



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

2014

Mostar - ožujak, 2015.

1 SADRŽAJ

1. Predgovor	3
2. Uvod	4
3. Zaštita ekonomskog interesa potrošača i daljnje pogoršanje standarda bh potrošača	7
3.1 Godina prirodnih katastrofa	7
3.2 Metali u vodi i voću i povrću	8
3.3 Pad cijena energenata-pad cijena općenito?	9
4. Novosti i tendencije u oblasti zaštite potrošača u EU	10
5. Pravna zaštita potrošača	13
5.1 Općenito	13
5.2 Ekonomske usluge od općeg interesa	15
5.3 Električna energija	16
5.4 Telekomunikacijski sektor	18
5.5 Aktivnosti Institucije poduzete u cilju zaštite kolektivnog interesa potrošača u telekomunikacijskom sektoru	19
5.6 Aktivnosti ombudsmana u sudskom postupku pokrenutim radi zaštite kolektivnih interesa potrošača u telekomunikacijskom sektoru	22
5.7 Ponovno plaćanje zastarjelih, a već plaćenih računa (koliko dugo je potrebno čuvati potvrde o plaćenim računima?)	23
5.8 Trgovinski (komercijalni) sektor	24
6. Aktivnosti i suradnja s udruženjima i drugim institucionalnim nositeljima zaštite potrošača	26
7. Suradnja s medijima	31
8. Proračun Institucije ombudsmana	39

1. Predgovor

U izvještajnom razdoblju u Instituciji je zaposlen jedan pripravnik pravne struke,¹ internim natječajem je popunjeno mjesto pomoćnika ombudsmana te je započeta procedura Javnog oglasa za prijem državnog službenika za pravne, kadrovske i opće poslove.

Završeno je usklađivanje Pravilnika o unutarnjoj organizaciji Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH sa Odlukama Vijeća ministara o načelima za utvrđivanje unutrašnje organizacije organa uprave Bosne i Hercegovine i o razvrstavanju radnih mjesta i kriterijima za opis poslova radnih mjesta u institucijama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 30/13). Također usvojen je čitav niz podzakonskih internih akata institucije kojima su se isti uskladili sa pozitivnim odnosnim općim podzakonskim propisima (Upustvo o uslovima i načinu podnošenja interne prijave od strane zaposlenih u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini zbog sumnje ili okolnosti postojanja korupcije², Odluka o reprezentaciji i poklonima³, Pravilnik o načinu korištenja i upotrebi mobilnih i fiksnih telefona u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH⁴, Pravilnik o uvjetima nabave i načinu korištenja službenog vozila u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH⁵ te Pravilnik o postupku izravnog sporazuma⁶).

U skladu s mogućnostima, izvršitelji poslova unutar institucije pohađali su sve odgovarajuće obuke i razne oblike profesionalne nadgradnje organizirane od strane ovlaštenih institucija (Agencije za državnu službu BiH, Direkcije za europske integracije BiH te Agencije za javne nabave BiH).

U skladu sa zakonima i propisima kojima se uređuje funkcioniranje i financiranje institucija BiH dobili smo pozitivno izvješće od strane Ureda za reviziju institucija BiH, pohvale parlamentarne Skupštine BiH, kao i pozitivnu ocjenu za napredak u radu Institucije na zaštiti potrošača u izvješću Europske komisije za BiH u 2014. godini.

¹ Kojemu radni odnos prestaje zaključno sa 15.11.2014. godine

² Broj:01-02-3-149/14 od 18.03.2014. godine

³ Broj: 01-02-3-510-1/14 od 28.11.2014. godine

⁴ Broj: 01-02-3-521-1/14 od 02.12.2014. godine

⁵ Broj: 01-02-3-554-1/14 od 19.12.2014. godine

⁶ Broj:01-02-3-85-1/15 od 25.02.2015. godine

2.Uvod

Izvešće o radu sadrži pregled rada i djelovanja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2014. godini, kao i pregled stanja u oblasti primjene potrošačkog prava. Ovo izvešće je urađeno prema metodologiji koja se primjenjuje u institucijama Bosne i Hercegovine i tijelima za zaštitu potrošača u zemljama članicama Europske unije i zemljama regije.

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*⁷ (dalje u tekstu: *Zakon*), kao temeljni zakon Institucije ombudsmana, propisuje obveze i ovlaštenja Ombudsmana i istovremeno uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriji Bosne i Hercegovine. Zakon o zaštiti potrošača u BiH je u trenutku donošenja bio usklađen s pravnom stečevinom EU-a.

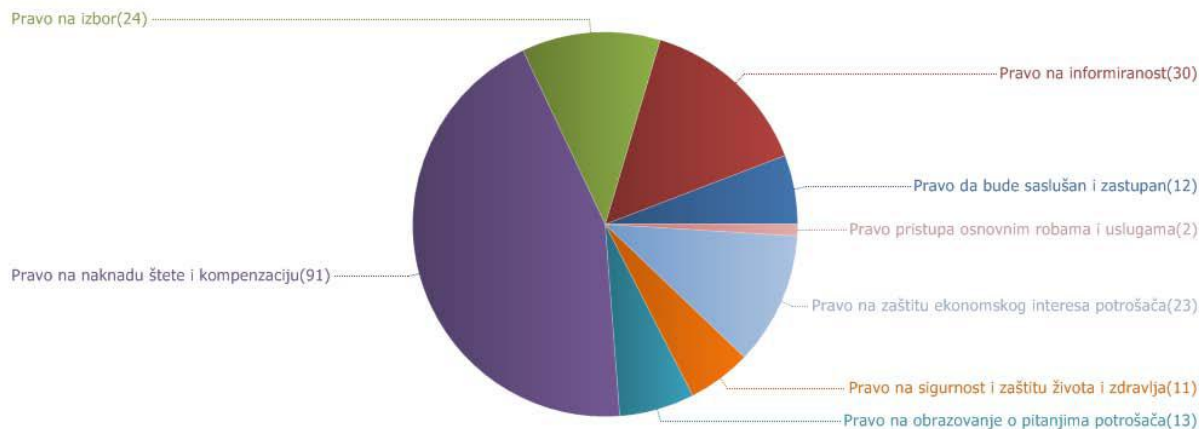
Kako je Institucija ombudsmana institucija *sui generis* prilikom vršenja naših zakonom propisanih ovlaštenja i dužnosti, često smo suočeni s potrebom definiranja našeg pojma, značaja i uloge.

Ombudsman za potrošače zastupnik je kolektivnih potrošačkih interesa koje kako u pojedinačnim predmetima, tako i u općem medijskom prostoru predstavlja i brani. On je posebno neovisno tijelo koje ima ovlast provoditi istražne radnje, javno kritizirati, educirati i osnaživati slabiju stranu u potrošačkom odnosu (potrošača), preporučivati, objavljivati izvješća, instrukcije i naredbe, a sve to u svrhu zagovaranja i branjenja kolektivnih interesa potrošača.⁸ Sintaksa "za zaštitu potrošača" često dovodi u zabludu nedovoljno informirane sudionike ovih odnosa. Naime, Ombudsman općenito nema ovlaštenja kojima može mijenjati, ukidati, donositi određene odluke ili restituirati nastale štete. Dakle, mehanizam zaštite potrošača se očituje u nadzoru onih koji imaju ta ovlaštenja te koji su u sustavu prepoznati kao regulatori i kontrolori. Ombudsman sa njima (agencijama, ministarstvima, inspekcijama) samo dijeli nadzorni karakter; on je više institucionalni "zvizdač" koji posebno ranjive i neravnopravne sudionike društvenih odnosa (u ovom slučaju potrošače) predstavlja, njihovim ugroženim pravima i legitimnim interesima daje institucionalni oblik i time im jamči i olakšava ostvarenje i buduću zaštitu. Ombudsman nije nadležan za provođenje zakona (za što je nadležna izvršna vlast koja u tom smislu donosi provedbene akte), već za nadziranje provođenja zakona. U cilju bolje primjene pravnih propisa, a na temelju saznanja utvrđenih nadzorom, praksom i analizom predmetne oblasti, Ombudsman izdaje preporuke, mišljenja, instrukcije itd., koje bi trebale poboljšati primjenu odnosnih propisa tj. otkloniti postojeće nepravilnosti i smetnje.

⁷ "Službeni glasnik BiH" broj 25/06.

⁸ Ombudsman je, najkraće rečeno, zagovaratelj (eng. *-to advocate*, tj. advokat) nećijih prava.

Graf 1. Prikaz ugroženih temeljnih potrošačkih prava po udjelu u obrađenim predmetima



Faktički, možda ono čime je sam institut Ombudsmana najviše zadužio populaciju kojoj je namijenjen (djeca, potrošači, građani općenito) jest davanje jednog ljudskog lica državi, tj. državnim institucijama. On je dakako i dodatni demokratski instrument korekcije zatajenja pravnog (pravosudnog) sustava. Međutim, subjektivni aspekt uloge Ombudsmana, prema kojoj on stoji na strani pojedinca, ugroženog individualca i laika, koji najčešće samo intuitivno osjeća da su mu prava prekršena te da je doživio nepravdu, jest neprocjenjiva. U takvoj situaciji, u naročito teškim životnim situacijama zaista je bitno da postoji institucija koja daje konkretnu (u smislu podupiranja zahtjeva, davanja preporuke ili mišljenja) i moralnu podršku ugroženim pojedincima i skupinama građana. Kada se tome pridoda edukativno-preventivni karakter djelovanja Ombudsmana, ovaj institut se zaista pokazuje kao jedan zaokružen i smislen alat modernog društva.

Kao još jedna specifičnost ovog instituta javlja se uloga i djelovanje same oštećene strane-potrošača. Potrošač je svatko tko stječe stvari za svoje osobne potrebe i van svoje profesionalne djelatnosti, ali to ujedno i ne znači da samim time osoba potrošača u potpunosti ispunjava sav potencijal te društvene uloge. Biti potrošačem, biti onim subjektom koji svojim odgovornim ponašanjem razlikuje konkurente na tržištu, poboljšava ponudu, traži nova rješenja za svoje rastuće potrebe, pregovara za bolje ugovorne klauzule, traži ostvarenje svojih prava i interesa – podrazumjeva jedno znanje, uvid i vještinu. Educiranje potrošača kroz medije, obrazovne institucije, razne otvorene projekte edukacije, oposobljava pojedince upravo u tom smislu, tako da bi mogli u šumi informacija razabrati one bitne, te na osnovu njih donijeti informiranu potrošačku odluku. Shodno rečenom, zaštita potrošača u sebi obuhvaća i neophodan element samozaštite. To znači da se proces zaštite potrošača ne može uspješno odvijati bez aktivnog sudjelovanja samih potrošača. Jedan od najvažnijih segmenata zaštite potrošača jest dobro informiran, educiran, osviješten i proaktivan potrošač. Današnji potrošač treba sebe prepoznati kao aktivnog sudionika na tržištu ekonomskih roba i usluga, treba znati koja su njegova prava, ali i obveze, i treba reagirati svaki put kada mu se čini da se krše njegova potrošačka prava. U nekim slučajevima reakcija potrošača prema pružatelju robe ili usluge će

biti dovoljna da se otkloni određena nepravilnost koja dovodi do kršenja prava potrošača. I to je najbolji način da se pružatelji roba i usluga (proizvođači i trgovci) upoznaju s potrošačkim pravima i da u konkretnoj situaciji uvide da postoje aktivni nositelji tih prava koji su spremni reagirati svaki put kada smatraju da su njihova prava povrijeđena. Međutim, u ovoj fazi potrošači najčešće i odustaju, što zbog manjka vremena i sredstava, što zbog očekivanja da im netko drugi umjesto njih osigura njihova prava, stoga se naša uloga kao edukatora i prosvjetitelja pokazuje neprocjenjivom.

3. Zaštita ekonomskog interesa potrošača i daljnje pogoršanje standarda bh potrošača

3.1 Godina prirodnih katastrofa

U prošlogodišnjem Izvješću o radu detaljno smo definirali pojam i značaj ekonomskog aspekta pojma potrošača, te ekonomskog interesa potrošača kao izraza te društvene pojavnosti.

Nastavno rečenom, možemo kazati da se položaj potrošača u tom pogledu dalje degradirao. Naime, 2014. godinu su obilježile vremenske nepogode (izrazito visoke temperature preko zime, obilne padaline i grad tijekom ljeta) te katastrofalne poplave u BiH koje su imale značajne posljedice na gospodarstvo i položaj građana općenito, a posebno na njihov položaj u ekonomskom smislu. I dok su neki građani bili životno i egzistencijalno ugroženi, drugi građani su kao potrošači osjetili reperkusije ovih nezapamćenih događaja.

