih isporukom električne energije, vode, toplotne energije, telefona, te sudskih i drugih troškova prouzrokovanih u sudskim i drugim, postupcima vođenima po zahtjevima javnih poduzeća, odnosno javnih komunalnih službi.

Radi gore navedenih razloga građani su se često obraćali organizacijama koje se bave besplatnom pravnom pomoći (Vaša prava i sl.), koji ulažu napore da građanima pruže usluge ove vrste. Međutim, i sami s ograničenim mogućnostima nisu u prilici da udovolje potrebama svih građana kojima je neophodna besplatna pravna pomoć. Do rješavanja ovog pitanja i dalje ćemo biti svjedoci situacija u kojima potrošači nisu reagirali i koristili sve mogućnosti za zaštitu svojih prava ili su sami vodili parnice, a kada su

pravosnažnom presudom izgubili spor i obratili se Ombudsmanu, u pojedinim predmetima se moglo uočiti da je stranka imala šanse za uspjeh u sporu da je imala stručnu pomoć.

Predmeti:

Predmet broj: 01-1-50-30/07 od 06.06.2007. godine; podnosilac žalbe **A.R.;**

Sektor: komunalne usluge – vodoopskrba;

Odgovorna strana: JKP “Vodovod i kanalizacija” Tuzla;

Isključenja sa sustava vodoopskrbe nakon neplaćenog dugovanja JKP Vodovodu i kanalizaciji Tuzla. Mišljenje ombudsmana jeste da su u ovom slučaju povrijeđena ljudska prava te osnovna prava potrošača - pravo na život i rad u zdravoj i održivoj okolini (članak 3, stavak h, Zakona za zaštitu potrošača), te pravo na sigurnost i zaštitu života i zdravlja (članak 3. stavak a, Zakona za zaštitu potrošača).

Predmet broj: 01-1-50-33/07 od 19.06.2007. godine; podnosilac žalbe **J.I.;**

Sektor: komunalne usluge – vodoopskrba;

Odgovorna strana: JKP “Vodovod i kanalizacija” Tuzla;

Žalba na visinu iznosa ispostavljenog računa za vodu koji, ne odgovara stvarnoj, utrošenoj količini vode, te se kao uzrok navodi neispravnost brojila postavljenoga od strane JKP Vodovoda i kanalizacije Tuzla. Ombudsman je mišljenja kako se u ovom slučaju radi o povredi kako osnovnih ljudskih prava tako i povredi prava potrošača, točnije stavka c i h, članka 3. Zakona o zaštiti potrošača.

Predmet broj: 01-1-50-49/07 od 07.09.2007. godine; podnosilac žalbe **G.H.** ispred skupine građana;
Sektor: komunalne usluge – vodoopskrba;

Odgovorna strana: JKP "Vodovod i kanalizacija" Tuzla;

Zahtjev za ugradnju pojedinačnih vodomjera radi velikih računa za potrošnju vode. Institucija ombudsmana smatra da je u ovom slučaju povrijeđeno pravo potrošača na pristup osnovnim robama i uslugama, (članak 3. stavak a, Zakona o zaštiti potrošača), te pravo na izbor (članak 3. stavak e, Zakona o zaštiti potrošača).

Predmet broj: 01-1-50-31/07 od 05.06.2007. godine; podnosilac žalbe **M.J.;**

Sektor: elektrodistribucija;
Odgovorna strana: JP "EPBiH Sarajevo", Elektrodistribucija Tuzla, poslovnica Čelić

Zahtjev na nepravomoćno rješenju o isključenju s mreže, zbog neovlaštenog priključenja montažnog objekta i neplaćanja računa za obračunatu razliku, bez uručenja rješenja o isključenju.

Predmet broj: 01-1-50-37/07 od 06.07.2007. godine; podnosilac žalbe **A.M.;**

Sektor: elektrodistribucija;
Odgovorna strana: JP "EPBiH Sarajevo", Elektrodistribucija Tuzla;

Zahtjev protiv JP "Elektrodistribucija" Tuzla, za korekciju računa za električnu energiju, i izdavanje novog računa.

Predmet broj: 01-1-50-59/07 od 30.10.2007. godine; podnosilac žalbe

B.S.;

Sektor: elektrodistribucija;
Odgovorna strana: JP "Elektroprivreda BiH" d.d. Sarajevo

Obzirom da je predmet žalbe obnova niskonaponske mreže i nepoštivanje Zakona o električnoj energiji, stav Ombudsmana jeste taj, da je u ovom slučaju povrijeđeno osnovno pravo potrošača na pristup osnovnim robama i uslugama (članak 3. stavak a, Zakona za zaštitu potrošača), te pravo na sigurnost i zaštitu života i zdravlja (članak 3. stavak c, Zakona za zaštitu potrošača).