Odlukom o propisivanju mjera neposredne kontrole cijena, a u cilju suzbijanja nerealnog utvrđivanja cijena i nepoštenog ponašanja trgovaca u uvjetima stanja prirodne nepogode na području FBiH, Vlada FBiH, tj. Federalno ministarstvo trgovine u suradnji sa nadležnim inspektoratima i udruženjima potrošača je pokušalo odgovoriti na nepoštene i nemoralne prakse trgovaca. Mjere neposredne kontrole cijena su se prestale primjenjivati 30. svibnja 2014. godine kada su se ispunili uvjeti u pogledu saniranja posljedica nastalih poplavama, tj. kada se uspostavilo normalno snabdijevanje osnovnim životnim namirnicama i higijenskim potrepštinama.

Potrošači, poljoprivrednici i društvo općenito su preživjeli tzv. „gladnu godinu“, jer su vremenske nepogode uništile većinu ili cjelokupan godišnji urod, dok je neuništeni bio značajno smanjene kvalitete. Samo na prostoru Federacije BiH tijekom poplava je uginulo 263 788 životinja, a uništena je trećina zasijanih površina (bilo je zasijano 79 304 hektara, a poplavljeno 27 944 hektara). Činjenice da su zasadi žitarica izgubljeni, prinosi voća i povrća prepolovljeni, stočni fond uništen, te da ne postoje robne rezerve kojima bi se udar na obiteljske proračune mogao amortizirati, za ekonomiju i potrošače je značilo samo jedno-nova poskupljenja.

Statistički podaci sublimiraju poraznu društvenu tj. ekonomsku činjenicu koja kaže da su troškovi života od 2010. godine porasli za 50 %. Prevedeno rječnikom sindikalista samo 30% obitelji raspolaže sa 1800 KM potrebnih za život prosječnom kućanstvu. Tj. prosječnom plaćom od 836 KM nije moguće podmiriti ni polovicu stavki koje ulaze u najosnovniju sindikalnu košaricu. I dok prosječna europska obitelj ima luksuz komocije pri kupovini, budući da joj 85% zarađenog novca ostaje za neprehrambene artikle, prosječnoj bh obitelji nedostaje novca i za osnovne prehrambene artikle.

3.2. Metali u vodi i voću i povrću

Rijeke su u svibanjskim poplavama nanijele i teške metale koji su kontaminirali pojedine poljoprivredne parcele, voćnjake i povrtnjake, bunare i spremnike pitke vode. Mulj koji su donijele sadržavao je u nekim slučajevima osim olova i druge teške metale poput žive, nikla, cinka te arsena u vodi. Uzeti uzorci su potvrdili bojazan stanovništva i nadležnih institucija da se

Neurološke posljedice trovanja živom

- *slaba koordinacija*
 - *nesposobnost normalnog hodanja*
 - *oslabljena moć intelektualnog shvaćanja*
- *promjene u emocijama i raspoloženju*

zaista radi o opasnoj prisutnosti nedozvoljenih tvari u voću i povrću sa odnosnih lokaliteta. Medijski natpisi u to vrijeme su sugerirali da potrošači nisu dovoljno zaštićeni, budući da preporuke nadležnih institucija vezano za poplave nisu došle do svih građana pogođenih poplavama, kao i zbog nepostojanja pojačanih kontrola kojima bi se onemogućilo da kontaminirano voće i povrće završi na tržnicama. U prilog ozbiljnosti situacije govori i činjenica da dugoročnim unošenjem olova može doći do težih trovanja, poput paralize perifernih živaca, oštećenja mozga, psihičkih poremećaja, pa i do smrti, zavisno od koncentracije koja je unešena.

Zavod za agropedologiju FBiH je dostavio informacije općinskim službama koje su ih trebale dalje proslijediti mještanima, preporuke da se sade kulture koje teže usvajaju metale – koštuničavo i jabučasto voće te paprike i rajčice kao i upute da se urade dezinfekcije zemljišta preparatima na bazi klora te da se zatraže dodatne analize svojih proizvoda. Pitanje je koliko je ovih informacija zaista stiglo do poljoprivrednika, u kojoj mjeri su ih oni uvažili i koliko kontaminiranog povrća je završilo ili će tek završiti na policama maloprodajnih trgovina i tržnicama.

Nažalost alarmantniji su podaci prikupljeni od strane Agencije za sigurnost hrane BiH koja je pri uzorkovanju i analizi ispravnosti vode za piće otkrila prisustvo teških toksičnih metala žive, arsena i olova u znatno većim količinama od dopuštenih. Teški metali su uglavnom otkriveni u lokalnim vodovodima koji nisu uključeni u gradske i općinske vodovodne sustave. Odnosna vodovodna poduzeća nisu bila u obvezi da kontroliraju ispravnost vode za piće, pa je izgledno da su građani pili kontaminiranu vodu i mnogo prije poplava. Kao primjer ozbiljnosti i nedopustivosti ovakvog scenarija u javnom zdravstvu govori činjenica da je u uzorkovanoj vodi u OŠ „Vuk Karadžić“ općina Petrovo pronađena koncentracija žive 20 puta veća od dozvoljene, dok je u Doboju voda bila neispravna zbog veće količine arsena.

3.3. Pad cijena energenata-pad cijena općenito?

Povezanost cijene energenata sa cijenom konačnih proizvoda nitko ne osporava ili je bar društvena percepcija takva da je isto ekonomski i pravno opravdano i izvjesno kada vrijednost prvih raste tj. kad nafta na globalnom tržištu poskupljuje. Tada smo svjedoci lančanih poskupljenja cjelokupnog prehrambenog asortimana i opće društvene bojazni na kojoj cifri će se cijene energenata zaustaviti. U prošlog godini smo, međutim, imali obrnutu situaciju, tj. cijene energenata su pale što nije izazvalo analogne lančane reakcije na cijene povezanih proizvoda, pogotovo onih gdje energija spada u značajnu stavku u proizvodnji i prometu. Iako je pad cijena bio moguć, pogotovo onih namirnica koje se vežu za uvoz (a BiH uvozi oko 70 posto hrane koja se kupuje), jer gorivo iznosi oko 26% ukupne cijene proizvoda, isto nije bio slučaj, te do očekivanih pojeftinjenja nije došlo. Razlike u cijeni energenata su najviše osjetili trgovci na svojim maržama dok su potrošači pojeftinjenje goriva mogli jedino doživjeti čitajući cijene goriva na benzinskim crpkama.

4. Novosti i tendencije u oblasti zaštite potrošača u EU

Novom se Smjernicom EU-a o pravima potrošača, koja je 13. lipnja 2014. stupila na snagu, jačaju prava potrošača gdje god i kad god kupovali u Europi, bilo na internetu ili u lokalnim trgovinama. Poduzećima će jednako tako koristiti ova nova pravila kojima se uspostavljaju jednaki tržišni uvjeti, što trgovcima omogućuje jeftiniju ponudu njihovih proizvoda i usluga međunarodnim potrošačima. Novim će se pravilima, primjerice, na razini EU-a potrošačima osigurati rok od 14 dana da se predomisle i odustanu od bilo koje kupnje na internetu ili izvan trgovine (van poslovnih prostorija trgovca), što je napredak u odnosu na dosadašnjih minimalnih sedam dana. Novim se pravilima zabranjuje i naplata dodatnih naknada za korištenje kreditnim karticama, kao i unaprijed označena polja na web-mjestima za naplatu dodatnih naknada (primjerice, pri kupnji avionskih karata na internetu). Kako bi se osigurala jednaka primjena tih novih pravila diljem EU-a, odnosno kako bi potrošači imali koristi od njih u svim državama članicama, Europska komisija objavljuje i dokument sa smjernicama za nacionalna nadležna tijela, uključujući dodatni model prikaza osnovnih informacija za potrošače na digitalnim proizvodima.

10 glavnih promjena u novim pravilima EU-a za zaštitu potrošača

1.) Prijedlogom će se ukloniti skrivene naknade i troškovi na internetu

Potrošače će se zaštititi od „skrivenih troškova” na internetu. Takvi troškovi obuhvaćaju prijevare kojima se korisnike želi navesti da plate za tzv. „besplatne” usluge, poput horoskopa i recepata. Odsada potrošači moraju izričito potvrditi da su razumjeli da takve usluge moraju platiti.

2.) Povećana transparentnost cijena

Trgovci moraju otkriti ukupnu cijenu proizvoda ili usluge te svih dodatnih naknada. Kupci na internetu neće imati obvezu platiti naknade ili druge troškove, ako o tome nisu bili na odgovarajući način obaviješteni prije izvršenja narudžbe.

3.) Zabrana unaprijed označenih polja na web-stranicama

Pri kupnji na internetu, na primjer tijekom kupnje avionske karte, mogu biti ponuđene dodatne opcije, poput putnog osiguranja ili

Potrošači iz EU-a sada se mogu osloniti na sljedeće:

povećanu transparentnost cijena

uklanjanje neopravdanih dodatnih naknada za korištenje kreditnim karticama i dežurnim telefonskim linijama

zabranu unaprijed označenih polja na internetu, primjerice pri kupnji avionskih karata

produljenje roka za promjenu mišljenja sa sedam na jedinstvenih 14 dana diljem EU-a

unaprijeđena prava na povrat novca u roku od 14 dana otkako je potrošač odustao od kupnje

pravila kojima se zabranjuju zamke na internetu, primjerice oglasi za besplatne proizvode ili usluge koji zapravo nisu besplatni (kao što su horoskopi ili recepti)

bolju zaštitu s obzirom na digitalni sadržaj, posebice informacije o tome s kojim softverom i hardverom proizvodi funkcioniraju

najma automobila. Te se dodatne usluge mogu prikazati u obliku takozvanih unaprijed označenih polja. Trenutačno su potrošači često primorani ukloniti oznaku s tih polja kada nisu zainteresirani za navedene dodatne usluge. Novom će se direktivom diljem Europske unije zabraniti unaprijed označena polja.

4.) Rok od 14 dana za predomišljanje u pogledu kupnje

Rok u kojemu potrošači mogu odustati od kupoprodajnog ugovora povećan je na 14 kalendarskih dana (u usporedbi s dosadašnjih sedam dana, kako je utvrđeno postojećim zakonodavstvom EU-a). To znači da potrošači, ako se predomisle, mogu vratiti robu iz bilo kojeg razloga.

1. Raspoložu i dodatnom zaštitom u slučaju nedostatka informacija: ako prodavač nije jasno informirao kupca o pravu na odustajanje, rok za povrat produljit će se na godinu dana.
2. Potrošači će isto tako biti zaštićeni i imati pravo na odustajanje u pogledu traženih posjeta, poput slučajeva kada se trgovac unaprijed obratio potrošaču i nagovorio ga da pristane na posjet. K tome, više neće biti potrebno razlikovati tražene od netraženih posjeta. Time će se spriječiti zaobilaženje pravila.
3. Pravo na odustajanje obuhvaća i elektroničke dražbe, poput onih na platformi eBay, iako se roba kupljena na dražbi može vratiti samo kada je kupljena od profesionalnog prodavača.
4. Rok za odustajanje počinje teći od trenutka kada potrošač preuzme robu, a ne kako je dosada slučaj, od trenutka sklapanja ugovora. Propisi će se primjenjivati na prodaju putem interneta, telefona ili pošte i na prodaju izvan prodavaonica, na primjer pred vratima potrošača, na ulici, na zabavi Tupperwarea ili prilikom izleta koji je organizirao trgovac.

5.) Unaprijeđena prava na povrat

Potrošačima u roku od 14 dana od odustajanja od kupnje trgovci moraju vratiti uplaćeni iznos, što podrazumijeva i trošak dostave. Općenito će trgovac snositi rizik svakog oštećenja robe pri prijevozu do trenutka kada potrošač preuzme robu.

6.) Uvođenje obrasca za odustajanje koji će se upotrebljavati u cijeloj EU.

Potrošačima će se dostaviti obrazac za odustajanje koji mogu, ali ne moraju, upotrijebiti ako se predomisle i žele odustati od ugovora sklopljenog na daljinu ili pred vratima. Time će se pojednostavniti i ubrzati postupak odustajanja neovisno o mjestu u EU-u gdje je ugovor sklopljen.

7.) Uklanjanje dodatnih naknada za korištenje kreditnim karticama i dežurnim telefonskim linijama

Trgovci neće moći potrošačima naplatiti više za plaćanje kreditnom karticom (ili drugim sredstvom plaćanja) od iznosa stvarnog troška korištenja tim sredstvima plaćanja za trgovca. Trgovci koji raspoložu dežurnim telefonskim linijama, putem kojih potrošači mogu dobiti informacije o ugovoru, za telefonske pozive neće moći naplaćivati više od osnovne telefonske tarife.

8.) Jasnije informacije o tome tko plaća povrat robe

Ako trgovci žele da potrošači nakon što se predomisle snose trošak povrata robe, oni o tome moraju unaprijed jasno informirati potrošače, u suprotnom povrat moraju platiti sami. Trgovci moraju prije kupnje jasno navesti barem procjenu najvišeg iznosa troška povrata glomazne robe kupljene putem interneta ili poštom, primjerice kauča, kako bi potrošači pri odabiru prodavača mogli donijeti informiranu odluku.

9.) Bolja zaštita potrošača u pogledu digitalnih proizvoda

I informacije o digitalnim sadržajima morat će biti jasnije te obuhvaćati, među ostalim, kompatibilnost s hardverom i softverom i eventualne mjere tehničke zaštite, poput onih o ograničavanju prava potrošača u pogledu umnožavanja sadržaja.

Potrošači će imati pravo odustati od kupnje digitalnih sadržaja, poput preuzimanja glazbe ili videozapisa, ali samo do trenutka započinjanja stvarnog postupka preuzimanja.

10.) Zajedničkim pravilima poduzetnicima će se omogućiti lakše trgovanje diljem Europe

Ona obuhvaćaju:

1. jedinstveni skup temeljnih pravila za ugovore na daljinu (prodaja putem interneta, telefona ili pošte) i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija (prodaja izvan poslovnih prostorija poduzeća, poput prodaje na ulici ili pred vratima) u Europskoj uniji, kojima se uspostavljaju jednaki tržišni uvjeti i smanjuju transakcijski troškovi za međunarodne trgovce, posebno u pogledu prodaje putem interneta;
2. standardne obrasce kojima će se pojednostavniti rad poduzeća, a riječ je o obrascima kojima će im se omogućiti da zadovolje zahtjeve za informacije o pravu na odustajanje;
3. posebna pravila koja će se primjenjivati na mala poduzeća i obrtnike, poput vodoinstalatera; neće postojati pravo na odustajanje u slučaju hitnih popravaka i radova održavanja; države članice isto tako mogu odlučiti izuzeti iz određenih zahtjeva za informacije trgovce od kojih su potrošači zatražili da obave popravak i radove održavanja u njihovu domu u vrijednosti manjoj od 200 EUR.

5. Pravna zaštita potrošača

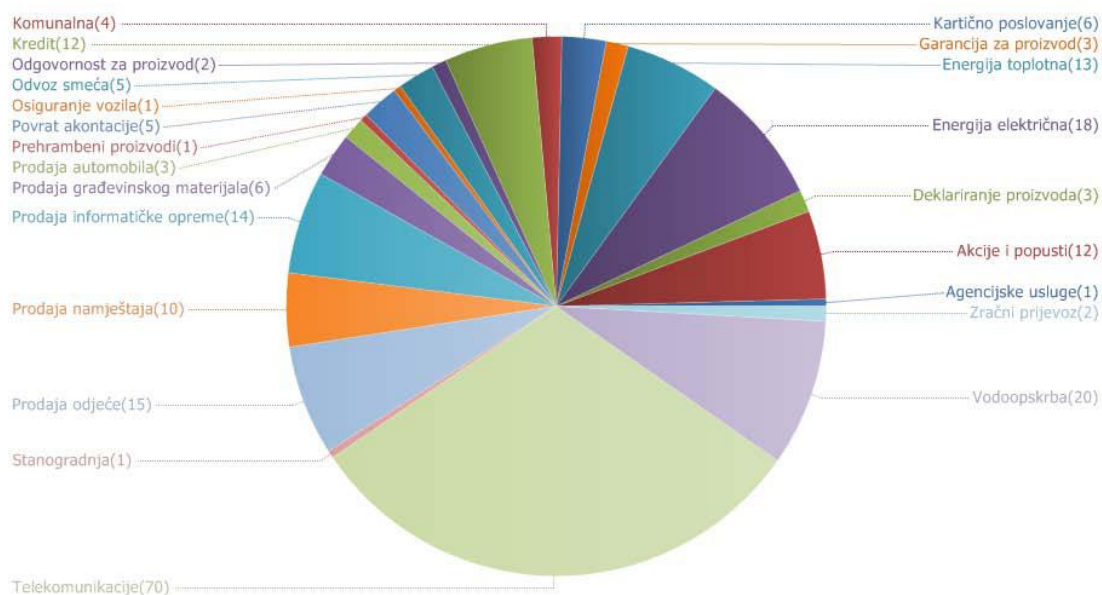
5.1. Općenito

U skladu sa ovlaštenjima Institucije ombudsmana, propisanih Zakonom, ovo Izvješće sadrži ukupne pokazatelje o broju i vrsti svih oblika obraćanja potrošača, od pojedinačnih žalbi do zahtjeva zaštite kolektivnih interesa potrošača.

U izvještajnom periodu bilo je više stotina obraćanja potrošača te je nastavljen trend obraćanja u odnosu na prethodne godine, što je, prema našoj procjeni, rezultat povećane promocije potrošačkih prava s naše strane i povećane svijesti potrošača o mogućnostima njihove zaštite. Međutim, broj žalbi se mora uzeti uvjetno, pošto je nastavljena praksa zaprimanja kolektivnih žalbi i njihovog protokoliranja kao pojedinačnih mada se učinci eventualo donesenog akta odnose na veću skupinu građana/potrošača⁹.

Prema načinu obraćanja i podnošenja zahtjeva za postupanje prema Instituciji ombudsmana zabilježen je porast obraćanja telefonom i neposrednom informacijom dok stagnira broj obraćanja putem pisanih žalbi. Ovu pojavu tumačimo kao želju potrošača da svoje probleme riješe po mogućnosti „odmah i sada“, jer većina potrošača ima negativno iskustvo sa zakonskim procedurama upravnih ili sudskih organa, koje su u pravilu dugotrajne, neizvjesne i skupe. Karakteristika svih zahtjeva potrošača jest da ukazuju na povredu osnovnih prava potrošača kao što su pravo na pristup osnovnim robama i uslugama, pravo na izbor, pravo na jednakost pred zakonom i pravo na djelotvoran pravni lijek, propisane u članku 3. Zakona.

Graf 2. Prikaz strukture obrađenih žalbi s obzirom na predmet, usluge i oblasti u kojima se postupalo



⁹ Centar za humanu politiku Doboj podnio je kolektivnu žalbu za sve korisnike telekomunikacijskih usluga kojima su ispostavljeni računi u punom iznosu za mjesec svibanj usprkos notornoj činjenici da je usljed katastrofalnih poplava došlo do prekida rada telekomunikacijskog sustava i isporuke usluge.

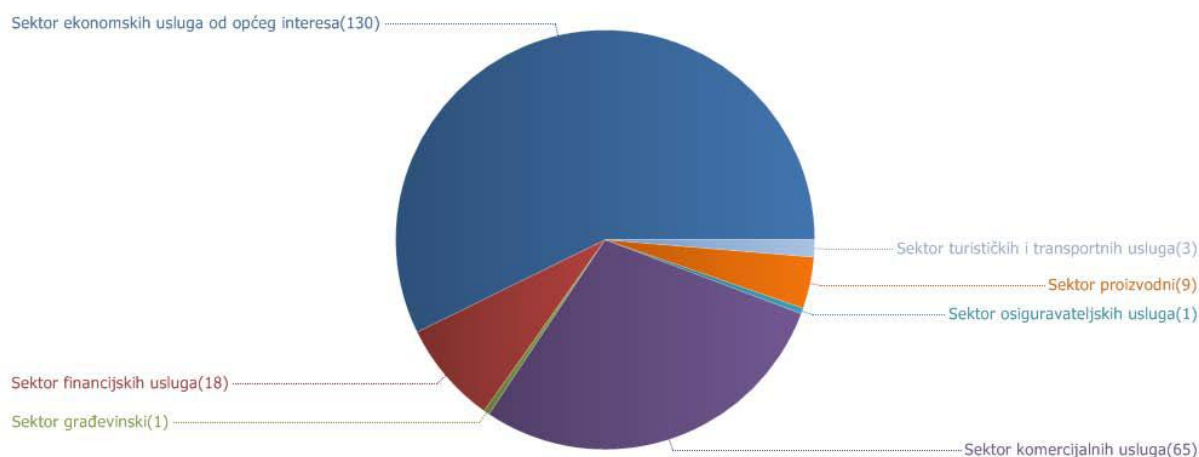
Također, veliki broj građana, tj. potrošača, kao i dijela poslovne zajednice, obraćao se s ciljem informiranja o Zakonu te su zabilježeni slučajevi traženja tumačenja određenih stavki i članaka Zakona koji se odnose na deklariranje proizvoda, ograničenja reklamiranja, pravila za povrat i garanciju, uvjetima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

Teška materijalna situacija i manjkav sustav socijalne i zdravstvene zaštite uzrokom su određenog 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 proizašlih iz sudskih i upravnih postupaka, vođenima po zahtjevima javnih poduzeća, odnosno javnih komunalnih službi. Isto ukazuje na nepostojanje politike socijalne zaštite ranjivih skupina društva, odnosno na činjenicu da građani/potrošači nisu u sustavu zaštite onih institucija koje postoje radi socijalne i zdravstvene društvene komponente te da je nepostojeća ili selektivna primjena zakona iz tih oblasti.

5.2. *Ekonomске usluge od općeg interesa*

Sve pojedinačne žalbe rješavaju se u skladu sa Zakonom, Pravilima rada Institucije za zaštitu potrošača u BiH¹⁰ te Naputkom o postupanju po žalbama povodom kršenja prava potrošača¹¹. Najveći broj žalbi i zahtjeva potrošača odnosio se na oblast ekonomskih usluga od općeg interesa¹².

Pružanje ekonomskih usluga je u režimu ugovornog odnosa te svaki potrošač koji zaključuje ugovor ili mu se na njegov zahtjev pružaju ekonomske usluge od općeg interesa mora bez naplate dobiti obrazac ugovora koji će sadržavati sve uvjete ugovora. Kriteriji koji osiguravaju efikasno pružanje navedenih usluga u korist potrošača su: kvalitet i kontinuitet usluge, jednakost u pristupu i tretmanu svih potrošača, adekvatno informiranje potrošača o korisniku, efikasna sredstva kompenzacije i načini za rješavanje potrošačkih sporova, adekvatnost usluge u smislu tehnološke evaulacije, transparentnost financiranja i tarifa, efikasno konzultiranje i predstavljanje potrošača u donošenju odluka.



Graf 3. *Prikaz udjela žalbi s obzirom na gospodarske sektore*

Pružatelji ekonomskih usluga od općeg interesa zbog svog monopolskog položaja i poslovanja često su adresati žalbi građana koje se u najvećem broju slučajeva odnose na 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, nepravilnosti prilikom obračunavanja pruženih usluga, pogrešno evidentiranje obveza koje rezultira terećenjem potrošača za račune koje su već platili i za koje je nastupila zastara¹³, isključivanje sa mreža zbog nepravovremenog plaćanja računa, u nekom slučajevima i bez uručjenja obavijesti o isključenju ili mogućnosti žalbe ili dogovora, preferiranje

¹⁰ Broj: 12-1/07 od 01.06.2007. god.

¹¹ Broj: 01-1-12-123/09 od 08.04.2009. god.

¹² Ekonomske usluge su usluge koje ispunjavaju osnovne potrebe potrošača na tržištu, tj. isporuku energije (struja, plin, grijanje) i vode, telekomunikacijske usluge, poštanske usluge i javni transport.

¹³ Vidi Poglavlje 5.7

ugradnje zajedničkih vodomjera u objektima sa više stanova ili većeg broja potrošača, paušalni obračun potrošnje vode po broju osoba u kućanstvu ili površini stana.

Želimo naglasiti da je Institucija ombudsmana, u skladu sa europskim smjernicama, pravnim okvirom i unutrašnjom organizacijom, uspostavljena kao nositelj zaštite kolektivnih interesa potrošača. Naime, naš glavni zadatak jest preventivno djelovanje i zaštita kolektivnih, a ne pojedinačnih interesa potrošača. Razlozi za ovakvo zaključivanje nalaze se u činjenici da bi generalna prevencija trebala osigurati individualno poštivanje pojedinačnih prava. Pri tome članak 104. Zakona izričito propisuje da će ombudsman davati prioritet onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošače i ovlašćuje ga da ne poduzima mjere o pitanjima žalbi potrošača koje su od manje važnosti.

Ipak, zbog stalnog priljeva žalbi i zahtjeva za postupanje potrošača, te zbog prirode predmeta žalbi, odnosno činjenice da one ukazuju na učestala i sveobuhvatna kršenja potrošačkih prava, koja sve više dobivaju karakter ustaljene prakse JP i profesionalnih subjekata, a ne iznimnih i sporadičnih povreda, prisiljeni smo postupati po predmetnim žalbama te donositi pojedinačne odluke nakon niza poduzetih procesnih radnji.