Predmet broj: 01-1-50-61/07 od 20.11.2007. godine; podnosilac žalbe **A.F.;**

Sektor: prodaje;
Odgovorna strana: "Planika Flex" promet i usluge d.o.o. Sarajevo

Žalba o naknadno primijećenom nedostatku na kupljenom proizvodu, točnije obući. Ombudsman je utvrdio da u ovom slučaju došlo do povrede prava na naknadu štete i kompenzaciju, članka 3. stavka g, Zakona za zaštitu potrošača.

Na osnovu višekratnih obraćanja Udruga za zaštitu potrošača i sve češćih pritužbi potrošača Instituciji ombudsmana, a koje se odnose na nemogućnost povrata novca za plaćanje računa u slučajevima kada se radi o iznosima manjim od 5 feninga, Institucija ombudsmana se obratila Upravnom vijeću Centralne banke BiH, koje prema Zakonu o CBBiH može donositi odluke o apoenima valute, inicirajući pitanje puštanja u opticaj kovanice od jednog feninga kako bi se mogle poduzeti odgovarajuće aktivnosti u cilju zaštite potrošača.

Upravno vijeće Centralne banke BiH je dana 28. studenog 2007. godine, donijelo SMJERNICE o zaokruživanju iznosa za plaćanje u gotovinskome platnom prometu, u svrhu pomaganja i održavanja gotovinskog platnog prometa u BiH, a kojima se regulira način zaokruživanja iznosa za plaćanje u gotovinskom platnom prometu:

- iznosi od 1 i 2 feninga - na 0 feninga
- iznosi od 3 i 4 feninga - na 5 feninga
- iznosi od 6 i 7 feninga - na 5 feninga
- iznosi od 8 i 9 feninga - na 10 feninga

Ovim smjernicama se reguliralo zaokruživanje, dok se ne steknu uvjeti za izdavanje konvertibilne marke, a poena 1 fening.

Institucija Ombudsmana, zaprimila je u pisanoj formi ili telefonski žalbe građana koji se većinom usmjerene prema Javnim poduzećima tj. uslugama komunalnih službi, te Javnim poduzećima, opskrbljivačima električnom energijom.

Na većinu pritužbi zaprimljenih putem telefona ili pismenim putem, ombudsman je najčešće pomagao potrošačima pravnim savjetom ili savjetom uopće kao i zahtjevima za dostavu informacija prema pružatelju usluge. Zabilježeni su i slučajevi intervencije Ombudsmana u slučajevima slabije imovinske situacije potrošača, u smislu ponovnog uključivanja na sustav napajanja električnom energijom.

8.1. Zaštita ekonomskog interesa potrošača

Da bi se odgovorilo trenutnoj zabrinutosti u vezi globalne sigurnosti potrošača, Institucija ombudsmana u suradnji sa

svim nositeljima aktivnosti na zaštiti potrošača, gospodarskim partnerima i civilnom društvu djeluje u smjeru povećanja dobrobiti za potrošača i smanjenja opasnosti od mogućih rizika.

Ekonomski interes potrošača je jako značajan i on se štiti uspostavom jedinstvenog ekonomskog prostora, poticanjem konkurencije, sprečavanjem monopola kao i raznim mjerama nadležnih tijela izvršne vlasti (ograničenja marže za pojedine vrste kruha, obveza dobivanja suglasnosti za promjenu cijena, subvencioniranje proizvodnje, otkup proizvodnje, zajamčene cijene, interveniranje iz robnih rezervi, kontrolom tržišta i druge mjere).

Potrebno je razdvojiti socijalni aspekt ovog poskupljenja i vođenje socijalne politike od vođenja politike zaštite potrošača. Tijela izvršne vlasti nadležna za kreiranje socijalne politike i nadležne institucije za provođenje socijalne politike na svim razinama snose odgovornost za posljedice koje ova poskupljenja imaju na najugroženiji dio potrošačke populacije.

Najveća šteta u ovom slučaju je dodatno jačanje nepovjerenja potrošača u istinito i točno deklariranje proizvoda vezano za sirovinski sastav, rok upotrebe, sirovinski sastav i zdravstvenu ispravnost istog kao i nepostojanje pouzdanih mehanizama za njihovu kontrolu od strane nadležnih institucija.