5.3. Električna energija

Analiza žalbi iz oblasti opskrbe električnom energijom ukazuje na najčešće razloge podnošenja žalbi: nemogućnost pristupa električnoj energiji, loše napajanje električnom energijom, pogrešno evidentiranje i ispostava računa, isključivanje napajanja s mreže zbog neblagovremenog plaćanja računa. Većina potrošača nezadovoljna provedenim postupkom kod nadležnih Elektrodistribucija, Elektroprivreda ili FERK-a obraća se i nama u cilju ostvarivanja svojih Zakonom zajamčenih prava. Ovakav odnos pružatelja usluga električne energije prema potrošačima iz kategorije kućanstva (gdje su uvidom u žalbe i postupanjem u meritumu utvrđena značajna kršenja prava potrošača) govori o društveno neosjetljivim poduzećima sa poslovnim politikama i praksama nekorektnim prema potrošačima. Naročito ukazujemo na stav i praksu Federalne regulatorne komisije za energiju (dalje u tekstu: *FERK*), koja u skladu sa Zakonu o električnoj energiji u Federaciji Bosne i Hercegovine¹⁴ i internim propisima ima nadležnost, tj. obvezu štiti prava potrošača, nepostupanja po žalbama potrošača. Naime, FERK-ovi odgovori po žalbama potrošača su savjetodavnog i konstatirajućeg karaktera bez ulaženja u meritum žalbe i preispitivanja žalbenih razloga, odnosno zakonitosti rada elektrodistributera.

U postupku po predmetnim žalbama utvrđeno je da su elektrodistributeri kršili osnovna prava potrošača propisana u čl.3. Zakona, i to: pravo na pristup osnovnim robama i uslugama, pravo na izbor, pravo na sigurnost i zaštitu života i zdravlja, te pravo potrošača da bude saslušan i zastupan.

Pored zastupanja stavova potrošača u pojedinačnim žalbama, Institucija ombudsmana je poduzimala zakonske mjere u cilju zaštite kolektivnih interesa potrošača te dana 21.02.2014.

¹⁴ Službene novine Federacije BiH, broj 66/13

godine donosi **Instrukcije o ukidanju i prestanku primjene Odluke o utvrđivanju jediničnih iznosa naknade za poticaj proizvodnje električne energije iz OIEiK za 2013. godinu** koju je uputila Vladi FBiH te Ministarstvu energije, rudarstva i industrije. Sadržaj iste glasi:

1. Vlada Federacije Bosne i Hercegovine dužna je ukinuti i staviti van primjene za 2014. godinu „Odluku o utvrđivanju jediničnih iznosa naknade za poticaj proizvodnje električne energije iz OIEiK za 2013.godinu“.
2. Ministarstvo energije, rudarstva i industrije dužno je predložiti Uredbu o poticanju proizvodnje električne energije iz OIEiK i određivanje naknade za poticanje, u skladu sa članom 22. st.(2) Zakona o korištenju obnovljivih izvora energije i učinkovite kogeneracije¹⁵.
3. Vlada Federacije Bosne i Hercegovine i Ministarstvo energije, rudarstva i industrije dužni su u skladu sa svojom nadležnošću izvršiti izmjenu i dopunu Zakona iz prethodne točke, u smislu brisanja krajnjih kupaca električne energije iz kategorije domaćinstva, tj. iz obveze plaćanja naknade za poticanje.

U uvodu Odluke o utvrđivanju jediničnih iznosa naknada za poticaj proizvodnje električne energije iz OIEiK za 2013. godinu, kao zakonski temelj za donošenje iste, navodi se čl. 39. koji je netočno naveden, te isti ne može poslužiti kao temelj za donošenje predmetne odluke. Odluka o utvrđivanju jediničnih iznosa naknada za poticaj proizvodnje električne energije iz OIEiK za 2013. godinu je nezakonita, i vidljivo je iz naslova da se odnosi na primjenu u 2013. godinu, bez mogućnosti da se primjenjuje u 2014. godini.

Zakon o korištenju obnovljivih izvora energije i učinkovite kogeneracije propisao je da se poticaj proizvodnje električne energije iz OIEiK i određivanje naknade za poticanje uredi Uredbom donesenom od strane Vlade Federacije i Ministarstva u suradnji sa Regulatornom komisijom. Poticanje proizvodnje električne energije iz OIEiK je sastavni dio reforme energetske tržišta i povećanja tržišne učinkovitosti definirane Memorandumom o razumijevanju o socijalnim pitanjima u kontekstu Energetske zajednice. Naša zemlja je potpisnica Ugovora o pristupanju Energetskoj zajednici i Memoranduma, koji regulira da: „Potpisnice smatraju neophodnim nadzirati radne uvjete i socijalne učinke te učinke na zapošljavanje koji nastanu implementacijom Ugovora o uspostavi Energetske zajednice“. Vlada i Ministarstvo donošenjem Odluke i Zakona nisu vodili računa o citiranoj odredbi iz Memoranduma, već naprotiv, negativno zadiru u socijalna prava najsiromašnijih i ne podstiču zapošljavanje već naprotiv stimuliraju nezapošljavanje u Federaciji BiH.

Zakon o korištenju obnovljivih izvora energije i učinkovite kogeneracije u čl. 22. st(1) propisuje obvezu plaćanja naknade za poticanje svih krajnjih kupaca električne energije. Ovim se obvezuju i kupci iz kategorije kućanstva na plaćanje iste, što je suprotno gore navedenom Memorandumu. BiH iako potpisnica istog¹⁶ nije afirmirala socijalnu zaštitu kupaca, niti je implementirala zaštitne mjere kojima bi se ograničio utjecaj socijalnih i gospodarskih promjena na specifične dijelove društva sukladno obvezama preuzetim Ugovorom o uspostavi Energetske zajednice. Navedena obveza plaćanja naknade za poticanje treba se odnositi isključivo na proizvođače tzv. prljave energije i ostale zagađivače okoline, i u tom smislu treba brisati iz čl. 22. st. (1) Zakona o korištenju obnovljivih izvora energije i učinkovite kogeneracije krajnje kupce iz kategorije domaćinstva kao adresate ove odredbe.

¹⁵ Službene novine FBiH, br. 70/13

¹⁶ Memorandum je potpisan 18.10.2007. godine

5.4. Telekomunikacijski sektor

Daljnja analiza podnesenih žalbi iz sektora ekonomskih usluga ukazuje da se potrošači najviše žale na pružatelje telekomunikacijskih usluga. Predmetne žalbe uglavnom se odnose na povrede prava prilikom zaključivanja ugovora, uskraćivanje informacije vezane za uvjete raskida ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, naplata potvrde kod prijena telefonskog broja, prevarno oglašavanje npr. važenja ultra kartice i druge pojave koje nisu u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima. Posebno je zabrinjavajući broj žalbi kojima se ukazuje na činjenicu nemogućnosti ostvarivanja prava za slučaj materijalnog nedostatka na proizvodu –mobilnom uređaju za koji se izdaje garantni list, a isti je potrošač kupio od telekom operatera kao trgovca.

Institutom jamstva (garancije) ustanovljava se odgovornost trgovca ili distributera za ispravno funkcioniranje stvari, koja nastaje kada trgovac kupcu-potrošaču preda garantni list kojim proizvođač garantira ispravno funkcioniranje stvari za određeno vrijeme, računajući od trenutka njene predaje kupcu.

U postupanju po predmetnim žalbama Institucija ombudsmana zapaža da nakon izjašnjenja suprotne strane (trgovca) uvijek postoji dilema kako postupiti, s obzirom na činjenicu da prilikom servisiranja mobilnog uređaja ovlaštenu servis daje oprečna mišljenja. Uobičajena je praksa da prilikom prvog servisiranja servis uvaži reklamaciju, a svaka sljedeća reklamacija, iako se radi na istom proizvodu, bude odbijena. Takvo postupanje neki telekom operateri pravdaju izjavom servisa da se radi o mehaničkom kvaru koji ne podliježe pod uvjete jamstva. Pri tom se ne dostavljaju nikakvi dokazi koji bi potkrijepili takve tvrdnje, što upućuje na zaključak da radi o jednostranim konstatacijama, datih u cilju izbjegavanja zakonskih obveza, a na štetu korisnika usluga.

Nadalje, primjetno je da veći broj korisnika telekomunikacijskih usluga nije dovoljno upoznat sa osnovnim potrošačkim ovlaštenjima u slučaju materijalnog nedostatka na kupljenoj stvari tj. uređaju. Potrošači su naročito u nedoumici kome se trebaju obratiti kada imaju takve probleme. Česta je pojava da se neki telekom operateri ograđuju od svake vrste odgovornosti, te upućuje potrošača da se obrati ovlaštenom serviseru ili pak dobavljaču. Takvo postupanje telekom operatera je suprotno odredbama Zakona kojima je uređena predmetna problematika.

Potrošač ima pravo podnošenja pisanog prigovora /reklamacije za slučaj nedostatka na kupljenom proizvodu. Trgovac je na zahtjev i po izboru potrošača obavezan:

- a) zamijeniti proizvod s nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom; ili
- b) vratiti plaćeni iznos i naknaditi stvarne razumne troškove vraćanja proizvoda s nedostatkom; ili
- c) ukloniti nedostatak na proizvodu o svom trošku.¹⁷

Također se Zakonom o obveznim odnosima ovo značajno pravo potrošača podcrtava odredbama članka 488. koje propisuju sljedeće:

Kupac koji je blagovremeno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku može:

- a) zahtijevati od trgovca da nedostatak ukloni ili

¹⁷ Čl. 18 st (1) Zakona o zaštiti potrošača u BiH

b) da mu preda drugu stvar bez nedostatka;

Nadalje, značajan broj predmeta iz ove oblasti se odnosio na pitanje opravdanosti plaćanja posebne naknade za izdavanje potvrde o izmirenim obvezama u postupku prijenosa telefonskog broja. Naime, pojedini telekom operateri naplaćivali su navedenu potvrdu, a opravdanje za to nalazili su u Pravilima 62/2012, koje je donijela Regulatorna agencija za komunikacije BiH. Člankom 18. Stav (3) navedenih Pravila propisano je, *da je u procesu prijenosa broja korisnik dužan predočiti operateru primatelju broja (operateru kod kojeg se podnosi zahtjev) potvrdu o izmirivanju dugovanja prema operateru davatelju broja.*

S obzirom da je prijenos telefonskog broja oglašavan kao besplatna usluga, praksom naplate potvrde o izmirenom dugu korisnici su dovodeni u zabludu. Poseban i dodatni problem koji nije samo načelne već i stvarne prirode predstavlja nezanemariv iznos iste naknade-20 KM. Svakako da je takva praksa postala smetnja i kočnica institutu prijenosa broja, koji se pompozno najavljiavao od strane telekom operatera te da su se time ugrozila prava i interesi korisnika usluga. U cilju zaštite njihovih prava Institucija ombudsmana je regirala blagovremeno, te je Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH uputila svoj stav i mišljenje prema kojem bi ova vrsta potvrde trebala biti besplatna.

5.5. Aktivnosti Institucije poduzete u cilju zaštite kolektivnog interesa potrošača u telekomunikacijskom sektoru

Na temelju ovlaštenja propisanih odredbama članaka 103. i 104. Zakona, Institucija ombudsmana je poduzela niz aktivnosti kojima se osigurava zaštita kolektivnih prava i interesa potrošača. Naime, dana je prednost onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošača. S tim u vezi doneseno je više mjera (mišljenja, preporuke, publikacije, instrukcije i sl.) koje imaju opći karakter i odnose se na veći broj potrošača.

Kolektivne mjere su pravni instrumenti tj. mehanizmi ostvarivanja kolektivnih prava i interesa pojedinačnim pravnim aktima. Pa će tako pravne učinke jedne poduzete mjere osjetiti širok krug interesenata za koje je vrijedila ili se na njih odnosila neka nepoštena praksa ili regulativa. Kao ilustrativan primjer navodimo neke od tih mjera:

I. MIŠLJENJE u vezi uvođenja i realizacije usluge *Konsolidirani-jedinstven račun*

Institucija ombudsmana je zaprimila zahtjev BH Telecoma d.d. Sarajevo kojim je zatraženo mišljenje u vezi uvođenja i realizacije usluge konsolidirani-jedinstveni račun. Svrha uvođenja takvog računa jest osiguranje usluge kojom bi se korisnicima omogućilo da putem jedne uplate izvrše obvezu plaćanja više telekomunikacijskih usluga. Postupajući po predmetnom zahtjevu Institucija ombudsmana je dala mišljenje kojim je posebno naglašena zakonska obveza koja zahtjeva da jedinstveni-konsolidirani račun sadrži sve elemente i stavke iz člana 36. Zakona i to kako slijedi:

„Račun za pružene telekomunikacijske usluge treba sadržavati sve potrebne podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna pružanih usluga (pozivani broj s kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva, broj impulsa i iznos) u obračunskom periodu“. U stavku (2) istog članka navodi se da: “račun za pružene usluge (...) iz člana 35. ovog Zakona, telekomunikacijske, komunalne i druge usluge (RTV i sl.) potrošaču se morati dostaviti posebno za svaku uslugu“.

Cijeneci tvrdnju BH Telecoma da jedinstveni račun sadrži sve stavke iz članka 36. Zakona, te da će isti objedinjavati dvije ili više telekomunikacijskih usluga, jasno proizilazi zaključak da je ispoštovano pravo potrošača/korisnika na uvid u sve stavke korištenih usluga kao što je to slučaj i kada za svaku uslugu dobija odvojene račune. Time mu je omogućeno pravo na provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga u smislu članka 36. Zakona.

Nadalje, u članku 3 stavak (1) točka d.) utvrđeno je kao jedno od osnovnih prava pravo potrošača na informiranost. U konkretnom slučaju, to pravo podrazumijeva da korisnik dobije točnu i potpunu informaciju u smislu pojma i realizacije usluge jedinstveni račun. U točki e.) istog članka, također je utvrđeno kao osnovno potrošačko pravo, pravo na izbor. Ovo pravo podrazumijeva da potrošač/korisnik usluge ima pravo da od dvije ili više ponuđenih opcija izabere onu za koju smatra da mu je najpovoljnija. Dakle, korisnik ima pravo da dvije ili više telekomunikacijskih usluga objedini na jedan račun i plaća jednom uplatnicom. Imajući u vidu da se korisnik opredjeljuje za navedenu uslugu na vlastiti zahtjev, u konkretnom slučaju ispoštovana su navedena prava.

Istim mišljenjem naglašena je obveza BH Telecoma da korisnika usluge jedinstvenog računa u potpunosti informira o pravu na otkaz navedene usluge. Dakle, jedinstveni račun ostaje kao usluga sve dok korisnik ne odluči drugačije. Ukoliko se korisnik odluči za otkaz navedene usluge, obavezan je podnijeti zahtjev po kojem je BH Telecom obavezan postupiti bez ikakvog uvjetovanja korisnika ili plaćanja naknade.

II. P R E P O R U K E o propisnom isticanju prodajnih cijena u Open ponudi m:tel-a a.d. Banja Luka

Temeljem žalbi potrošača i istraživanja tržišta, Institucija ombudsmana je otvorila predmet po službenoj dužnosti, a vezano za problematiku nepropisnog isticanja prodajnih cijena paketa telekomunikacijskih usluga u okviru Open ponude m:tel-a. Primjetno je da prodajne cijene navedenih usluga nisu prikazane kao konačne cijene, te da u iste nisu uključeni svi porezi, doprinosi i takse. Naime, u prodajnu cijenu nije uključen porez na dodanu vrijednost, već je isti izdvojen kao posebna stavka (cijena plus PDV).

Institucija ombudsmana je takvu pojavu posmatrala u skladu sa važećim odredbama Zakona o zaštiti potrošača koji reguliraju oblast prodaje proizvoda i usluga i to kako slijedi:

Odredbama članka 11. stav 2. Zakona, je propisano da: *„Prodajna cijena proizvoda i usluge je konačna cijena u koju su uključeni svi porezi, doprinosi i takse i jednaka je prodajnoj cijeni iz knjige popisa.“* Također, članak 11. stavak 10. Zakona utvrđuje obvezu trgovca prema kojoj je *„dužan pridržavati se prodajne cijene proizvoda i usluga“*

Imajući u vidu naprijed citirane zakonske odredbe isticanje prodajnih cijena paketa telekomunikacijskih usluga bez PDV je u suprotna Zakonu i kao takva nedopustiva, a što dovodi potrošače u zabludu i ima za posljedicu grubo kršenje osnovnih prava potrošača.

Uvažavajući sve navedeno, a u svrhu otklanjanja uočenih kršenja potrošačkih prava i njihove kolektivne zaštite, Institucija ombudsmana je Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH i m:tel-u a.d. Banja Luka uputila sljedeće preporuke:

1. Obvezuje se Regulatorna agencija za komunikacije u BiH, da osigura kod telekom operatera m:tel a.d. Banja Luka propisno isticanje prodajnih cijena u Open ponudi paketa

telekomunikacijskih usluga, na način da iste budu usklađene sa odredbama članka 11. stav (2) Zakona o zaštiti potrošača.

2. Obvezuje se m:tel a.d. Banja Luka da u okviru Open ponude, prodajne cijene paketa telekomunikacijskih usluga, Open Duo Net 1 i Open Duo Net 2, kao i drugih paketa usluga prikaže kao konačnu cijenu u koju su uračunati svi porezi, doprinosi i takse.
3. Obvezuje se Regulatorna agencija za telekomunikacije BiH i m:tel Banja Luka da u roku od 15 dana izvijeste Ombudsmana o realizaciji datih preporuka

III. M I Š L J E N J E u vezi naplate posebne naknade za izdavanje potvrde o izmirenim obvezama u postupku prijenosa telefonskog broja

Zbog učestalih prigovora korisnika telefonskih usluga i pojedinih telekom operatera, te na prisutnu praksu pojedinih operatera koji naplaćuju potvrdu o izmirenju dugovanja iz članka 18. stav (3) „Pravila 62/2012 o prenosivosti telefonskih brojeva“, Regulatorna agencija za komunikacije BiH je uputila zahtjev Instituciji ombudsmana da se izjasni po ovom pitanju. Postupajući po zahtjevu, Institucija ombudsmana je dala mišljenje i to kako slijedi:

„Naplaćivanje posebne naknade za izdavanje potvrde o izmirenim obvezama korisnika u postupku prijenosa broja je bez pravnog temelja, a njena visina je troškovno neorjentirana u cijelosti. Zakon o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH“ br.25/06) u članku 33. telekomunikacijske usluge, pored ostalih usluga(...), definiira kao ekonomsku uslugu od općeg interesa. Nadalje, u članku 36. stav (4) utvrđuje da: „troškovi izdavanja računa za korisnike ekonomskog interesa su besplatni“. Dakle, korisnici telekomunikacijskih usluga imaju pravo u skladu sa navedenim člankom da im pružatelj usluge izda besplatno račun za obavljene telekomunikacijske usluge.

Račun za telekomunikacijske usluge u smislu članka 36. stav (1) Zakona treba sadržavati sve potrebne podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga(...), te detaljan pregled svih stavki, koliko duguje, koliko potražuje, kao i ukupni saldo neizmirenih obveza. Budući da korisnik ima pravo na besplatno izdavanje računa, a potvrda sadrži samo dio stavki iz računa (eventualni dug ili izmirene obaveze), onda se u konkretnom slučaju trebaju primijeniti odredbe iz 36. stav (3) Zakona.

Osim toga, Zakon o komunikacijama u BiH („Službeni glasnik BiH“ br. 31/03,75/06 i 32/10) u članku 2. stav (2) točka s.) određuje pojam telekomunikacijske usluge na način da: „telekomunikacijske usluge označavaju usluge koje se obično pružaju uz naknadu, a koje se sastoje u cjelini ili uglavnom u prenošenju signala na telekomunikacijskim mrežama uključujući, ali se ne ograničavajući na fiksnu i mobilnu mrežu i mrežu za prijenos podataka“

Uvažavajući citirane zakonske odredbe jasno proizilazi da pravo korisnika da mu operater izda potvrdu o izmirenim obvezama nije usluga u smislu telekomunikacijske usluge. Znači, to je pravo korisnika, kao i pravo na izdavanje računa koje je besplatno, te isto ne može biti komercijalizirano na način da se za ostvarenje tog prava plaća bilo kakva naknada.¹⁸

¹⁸ Kao za pružanje telekomunikacijskih usluga.

IV. P R E P O R U K E u telekomunikacijskom sektoru

Institucija ombudsmana je zaprimila određeni broj žalbi potrošača na sve telekom operatere koji posluju na BH tržištu, radi kršenja prava iz članka 18. Zakona o zaštiti potrošača, u slučaju nedostatka na kupljenom proizvodu. Naime, potrošači pored zaključenja ugovora o pružanju usluge kupuju od telekom operatera mobilne uređaje za koji se izdaje jamstveni list. Česti su slučajevi u kojima korisnik odmah uoči nedostatak ili se pak u okviru jamstvenog roka dogodi kvar na kupljenom aparatu. Zakonom o zaštiti potrošača u članku 18. regulirano je da je u slučaju nedostatka na kupljenom proizvodu, trgovac na zahtjev i po izboru potrošača dužan: zamijeniti proizvod s nedostatkom drugim istovjetnim, novim, ispravnim proizvodom ili vratiti plaćeni iznos ili ukloniti nedostatak na proizvodu o svom trošku.

Obzirom na to da su istraživanja pokazala da se telekom operateri ne pridržavaju navedene zakonske odredbe, Institucija ombudsmana je uputila Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH i telecom operaterima (BH Telecom d.d. Sarajevo, m:tel-u a.d. Banja Luka, JP HT d.d. Mostar i ostalim) tri Preporuke i to kako slijedi:

I. Obvezuje se Regulatorna agencija za telekomunikacije BiH, da osigura da Telekom operateri u BiH usklade svoje Opće uvjete o pružanju telekomunikacijskih usluga sa odredbama članka 18. Zakona o zaštiti potrošača BiH.

II. Obvezuju se telekomunikacijski operateri u Bosni i Hercegovini da implementiraju odredbe članka 18. Zakona o zaštiti potrošača BiH u svoje Opće uvjete o pružanju telekomunikacijskih usluga.

III. Obvezuju se Regulatorna agencija za telekomunikacije BiH i telekomunikacijski operateri u BiH da obavijeste Ombudsmana za zaštitu potrošača o poduzetim aktivnostima po izdanim Preporukama, u roku od 15 dana od dana prijema istih.

5.6. Aktivnosti ombudsmana u sudskom postupku pokrenutim radi zaštite kolektivnih interesa potrošača u telekomunikacijskom sektoru

Podsjećamo da je po prijemu većeg broja žalbi iz sektora telekomunikacija, Institucija ombudsmana već 2012. godine nadležnom sudu podnijela tužbu protiv JP HT Eronet d.d. Mostar, kojom je pokrenula postupak radi prestanka provođenja aktivnosti suprotnih potrošačkoj legislativi u postupku raskida ugovora. Iako Zakon o zaštiti potrošača regulira da se sudski postupak radi zaštite kolektivnih interesa potrošača provodi prema odredbama hitnog postupka, tj. „sud je dužan hitno postupati“, zapažena je sporost i neefikasnost suda u rješavanju takvog spora. U prilog tome govori činjenica da je poslije godinu dana, točnije u listopadu 2013. godine nadležni sud donio odluku kojom se proglašava apsolutno nenadležnim u navedenoj pravnoj stvari. Sporost i neefikasnost suda u ovom postupku u značajnoj mjeri pogoduje tuženom u daljem kršenju potrošačkih prava.

Kao aktivno legitimiran subjekt za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, Institucija ombudsmana je na odluku prvostepenog suda uložila žalbu Županijskom sudu Mostar, zbog pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog prava i povrede odredbi ZPP-a. Odlučujući po žalbi,

drugostupanjski sud je u studenom 2014. godine donio **rješenje kojim se žalba uvažava, osporeno rješenje ukida i predmet vraća na ponovni postupak i odlučivanje**. Institucija ombudsmana će i dalje poduzimati sve potrebne radnje u predmetnom sudskom postupku kako bi se ishodila pravosnažna sudska odluka u skladu sa postavljenim tužbenim zahtjevom tužitelja.

5.7. Ponovno plaćanje zastarjelih, a već plaćenih računa (koliko dugo je potrebno čuvati potvrde o plaćenim računima?)

U izvještajnom razdoblju Institucija ombudsmana bilježi veći priljev žalbi potrošača korisnika jednog telekom operatera s istovrsnim pritužbama.

Naime, dotični pružatelj telekomunikacijskih usluga (kablovske televizije i interneta) tereti ih za dugovanja po računima iz 2012., 2011., pa čak i ranijih godina. Potrošači, inače uredni korisnici i platiše, su navodna dugovanja izmirili (čemu govori u prilog neprekidno korištenje odnosnih TK usluga do trenutka isticanja „nekog“ starog duga „u njihovoj evidenciji“), međutim nisu sačuvali odreske uplatnica. Pružatelj TK usluga ustvrđuje da se plaćanje stoga ne može dokazati, da su po njihovoj evidenciji potrošači dužni i postavljaju zahtjev za izmirenje obveze pod prijetnjom isključenja sa mreže.

Koliko dugo su potrošači dužni čuvati račune i kako se pozvati na institut zastare?

Komunalne usluge ili ekonomske usluge od općeg interesa koje zadovoljavaju osnovne potrebe potrošača na tržištu (isporuka struje, vode, grijanja i plina; telekomunikacijske usluge, poštanske usluge i javni transport), između ostalih zastarijevaju za godinu dana. Međutim, na zastaru za tražbine javnih usluga i troškove domaćinstva potrošači moraju sami paziti i pisano se na nju pozvati, tj. sud ne pazi na činjenicu zastare po sužbenoj dužnosti.

Zastarom se sankcionira „lijeni“ vjerovnik koji svoj dospjela potraživanja nije utužio u roku od godine dana time što mu se gasi pravo da zahtijeva ispunjenje prisilnim putem, tj. putem suda. Znači, gasi se samo zahtjev za ispunjenje duga, a ne i dug sam, pa ukoliko potrošač plati zastarjeli dug ne može tražiti povrat novca.