Otklanjanje ovih negativnosti je dugotrajan proces a potrošači s pravom razmišljaju o pitanjima sigurnosti proizvoda i zdravstvene ispravnosti hrane. U tom smislu održani su sastanci s Agencijom za nadzor na tržištu i Agencijom za sigurnost hrane koji su

uputili u proceduru odgovarajuće propise
vezano za deklariranje i puštanje u
slobodan promet proizvoda i usluga.



9. ZASTUPANJE PRAVA POTROŠAČA U SVOJSTVU UMJEŠAČA

Ombudsman je sudjelovao u svojstvu umješača u postupku formalne rasprave po Zahtjevu za odobrenje tarifa za djelatnost proizvodnje, distribucije i opskrbe električnom energijom te po prijedlogu tarifnih stavova za prodaju električne energije tarifnim kupcima, podnesenim od strane javnih poduzeća u Bosni i Hercegovini

Umješaču je dozvoljeno sudjelovati u postupku formalne rasprave, iznositi dokaze, primjedbe i argumente i pridržavati se postavljenih rokova.

Ombudsman je sudjelovao na sastancima održanim: dana 26.06.2007. godine, Mostar; dana 27.06.2007. godine, Mostar; dana 09.07.2007. godine, Mostar; dana 11.07.2007.godine, Mostar; dana 13.07.2007. godine, Mostar; dana 17.08.2007. godine, Mostar; dana 27.08.2007. godine, Mostar; dana 23.08.2007. godine, Mostar; dana 03.09.2007. godine, Mostar; dana 07.09.2007. godine, Trebinje; dana 10.09.2007.godine, Mostar; dana 12.09.2007.godine, Trebinje; dana 12.09.07. godine, Trebinje; dana 17.09.2007. godine, Mostar; dana 15.10.2007.godine, Mostar; dana 22.10.2007. godine, Mostar.

10. AKTIVNOSTI INFORMIRANJA I SURADNJA S MEDIJIMA INSTITUCIJE OMBUDSMANA

Ombudsman je putem medija redovito obavještavao javnost o stavovima Institucije poraznim pitanjima i poduzetim aktivnostima i na taj način ukazivao na propuste u djelovanju tržišnih aktera, a javnosti otkrivao oblike i brojnost kršenja prava potrošača. Na ovaj se način podiže i svijest građana i učvršćuje odgovornost za funkcioniranje sustava zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini.

Promoviranje Institucije ombudsmana je ostvareno i kontinuiranim davanjem intervjua, informacija domaćim medijima (elektronskim i štampanim), i to:

- dana 26.09.2007. godine, Mostar - Federalna radio televizija, emisija "Džepobran";
- dana 10.10.2007. godine, Mostar - Radio Federacije, politički magazin "Crno, bijelo, sivo";
- dana 31.10.2007. godine, Mostar - Nezavisne novine;
- dana 13.11.2007. godine, Mostar - Radija Federacije BiH;
- dana 13.11.2007. godine, Mostar - RTV Mostar;
- dana 14.11.2007. godine, Mostar - TVSA emisija Danas;
- dana 19.11.2007. godine, Mostar - BHTV, politička emisija "Crta";
- dana 22.11.2007. godine, Mostar - Federalna radio televizija;
- dana 22.11.2007. godine, Mostar - novine "Naša riječ" Zenica;
- dana 29.11.2007. godine, Mostar - Vijesti u 7", TV Hayat;

- dana 04.12.2007. godine, Mostar - Federalna radio televizija "Subotnji dnevnik 2";
- dana 18.12.2007. godine, Mostar - Federalna radio televizija, emisija "Džepobran".

11. OSTALE AKTIVNOSTI INSTITUCIJE OMBUDSMANA

Sudjelovanje na konferenciji dana 13-14.09.2007.godine "Osnivanje tržišta električne energije u Bosni i Hercegovini", koja se održala u Neumu u organizaciji Ministarstvanjšketrgovineiekonomskih odnosa BiH, Ministarstva energetike, rudarstva i industrije FBiH, Ministarstva privrede, energetike i razvoja RS i USAID Projekta podrške regulatornom okviru i reformi energetskog sektora (REAP) u Bosni i Hercegovini.

12. SURADNJA S MEĐUNARODNIM INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA

Institucija Ombudsmana su bila usmjerena na uspostavljenje, kao i na unapređenje suradnje s međunarodnim institucijama i organizacijama.