Zastara počinje teći prvi dan poslije dana dospijeca nekog računa, pa tako recimo račun za veljaču 2011. god. dospijeva 15. ožujka 2011. godine, a rok zastare počinje teći 16. ožujka 2011., a prestaje istekom poslijednjeg dana jednogodišnjeg roka tj. 16. ožujka 2012. godine. Prekid roka zastare predstavlja samo pokušaj naplate pred ovlaštenim tijelom (sudom), odnosno za prekid zastare nije dovoljno da vjerovnik pozove dužnika pisano ili usmeno da obvezu ispuni.

Pri pozivanju na zastaru vrlo je bitno da potrošač to učini pisanim putem. Načelno govoreći, uvijek je bitno reagirati u propisanim rokovima zbog mogućnosti donošenja presude zbog ogluhe. No, unatoč tome što je zakonom propisan jednogodišnji rok zastare, Institucija ombudsmana potrošačima savjetuje da potvrde o uplaćenim davanjima čuvaju tri godine te da se ukoliko dobiju opomenu ili ovrhu za plaćena davanja prije, primjerice, dvije, tri godine, pisanim putem pozovu na zastaru ako je nastupila prema gore navedenom modelu. Za one koji račune plaćaju internetom savjetujemo da uplate isprintaju i - čuvaju. Dobijete li ovršni prijedlog, u roku od osam dana imate pravo prigovora, ali onomu koji ga je poslao - dakle odvjetničkom uredu ili sudu, a ne davatelju usluge.

5.8. *Trgovinski (komercijalni) sektor*

Potrošačko društvo je već dulje vrijeme bh stvarnost. Nažalost, negativni aspekti potrošnje i proizvodnje na veliko su također dio te stvarnosti te potrošači teško ostvaruju svoja prava prilikom kupovine proizvoda, garancije njihovog kvaliteta, upotrebe i nedostatka na proizvodu, vraćanja proizvoda, naknade štete, itd.

Zakon o zaštiti potrošača BiH pruža dovoljno garancije za zaštitu prava potrošača iz sektora trgovinske djelatnosti jer u čak osam poglavlja regulira ovu problematiku:

II. Obveza obavljanja trgovinske djelatnosti na pošten način,

III. Prodaja proizvoda i pružanje usluga,

IV. Deklariranje proizvoda,

V. Odgovornost za proizvod,

VI. Garancija za proizvod ili uslugu,

VII. Oglašavanje proizvoda i usluga,

IX. Ugovori van poslovnih prostorija,

X. Prodaja na osnovu ugovora na daljinu.

Iz navedenih naslova je vidljivo da je načinu obavljanja trgovinske djelatnosti posvećeno najviše pažnje u Zakonu. Paradoskavno, u istoj oblasti su i česte povrede prava potrošača. Nakon sedmogodišnjeg rada, analiza i praćenja svih pojava vezanih za potrošače na tržištu sa sigurnošću možemo ustvrditi da su profit i ekstraprofit glavni uzroci ovakve situacije. Naime sve povrede prava potrošača trgovci i proizvođači rade potpuno svjesno, namjerno i u većini slučajeva pomno isplanirano na vrlo domišljate načine.

Navest ćemo neke karakteristične povrede prava potrošača u trgovinskom sektoru, koje su predmet žalbi:

- Nepridržavanje prodajnim cijenama;
- Neizdavanje računa;
- Neisticanje prodajne cijene na vidnom mjestu;
- Nepostojanje detaljnih uputstava i objašnjenja o proizvodu koji se prodaje,
- Proizvod nema deklaraciju i na njoj nisu navedeni svi podaci;
- Proizvod na rasprodaji nije jasno i vidljivo označen cijenom prije i nakon sniženja;
- Omot nije prilagođen obliku i masi proizvoda ili obmanjuje potrošača u pogledu mase i veličine proizvoda;

- U slučaju nedostatka na proizvodu neudovoljavanje zahtjevu izbora potrošača da proizvod zamijeni ili vrati novac;
- Prilikom prodaje proizvoda potrošaču isti nema propisanu dokumentacije, oznake i podatke, deklaraciju;
- Svi oblici prevarnog oglašavanja kojim se potrošač dovodi u zabludu u pogledu svojstva proizvoda, datuma proizvodnje, količine i kvalitete, geografskog porijekla, vrijednosti proizvoda, garancije, uključujući prikazivanje manjim slovima i brojkama;
- Kod ugovora zaključenih van poslovnih prostorija trgovac je obavezan obavijestiti potrošača o pravu na raskid ugovora u roku od 15 dana.

Mnogi potrošači prevareni i oštećeni na neki od navedenih načina obraćaju se Instituciji za zaštitu svojih prava. Pasivnost potrošača je najbolji saveznik trgovcima i potrošači trebaju mijenjati takve loše navike u tom smislu. U skladu sa nadležnostima iz Zakona, Institucija rješava žalbe potrošača u pojedinačnim predmetima, ali ima i mogućnosti djelovati u cilju zaštite kolektivnih interesa potrošača. Možemo kazati da je broj pojedinačnih žalbi potrošača iz trgovinskog sektora dosegno kritičnu točku nakon koje je Institucija u obvezi poduzimanja kolektivnih mjera zaštite potrošača, jer svako daljnje rješavanje isključivo pojedinačnih žalbi gubi svrsishodnost i općenitost učinka. Kolektivna zaštita potrošača podrazumijeva rješavanje svih postojećih i svih budućih povreda prava potrošača po nekom pitanju, jednim od mehanizama zaštite koji se odnose na neodređeni broj slučajeva.

Navedene mjere obvezuju kršitelje prava potrošača da usklade svoje interne propise i svoju praksu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača. U oblasti trgovinske djelatnosti nema regulatora koji bi imao obvezu praćenja rada i usmjeravanja ovih djelatnosti na tržištu. Neki gospodarski sektori imaju sektorske regulatore koji su između ostalog zaduženi za provođenje kolektivnih mjera Institucije i jamstvo su njihove stvarne primjene. U trgovinskom ili komercijalnom sektoru potrošači su jedini interesno orijentirani na reguliranje ove oblasti, odnosno njihov osobni ekonomski interes je jedini korektiv nepoštenog ponašanja trgovaca. Iz tih razloga još jednom naglašavamo važnu društvenu i gospodarsku ulogu proaktivnog i informiranog potrošača te potrošačkih udruženja koja ovakva ponašanja iznose pod svjetla društvenog reflektora.

6. Aktivnosti i suradnja s udruženjima i drugim institucionalnim nositeljima zaštite potrošača

Mostar, 10.02.2014.

Glavni ured Centra civilnih inicijativa zatražio je od Institucije ombudsmana, kao kontakta navedenog na projektnoj aplikaciji, nekoliko informacija vezanih za Pokret potrošača RS, Banja Luka i Udrugu za unaprjeđenje kvalitete življenja Futura, Mostar, a koji su aplicirali na javni poziv u okviru Programa održivosti civilnog društva u BiH.

Sarajevo, 19.02.2014.

Predstavnik Institucije ombudsmana sudjelovao na Obuci za više menadžere "Support to the Market Surveillance Agency of B&H and The Market Surveillance System". Program je polaznicima pružio priliku za stjecanje relevantnih znanja, kao i praktičnih i interpersonalnih vještina koje su neophodne za vođenje i upravljanje promjenama unutar oblasti nadzora nad tržištem.

Mostar, 19.03.2014.

JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar zatražila je stav IOZZPUBiH vezano za zaokruženje računa za utrošenu električnu energiju. Naime, shvaćaju kako je Zakonodavac prilikom donošenja Zakona o unutarnjoj trgovini u FBiH, kao i Federalni tržišni inspektor, htio zaštititi kupce, no, smatraju kako bi provođenje ovog rješenja diskriminiralo sve kupce koji elektronskim putem plaćaju račune za utrošenu električnu energiju, dok su s druge strane kupci koji gotovinski plaćaju račune na njihovim blagajnama zaštićeni uputom Centralne banke BiH o zaokruženju iz 2008. godine.

Sarajevo, 03.03.2014.

Predstavnik Institucije ombudsmana sudjelovao na Seminaru o programima Europske unije 2014-2020, koji je dijelom novog ciklusa programa EU otvoren prema zemljama zapadnog Balkana, a time i BiH, uz provođenje potrebne procedure. Programi omogućavaju upoznavanje sa internim politikama Europske unije, usklađivanje sa sa europskim standardima i napredak ka putu ka europskim integracijama u specifičnim oblastima od interesa.

Sarajevo, 18.03.2014.

Predstavnik Institucije ombudsmana je sudjelovao na okruglom stolu na temu "Unaprjeđenje zaštite prava potrošača u BiH", u organizaciji Agencije za nadzor nad tržištem BiH. Cilj okruglog stola je bio unaprjeđenje zaštite sigurnosnih interesa potrošača u BiH, sa fokusom na teme za diskusiju – razmjena mišljenja i iskustava u vezi prigovora potrošača, jačanje potrošača i podizanje svijesti kroz rad potrošačkih organizacija, suradnja organizacija sa organima javne uprave i sl.

Sarajevo, 11.04.2014.

Predstavnik Institucije ombudsmana sudjelovao na Radionici o strateškim smjernicama za pristupanje BiH programima EU 2014-2020. Na radionici je predstavljen nacrt strateških smjernica za učešće BiH u novom ciklusu programa EU, od strane eksperata, a predviđen je i zajednički rad svih predstavnika institucija u radnim grupama prema tematskim oblastima, radi analiziranja mogućeg učešća BiH u programima od interesa u periodu 2014-2020.

Mostar, 16.05.2014.

Udruga za unaprjeđenje kvalitete življenja Futura iz Mostara dobila je više prigovora vezanih za postupke kablovskog operatera Telemach, koji uskraćuje uslugu zbog računa koji su stariji od godinu dana, i više, odnosno pitanja zastarjelosti potraživanja navedenih usluga.

M i š l j e n j e Institucije ombudsmana -

Zakon o obligacionim odnosima propisuje jednogodišnji rok zastare za potraživanja naknade za isporučenu električnu i toplotnu energiju, plin, vodu, (...) i naknadu telefona te ostale usluge izvršene za potrebe domaćinstva. Istovremeno, Zakon o zaštiti potrošača BiH navedene usluge tretira kao ekonomske usluge od općeg interesa. Pri tom, ukazujemo da je zastarjelost pravni institut o kome može raspravljati isključivo nadležni sud. Isti predstavlja protek vremena u kojem imalac nekog prava nije vršio svoje pravo u okviru zakonom predviđenog vremena, usljed čega gubi mogućnost da svoje pravo ostvari prinudnim putem. Dakle, zastarjelost označava prestanak prava povjerioca da, po proteku zakonom predviđenog roka, prinudnim putem, tj. putem suda, zahtijeva da dužnik izvrši svoju obvezu. Zastarjelost se prekida podizanjem tužbe, priznanjem duga dužnika, i svakom drugom povjeriočevom radnjom preduzetom protiv dužnika-pred sudom ili drugim nadležnim organom. Zastara ne nastupa automatski, niti na nju sud pazi po službenoj dužnosti. Potrošač se samo u sudskom postupku može pozvati na zastaru, da bi ona imala pravno dejstvo. Institucija ombudsmana ne štiti "neplatiše", niti ima namjeru da zagovara neplaćanje usluga koje se ispostavljaju potrošačima, ali ukazuje na pojavu da se od potrošača zahtijeva i naplaćuju usluge, čije je potraživanje ušlo u zastaru, a da pri tom nije imao mogućnost da istakne prigovor zastare i druge prigovore u sudskom postupku. S tim u vezi, s pravom možemo reći da se od potrošača naplaćuje ono što je već jednom plaćeno ili pak postalo nenaplativo, jer je pravo na potraživanje ušlo u zastaru.

Posebno zabrinjava činjenica dana u Vašem navodu da "djelatnica Telemacha ne može dati točan podatak ni koji je mjesec u pitanju, ali tvrdi da je iz 2012. godine". To dodatno potvrđuje da

davatelj usluge (Telemach) nije bio ažuran u vršenju prava u zakonom propisanom roku, što bi značilo vid sankcije za "nemarnog" povjerioca, radi čega isti gubi pravo na prinudno ostvarenje zaštite.

Obustavljanje usluge za jedan neplaćeni račun iz 2012. godine predstavlja jedan od načina na koji se pokušava nezakonito naplatiti sporno potraživanje. Pružatelj usluge je morao utužiti korisnika za sporni račun.

Da bi korisnik usluge bio siguran o postojanju/nepostojanju duga, odnosno da su njegove uplate uredno proknjižene, preporučljivo bi bilo da korisnik jednom godišnje zatraži od pružatelja usluge savjenu korisničku karticu. Ovo posebno ako se ima u vidu činjenica da izvršena uplata, na žalost, ne podrazumijeva da je ista ispravno proknjižena.

Mostar, 20.05.2014.

Institucija ombudsmana zaprimila je upit BH Telecoma vezan za naplatu RTV takse i njene usklađenosti sa člankom 36. st. 2. Zakona o zaštiti potrošača BiH. Zakon o javnom RTV sistemu BiH ("Službeni glasnik BiH" broj: 78/05, 35/09 i 32/10), u čl. 2. regulira: "RTV taksa je taksa na posjedovanje radio ili TV prijemnika u domaćinstvu ili kod pravnog lica". Način naplate RTV takse u Federaciji BiH propisan je Odlukom Vlade Federacije BiH (V broj: 73/04, od 12.02.2004.) i definira se ugovorom između telekom operatera i Javnog servisa RTV.

Zakon o zaštiti potrošača BiH u člancima od 33. do 38., u poglavlju "Ekonomske usluge od općeg interesa", regulira navedene usluge koje ispunjavaju osnovne potrebe potrošača na tržištu (isporuku energije, vode, telekomunikacijske usluge, poštanske usluge i javni transport).

Pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa potrošaču je u režimu ugovornog odnosa, tj. između potrošača i pružatelja usluge se sklapa ugovor o međusobnim pravima i obvezama.

Sarajevo, 10.06.2014.

Predstavnik Institucije ombudsmana sudjelovao na 33. sjednici Zajedničke komisije za ljudska prava, prava djeteta, mlade, imigraciju, izbjeglice, azil i etiku Parlamentarne skupštine BiH.

Neum, 20.06.2014.

Predstavnik Institucije ombudsmana sudjelovao na XII. međunarodnom savjetovanju Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse, u organizaciji Pravnog fakulteta Sveučilišta u Mostaru.

Sarajevo, 30.06.2014.

Predstavnik Institucije ombudsmana sudjelovao je na 18. sjednici Zajedničkog povjerenstva za ekonomske reforme i razvoj, predstavivši Izvješće o radu IOZZPUBiH za 2013. godinu.

Tuzla, 08.09.2014.

I Z V J E Š Ć E o sudjelovanju na seminaru "Prava potrošača u regionu JI Europe i europske prakse (CRrSEE)" Udruženja građana za zaštitu potrošača "Klub potrošača" TK Tuzla.

U skladu sa svojim zakonskim ovlastima pružanja potpore udruženjima za zaštitu potrošača, i poziva organizatora "Klub potrošača" TK Tuzla, predstavnik Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, pomoćnik ombudsmana Mediha Bakalović, sudjelovala je na seminaru "Prava potrošača u regionu JI Europe i europske prakse (CRrSEE)", 04. i 05.09.2014. godine u Tuzli.

Navedeni seminar predstavlja završnicu Projekta EU "Europa za građane - Mreža bratimljenih gradova". Projekat je provođen na principu regionalne suradnje UG za zaštitu potrošača iz Bosne i Hercegovine, Srbije, Hrvatske i Mađarske. Radni dio projekta posvećen je temi pod naslovom "Pravo na sigurnost snabdijevanja i kvalitet hrane, sa osvrtom na elementarne nepogode". Prezentaciju na navedenu temu održao je predstavnik Asocijacije potrošača Srbije, Novi Sad, sa posebnim osvrtom na rast cijena žitarica, uvoz i GMO proizvode. Zaključak je da su glavni problemi regionalnog tržišta: 1) loša tržišna struktura (ponuda usitnjena i razjedinjena), 2) institucionalna neuređenost (zakonski okvir nedovršen i institucionalno nekompletiran).

Drugu prezentaciju održao je predstavnik Agencije za sigurnost hrane BiH na temu "Ključni elementi za sigurnost hrane". Ključni elementi za sve prehrambene proizvode su: 1) označavanje, 2) sljedivost, 3) zdravstveno stanje.

Posebno je istaknuta primjena Uredbe EU br. 178. o pitanju odgovornosti, koja je sada prešla isključivo na proizvođača, sa provođenjem svih zakonom ustanovljenih kontrola.

Banja Luka, 15.09.2014.

Predstavnik Institucije ombudsmana održao je Radni sastanak sa Glavnim tržišnim inspektorom RS-a, na temu "Unaprjeđenje suradnje radi zaštite prava potrošača u sektoru trgovine".

Sarajevo, 02.10.2014.

Predstavnik Institucije ombudsmana sudjelovao je na obuci "Ustavna zaštita ljudskih prava i građanskih sloboda", u organizaciji ADS BiH. Tema obuke bila je primjena EU povelje o ljudski pravima u BiH.

Mostar, 31.10.2015.

Institucija ombudsmana je sudjelovala u projektu Volontiraj-Kreditiraj ugostivši dvojicu učenika srednjih škola iz Mostara, koji su volontirali jedan dan u Instituciji, i za koji im je isplaćena dnevnicu u visini od 20 KM.

Sarajevo, 29. -30.10.2014. i 15.12.2014.

Predstavnik Institucije ombudsmana je sudjelovao na Obuci za državne službenike u organizaciji DEI BiH, na temu "Usklađivanje zakonodavstva - vrste, načini i tehnike".

Sofija (Bugarska), 13.11.2014.

Predstavnik Institucije ombudsmana je sudjelovao na 5. Sofia Competition Forum (SFC), na temu potrošakih prava i primjeni postojeće UN Smjernice za zaštitu potrošača.

7. Suradnja s medijima

Zakon o zaštiti potrošača kao jednog od subjekata za provođenje politike zaštite potrošača navodi i medije. Institucija ombudsmana aktivno surađuje s medijima i kroz taj angažman informira javnost o problematici zaštite potrošača, odnosno, o pravima i obvezama koje potrošači imaju. U tom smislu svakodnevno dobivamo upite od raznih tiskanih i internet medija, te radijskih i televizijskih kuća o određenim pitanjima i problemima zaštite potrošača, odnosno slučajevima možebitnog kršenja prava potrošača. Na sve te upite Institucija ombudsmana odgovara u pisanom ili nekom drugom obliku primjerenom dotičnom mediju i daje stručna mišljenja ili komentare na određena pitanja koja se tiču problematike zaštite potrošača. Pored toga, Institucija ombudsmana objavljuje različite publikacije koje se tiču pojedinih oblasti zaštite potrošača i surađuje s raznim obrazovnim institucijama.

Institucija ombudsmana je u izvještajnom razdoblju zabilježila 62 medijska upita različitih medijskih formata. Slijedi reprezentativni uzorak pruženih odgovora, tj. presjek različitih formi upita i davanja izjava skroz sve oblasti našeg djelovanja.

Nezavisne novine, 15.01.2014.

1. Da li ste i vi imali takve pritužbe građana, koji su u hrani nalazili strana tijela, i o čemu se konkretno radi?

2. Da li, prema važećim zakonima, građani u ovakvim slučajevima imaju pravo na obeštećenje?

Odgovor

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH nije zaprimila pritužbe potrošača na prehrambene proizvode u kojima se nalaze strana tijela i nečistoće, ali smo upoznati iz drugih izvora o ovakvoj pojavi na bh tržištu. Ovakve pojave govore o niskoj razini odgovornosti proizvođača i nepotpunoj kontroli svih kontrolnih organa u BiH, kao i blagoj kaznenoj politici.

Inspeksijska kontrola treba da se vrši kontinuirano kako bi se izbjegla mogućnost pojave stranih tijela u namirnicama, jer može biti prekasno za neke pojave ugrožavanja života i zdravlja potrošača.

Prema pozitivnim propisima u BiH, građani imaju pravo tražiti naknadu štete od

proizvođača u vansudskoj nagodbi, odnosno imaju pravo sudske zaštite i pravo na naknadu kako materijalne, tako i nematerijalne štete.

Euro Blic, 23.01.2014.

1. Da li ste imali žalbi potrošača na telekom operatere u BiH koji su im na ulici i na drugim mestima nudili pretplatničke ugovore i onim građanima koji su potpisali takve ugovore kasnije nisu dozvoljavali da ih raskinu, iako potrošači imaju na to pravo u skladu sa Zakonom i zaštiti potrošača?

2. Koliko ste imali takvih žalbi i na kojeg telekom operatera su se građani najviše žalili?

3. Kakve su kazne propisane za pružaoce usluga koji ne dozvole potrošaču da u roku 15 dana raskine ugovor koji je sklopljen van zvaničnih prostorija firme?

Odgovor

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača BiH je u 2012. i 2013. godini zaprimila veliki broj žalbi potrošača, podjednako na sve najveće telekom operatere u BiH, radi nemogućnosti raskida pretplatničkih ugovora sklopljenih van poslovnih prostorija. Naime, telekom operateri su uvjetovali raskid ugovora obavezom potrošača da plaća pretplatu do kraja ugovornog

perioda, iako su otkazali ugovor i obustavili pružanje usluge.

Institucija ombudsmana je poduzela niz mjera iz svoje nadležnosti, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača BiH, prema telekom operaterima i Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH, i došlo je do promjena u propisima, a nadamo se i u praksi, telekom operatera u ovoj oblasti. Sredinom prošle godine, telekom operateri su donijeli nove Opće uslove o pružanju telekom usluga, koje je RAK BiH odobrio, gdje se potrošačima omogućava raskid ugovora sklopljenih van poslovnih prostorija u roku od 15 dana od sklapanja ugovora (tzv "period hlađenja"), bez navođenja razloga, a kasnije i drugih ugovora bez obaveze plaćanja pretplate za cijeli ugovoreni period, već samo do dana odluke o prihvatanju zahtjeva za otkaz ugovora potrošača.

BUKA web portal, 18. 03.2014.

Pišem tekst o kvaliteti uvoznih proizvoda, odnosno situaciji da isti proizvodi na našem tržištu i na tržištu EU ima drugačiji kvalitet, preciznije kod nas su ti proizvodi slabije i lošije kvalitete.

1. Nedavno je o problemu kvalitete proizvoda određene marke ovisno o tržištu za koji je namijenjen progovorila i Vera Vida, predsjednica Centra za zaštitu potrošača Srbije kada je komentarisala sve lošiju kvalitetu proizvoda u Srbiji te izjavila kako je ona neusporediva s onima koji su namijenjeni kupcima u inostranstvu, a u prilog tome, kaže, idu i brojna istraživanja. Kakav je Vaš komenatr na ovu temu? Koliko su određeni proizvodi lošiji na tržištu regije?

2. Kako se potrošači mogu zaštititi u ovakvim situacijama?

3. O kojim proizvodima je najčešće riječ, odnosno koji su proizvodi slabije kvalitet kod nas u odnosu na EU?

4. Koja je Vaša preporuka potrošačima, kako da za svoj novac dobiju najkvalitetniji proizvod, posebno kada je riječ o skupljim proizvodima poput tehničkih stvari i slično?

Odgovor

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH nije zaprimila pojedinačne žalbe potrošača vezano za kvalitetu brendiranih proizvoda na našem tržištu u odnosu tržište EU. Lošija kvaliteta proizvoda u BiH od onih koja je namijenjena potrošačima na tržištu EU je očigledna. Riječ je kako o prehrambenim tako i o tehničkoj robi, odjeći, obući i sl. U prilog tome govori činjenica da je u posljednje vrijeme mnogo robe povučeno s bh tržišta zbog sumnjive kvalitete. To je posljedica provedbe politika segregacije tržišta koje omogućavaju poduzetnicima iz zemalja EU (i ostalih zemalja) plasiranje proizvoda slabije kvalitete na tržište BiH. Oni takvu politiku pravdaju navodnim povećanim troškovima poslovanja i karakterističnim potrebama pojedinih regija svijeta. Uslijed toga veliki broj bh potrošača tvrdi da ne znaju zapravo kakve proizvode kupuju, te zato krive uvoznike i trgovce, koji u utrci za ekstraprofitom na svjetskim burzama često kupuju najjeftinije proizvode sumnjive kvalitete. Obesparenom građanstvu sa suženom mogućnošću izbora važno je da što jeftinije plati isto, budući da za skuplje jednostavno nema sredstva.

Međutim, proizvodi niže kvalitete ukoliko zadovoljavaju uvjete sigurnosti koji se propisuju na evropskoj razini, moraju imati jasno istaknutu deklaraciju. S pravnog stajališta proizvod mora biti propisno označen i deklariran (podrijetlo, sastav, uputstva za upotrebu i dr.), te naznačena cijena mora odgovarati cijeni u popisnoj knjizi artikala. Proizvodi iz uvoza takođe moraju imati deklaraciju. Podaci na deklaraciji ne mogu biti takvi da potrošača dovode u zabludu u pogledu sastava, porijekla, roka upotrebe, načina proizvodnje i sl. S tim u vezi potrošačima preporučujemo da obavezno pri kupovini čitaju deklaraciju, te da ne kupuju proizvode sa sumnjivim i nejasnim deklaracijama. Nažalost, za sada ne postoji zakonski propis koji bi obvezao proizvođače, uvoznike i trgovce da prodaju proizvode identičnog sastava na globalnoj razini. Poznata je činjenica da velike multinacionalne kompanije imaju nekoliko proizvodnih pogona u raznim zemljama gdje se po njihovim licencama proizvodi za segmentirana tržišta. S tim u vezi

imamo pojavu različitosti kvalitete istih brendiranih proizvoda za različita tržišta. Nije rijetka situacija u kojoj se manje kvalitetni proizvodi prodaju po cijenama koje su jednake ili čak veće nego u razvijenim i zahtjevnim tržištima.