Ombudsman je imao sastanke:

- sa gospodinom Axelom Edlingom, bivšim Ombudsmanom za zaštitu potrošača u Švedskoj. U isto vrijeme pokrenuta je inicijativa za tehničku pomoć putem;
- sa izaslanstvom EU IPR Cards projekta u BiH, gospodom Slobodanom Markovićem i Nikolom Kopčićem;
- sa Marc de Klerk, iz kompanije MDK - development, koji usko surađuje i sa Europskom komisijom.

Institucija Ombudsmana je kontaktirala potencijalne donatore za pružanje pomoći u oblasti treninga i obuke uposlenog osoblja i uputili nadležnom ministarstvu zahtjev za upućivanje inicijalnog pisma prema zemljama donatorima.



13. SURADNJA S DOMAĆIM TIJELIMA I INSTITUCIJAMA

Djelovanje Institucije ombudsmana je bilo usmjereno i na uspostavljanje odnosno unapređivanje suradnje s tijelima (tzv. «sektorski regulatori») u Bosni i Hercegovini, prije svega regulatorima iz energetske djelatnosti na državnoj i entitetskoj razini (DERK, FERK, REERS), Agencijom za sigurnost hrana, Agencijom za nadzor nad tržištem, Konkurencijskim vijećem, Agencijom za telekomunikacije Bosne i Hercegovine, Agencijama za bankarstvo Federacije BiH i Republike Srpske, udrugama za zaštitu potrošača itd, sastancima održanim:

- dana 02.10.2007.godine, Sarajevo - sa predstavnicima Udruga za zaštitu potrošača županije Sarajevo;
- dana 18.10.2007. godine, Mostar - sa Ministarstvom za vanjsku trgovinu i ekonomske odnose;
- dana 28.11.2007. godine, Mostar - sa Agencijom za sigurnost hrane Bosne i Hercegovine, direktorom Sejadom Mačkićem;
- dana 29.11.2007. godine, Mostar - sa Agencijom za nadzor nad tržištem BiH, direktoricom Lenkom Kozić i zamjenikom direktora Davorom Palinić.

14. PLAN AKTIVNOSTI INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI U 2008 GODINI

Uloga Institucije ombudsmana jeste zaštititi i ojačati položaj potrošača u društvu. Prema svojoj strategiji te razvijanjem suradnje sa regionalnom i lokalnom administracijom Institucija ombudsmana u 2008 godini poboljšati će svoju učinkovitost povećanjem suradnje i interakcije, da bi ukazala na stavove potrošača u različitim administrativnim sektorima i poslovnom svijetu.

Važna aktivnost će biti povećanje povjerenja potrošača u društvene službe za pristup informacijama sustavnim ulaganjem napora na različitim poljima i subjektima, što treba omogućiti kompanijama jasniju informaciju za poslovanja što se tiče njihovih zakonskih obveza te dobroj praksi.

Zaštita potrošača će uključiti nadziranje, komunikaciju i preventivne radnje da bi se osigurala potrošačeva temeljna prava na tržištu, te da bi se promovirala jednakost potrošača, kroz aktivnosti:

- promoviranje sigurnosti robe i usluge te nadzor sigurnosti proizvoda;
- promoviranje pravnog položaja potrošača i zadaci kontrole Ombudsmana;
- promoviranje mogućnosti djelovanja potrošača kroz testove, istraživanja, komunikaciju i edukaciju;
- nadziranje paket tur-operatera;
- nadziranje i treniranje regionalnih i lokalnih dužnosnika, administrativne, financijske te ostalih službi potpore;

- sudjelovanje u pripremnim i formalnim raspravama u postupku za odobrenje tarifa za djelatnost proizvodnje, prijenosa, distribucije i opskrbe električne energije;
- redovito reagiranje po primljenim informacijama-žalbama, provođenje istražnih radnji u slučajevima zaštite kolektivnog interesa potrošača kada je to ocijenjeno nužnim kao i informiranje podnositelja žalbi o tijeku postupka.

U svojim aktivnostima, Institucija ombudsmana će raditi na strateškim ciljevima istaknutim na Programskoj politici potrošača, a to su:

- povećati vrijednost i vidljivost potrošačkih aktivnosti;
- zadržati i razviti zaštitu potrošača i sigurna tržišta;
- promovirati vlastite mogućnosti potrošača kao i odgovorno i održivo ponašanje potrošača;
- ojačati suradnju i interakciju u aktivnostima potrošača.

Ciljevi Institucije ombudsmana za 2008. godinu je postati bitan akter, poželjan kooperacijski partner uključnim pitanjima vezanim za potrošače, te biti motivirajuća, sposobna i učinkovita radna zajednica koja djeluje fleksibilno i učinkovito.

Da bi se postigla otvorenost, fleksibilnost, učinkovitost i odgovornost Institucija ombudsmana mora:

- usvojiti procedure da bi se ojačala

- učinkovitost;
- razviti ekspertizu osoblja u osnovnim zadacima Institucije;
 - održati kredibilitet kao ovlašteni za nadziranje;
 - osigurati da suradnički partneri naše aktivnosti smatraju neophodnim i korisnim za njihove vlastite aktivnosti;
 - učinkovitije komunicirati,

Institucija ombudsmana treba biti organizirana prema četiri pravca djelovanja:

- za prava potrošača (za promoviranje pravnog položaja potrošača;
- Ombudsmanovi zadaci kontrole; pomaganje potrošačima na sudu);
- za sigurnost proizvoda;
- za informiranje (testiranje, studije, edukacija, i komunikacije za potrošače i kompanije; mediji i on-line usluge; potpora edukaciji potrošača u školama);
- za usluge (nadziranje paket tur-operatera; nadziranje i trening regionalnih i lokalnih dužnosnika; zadaci administrativnih, financijskih i potrošačkih usluga).

15. ZAKLJUČAK

U izvještajnom vremenskom razdoblju realizirani su prioriteti uspostave pravnih i materijalnih preduvjeta za otpočinjanje rada Institucije ombudsmana. Glavni prioritet je bio donošenje svih potrebnih akata utvrđenih Zakonom o zaštiti potrošača.

Broj zaprimljenih i obrađenih predmeta, iz svih segmenata osnovne djelatnosti utvrđene Zakonom o zaštiti potrošača je veći nego što su objektivno mogući kapaciteti Institucije. Značajan broj dostavljenih predmeta u 2007. godini pokazuje značajno povećanje informiranosti potrošača i gospodarskih subjekata (poslovne zajednice) o radu i nadležnostima Institucije ombudsmana, kao i stvaranju svijesti da se samo poštivanjem propisa osiguravaju zdravi ekonomski odnosi u sektorima u kojima djeluju.

Na žalost, postojeće stanje zaposlenih u odnosu na broj žalbi koje institucija zaprima ne ostavljaju najmanje prostora za rad po određenim sektorima u kojima su značajna kršenja prava potrošača na čemu će Institucija ombudsmana morati insistirati. Nije moguće rješavati tako veliki broj pojedinačnih slučajeva u oblastima u kojima stvari nisu sustavno uređene.

Proces kadrovske popunjavanja nije startao u 2007. godini, i trenutno je jedini uposlenik Ombudsman koji ima ujedno i ulogu direktora Institucije, budući da su Statut, Pravila rada i Pravilnik o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta Institucije, upućeni Vijeću

ministra BiH tenisu još dobili suglasnosti. Tek nakon dobivanja suglasnosti moguće je pristupiti raspisivanju natječaja za kadrovsko popunjavanje koje će provesti Agencija za državnu službu BiH.

Prema pravilniku predviđen je maksimalan broj od pet državnih službenika i tri uposlenika što dovoljno govori o ograničenim kapacitetima i usmjeravanju aktivnosti ka općim, kolektivnim i više značajnim pitanjima potrošača kojima bi se trebala posvetiti pažnja. Ovo ima za posljedicu otežano funkcioniranje u skladu s zakonom dodijeljenim obvezama i ovlaštenjima, a u vremenu kada bilježimo veliki interes javnosti zbog brojnih poskupljenja koja privlače pozornost potrošača i koji imaju za posljedicu buđenje svijesti istih usmjerene ka kvalitetnijoj zaštiti njihovih prava i početak dugoročnog procesa stvaranja društva po mjeri potrošača.

Povećanjem broja zaposlenih stvorile bi se kadrovske pretpostavke za proširenje obujma djelovanja u svim segmentima zaštite prava potrošača, kao i nastavak promidžbenih djelovanja s ciljem nastavka upoznavanja poslovne zajednice i gospodarstvenika, drugih tijela i institucija o različitim aspektima prava i politike zaštite potrošača.

**I.O. broj: 01-01-50-1/08
Mostar, 29. veljače 2008. godine**

**Ombudsman
Dragan Doko**