TV RTRS, 05.02.2014.

Komentar na činjenicu da potrošači kada kupuju čaj od aronije (proizvođač npr. Pharmamed Travnik) ne mogu pročitati koliko je aronije u čaju od aronije, a ni procenat drugih sastojaka u ovom čaju koji nije jeftin (kosta oko 4 KM). U čaju od brusnice navedeno je da je samo 1% brusnice. Šta onda kupci da urade? Ko može natjerati proizvođača da na deklaraciji napiše istinu o proizvodu koji plasira na tržište?

Odgovor

U EU je prihvaćena direktiva 178/2002 koja propisuje zabranu "obmanjivanja potrošača", ali i pored toga stalno izbijaju ozbiljni skandali na tržištu pa se čak pojavila i lista prehrambenih proizvoda s najvećim rizikom prevare: - maslinovo ulje, riba, organska hrana, mlijeko, žitarice, med, kafa, čaj, začini, vino i voćni sokovi. Nadležne inspekcije za hranu, prilikom uvoza, kontrolišu dokumentaciju proizvođača i uvoznika, a mogu vršiti i uzorkovanje proizvoda. Za voćne sokove i čajeve kod kojih je manji udio voća, ljekovitog bilja i plodova od deklarisanog u pravilu ne utječu na zdravstvenu ispravnost proizvoda, ali utječu na kvalitet. Inspekcije planski vrše periodične kontrole prehrambenih proizvoda, ili po dojavi potrošača i nosilaca zaštite potrošača za nepravilnosti proizvoda te mogu zabraniti uvoz, pošiljku vratiti ili naložiti njeno uništenje. Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača stalno radi na edukaciji i informisanju potrošača, jer je to najbolji način zaštite potrošača, na osnovu koje bi potrošači trebali sami načiniti listu prihvatljivih i neprihvatljivih proizvoda. Zbog izgubljenog povjerenja u mnoge proizvode i velikih troškova na lažne proizvode, potrošači će se u budućnosti sve više okretati proizvodnji domaćih sokova, branju i sušenju ljekovitog bilja, spravljanju domaćeg hljeba i peciva itd.

Radio dobre vibracije, 25.02.2014.

Htjeli bismo napraviti razgovor s g. Dokom u svezi prava korisnika koji imaju ugovore na 12 ili 24 mjeseca s mobilnim operaterima i koji ih žele raskinuti. O Pravilniku smo razgovarali s RAK-om, ali su oni rekli da je operaterima ostavljeno da definiraju obveze korisnika u tim slučajevima. Nas bi zanimalo kakva su zbilja prava korisnika u slučaju da žele raskinuti ugovor i jesu li njihove obveze plaćanja bonusa ili rata u tom slučaju konkretizirane ili su ostavljene na volju operaterima? Zapravo, najviše nas zanima na koji način su modelirane obveze korisnika u slučaju traženja raskida ugovora i jesu li unaprijed definirane u novim ugovorima (Nakon donošenja Pravilnika od strane RAK-a), odnosno kakve su obveze u slučaju raskida ugovora koji je donesen prije Pravilnika? Zanimalo bi nas također je li definirana ikakva odšteta koju plaća korisnik u slučaju da želi raskinuti ugovor u kojem nije obvezan nikakvim bonusom ili mobilnim aparatom?

Odgovor – telefonska izjava

BHRT, 07.03.2014.

Molimo Vas da omogućite snimanje izjave o konstantnom "tihom" poskupljenju osnovnih proizvoda koji čine potrošačku korpu, analizirajući period od decembra prošle godine. Molim Vas da u okviru ove teme omogućite i snimanje izjave o formiranju cijena, koje su najčešće takve da trgovci pri računanju tzv. iznos "zaokruže", građani negoduju ali, kako kažu, nemoćni su da bilo šta učine.

Odgovor – izjava u kameru

Dnevni Avaz, 28.03.2014.

Agencija za bankarstvo FBiH u srijedu je u Službenim novinama Federacije objavila sljedeće dvije odluke: Odluku o izmjenama i dopunama o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite te Odluku o uvjetima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i leasing društva po prigovoru klijenta. Kako vidite ove izmjene koje

idu u korist klijenata? One su donesene tek u ovom mjesecu, a u javnosti je poznato da su brojne pritužbe od korisnika kredita Švicarac, te udruženja žiranata, išle prema Agenciji za bankarstvo, te da se svo vrijeme ništa nije poduzimalo. Da li se ove izmjene koje su uslijedile poklapaju sa instrukcijama Ombudmena za potrošače?

Odgovor-

Navedenim izmjenama Odluke o izmjenama i dopunama odluke o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite smjera se osigurati veća zaštita potrošača i to na način da se dosadašnje predugovorne informacije navedene u čl. 5 st.1 Odluke o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite (Sl.n. FBiH 48/12) moraju dostupnim učiniti klijentima u predugovornoj fazi dok je dosadašnja regulativa tu dužnost propisivala jedino iznimno i to u slučaju zahtjeva klijenta.

Ova izmjena je na tragu Smjernica i preporuka u Sektoru potrošačkih kredita (http://www.ozp.gov.ba/index.php?option=com_content&view=article&id=27:smjernice-i-preporuke-u-sektoru-potroakih-kredita&catid=17:smjernice-i-preporuke&Itemid=15) Ombudsmana i Zakona o zaštiti potrošača koji istovjeto propisavaju dužnosti davatelja kredita na potpuno pisano informiranje klijenta u predugovornoj fazi. Smisao te odredbe jest da klijent te informacije može ponijeti sa sobom te u miru, kritički proučiti ponudu i donijeti informiranu i finansijski odgovornu odluku. Bilo bi dobro da su se ovom prilikom Izmjenom odluke dopunile i sve predugovorne informacije koje je u skladu s zakonom i našim smjernicama davatelj kredita dužan predstaviti klijentu, a sve u cilju ujednačenog normiranja ove oblasti i izbjegavanja poteškoća prilikom primjene ovih pravila u svakodnevnom životu.

Izmjenom članka 9. Agencija pravilno utvrđuje da se ovdje radi u ugovornom odnosu i to o ugovoru o kreditu čiji jedan primjerak se mora uručiti klijentu (što do sada po pravilima Agencije nije bio slučaj), na koji se primjenjuju opće odredbe obveznog prava kao i poglavlje XI. Potrošački kredit Zakona o zaštiti potrošača.

Dužnost uručivanja jednog primjerka otplatnog plana, koji je sada normiran kao sastavni dio ugovora o kreditu, s jasno naznačenom efektivnom kamatnom stopom, dodatno osigurava punu informiranost klijenta i u skladu je s našim Smjernicama.

Odlukom o uvjetima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i leasing društva po prigovoru klijenta potrošačima/klijentima bi se trebalo osigurati njihova temelna prava: pravo da budu saslušani i zastupani, kao i pravo na naknadu štete i kompenzaciju. Mogućnost efektivne reklamacije je kao nužan preduvjet zaštite potrošača postavljena od strane Ombudsmana u Smjernicama i u Zakonu o zaštiti potrošača. Ostaje za vidjeti da li će ove izmjene i dopune biti "mrtvo slovo na papiru" ili se Agencija opredijelila sa stvarno provođenje propisanog u praksi.

Radio i televizija Federacije BiH, 28.03.2014.

U svrhu adekvatnog informiranja javnosti, a za potrebe informativne emisije Federalne televizije, Dnevnik 2, molim da nam omogućite izjavu ovlaštene osobe iz institucije obudsmana u kameru. Rok za izjavu je do 15 sati. Potreban nam je kratak komentar na sve češće govore o poskupljenju grijanja kao jedinog načina da se ta preduzeća spase. Građani su ponovo ti koji će po ko zna koji put ispaštati, jer kako kažu nadležni jedino ekonomska cijena je spas i za Sarajvogas, ali i Toplane. Kako isstitut obudsmana može na ovaj način zaštiiti potrošače?

Odgovor- izjava u kameru

Radio-televizija Bosne i Hercegovine, 21.04.2014.

Molba za izjavu o stavu Vlade FBiH o Instrukciji ombudsmana za zaštitu potrošača vezano za proizvodnju i potrošnju električne energije (Odluka o utvrđivanju jediničnih iznosa naknade za podsticanje proizvodnje električne energije, Uredba o podsticanju prouzvodnje električne energije). Šta to znači za potrošače koji će i dalje plaćati naknade za nešto od čega i nemaju koristi.

Magazin START BiH, 16.05.2014.

Molim Vas da mi za potrebe novinarskog teksta odgovorite na nekoliko pitanja vezanih za neistine izrečene u reklamama:

- ko je odgovoran za sadržaj reklama u medijima ili na bilbordima na javnim jestima i vanjskim zidovima zgrada

- kako potrošači mogu znati da je nešto izrečeno u reklami neistina ili kako mogu provjeriti da li je izrečeno u reklami istina

- da li ombudsmen za zaštitu potrošača može i na kakav način uticati na to i ako može šta je to i da li to radite (da li možda monitorišete reklame ili povremeno analizirate neke reklame po sistemu slučajnog uzorka ili...)

- da li vam se potrošači obraćaju sa prijavama neistina izrečenih u reklamama i ako da - koliko često i šta vi možete poduzeti u takvim situacijama?

Odgovor-

Zakonom o zaštiti potrošača BiH ("Službeni glasnik BiH" br. 25/06), regulisano je pitanje oglašavanja proizvoda i usluga koje ne smije biti u suprotnosti sa zakonima i drugim propisima, ne smije vrijeđati ljudsko dostojanstvo, niti kršiti osnovna ljudska, privredna, društvena i kulturna prava.

Oglas ne smije dovoditi u zabludu potrošače u pogledu svojstava proizvoda, vrijednosti proizvoda, isporuke i zamjene, uvjeta garancije, autorskih i srodnih prava i trgovačkog imena.

Oglašavanje proizvoda i usluga ne smije biti neprimjereno, prevarno, dvosmisleno i treba poštivati dobre poslovne običaje. Prevarnim oglašavanjem proizvoda i usluga smatraju se oglasne poruke i djelovanje kojima se potrošač vara ili može prevariti te time uticati na njegovo privredno ponašanje, ili šteti ili može štetiti drugim učesnicima u tržišnoj utakmici uključujući prikazivanje manjim slovima, brojkama, slikama i znakovima bitnih sastojaka ponude, naročito cijene. U oglasu obavezno treba da budu objavljeni ime oglašivača i njegova

adresa. Oglašivač i njegova agencija za oglašavanje biće odgovorni za prevarno oglašavanje, nezakonito uporedno oglašavanje ili nekorektno oglašavanje. Nadležni organi moraju sankcionirati nezakonito oglašavanje (Ombudsmen za zaštitu potrošača, Inspekcije, Vijeće za zaštitu potrošača BiH, Konkurencijsko vijeće BiH).

Na zahtjev nadležnog organa ili organizacije za zaštitu potrošača, nadležni organ za informisanje (Regulatorna agencija za komunikacije) daje stručno mišljenje da li je neka oglasna poruka nezakonita ili prevarantska.

Dnevni list, 17.06.2014.

Zakonom o zaštiti potrošača u BiH jasno je definirano koje točne i jasne informacije organizator putovanja koji nudi program putovanja mora navesti. Između ostalog, mora navesti i precizne podatke o vrsti smještaja, njegovom položaju, kategoriji... Često se događa da je smještaj neodgovarajući opisu i potrošač, u ovom slučaju putnik, s njim nije zadovoljan ili pak nije ni nalik opisanom. Što poručujete/savjetujete potrošaču ako bude doveden u ovakvu situaciju?

- Može li tražiti povrat novca?

- Propisuje li se zakonom kazna za organizatora u ovom slučaju?

- Jesu li se potrošači obraćali Ombudsmanu sa sličnim slučajevima?

Odgovor

Zakon o zaštiti potrošača BiH definiše turistički paket-aranžman kao ugovor o putovanju koji obavezuje organizatora putovanja da pruži potrošaču najmanje dvije usluge i to: prevoz i smještaj, kao i druge turističke usluge koje nisu sporedne usluge prevoza i smještaja, a čine značajan dio ukupne cijene s tim da je potrošač dužan platiti organizatoru putovanja jedinstvenu cijenu.

Istim Zakonom je propisano da ukoliko organizator nudi program putovanja, on mora sadržavati razumljive, tačne i jasne informacije o cijeni putovanja, kapari, roku za plaćanje, kao i druge precizne podatke važne za ugovor, a

odnose se na: odredište, vrstu prevoznog sredstva, smještaja, ishranu, opis plana, ukupan broj noćenja u aranžmanu itd. U pogledu informacije o smještaju, ista mora sadržavati jasne podatke o vrsti smještaja, položaju, kategoriji ili udobnosti, i druge glavne oznake, uključujući eventualnu registraciju i turističku kategorizaciju.

Podaci objavljeni u programu su obavezujući za organizatora putovanja, s tim da prije zaključenja ugovora organizator može izvršiti izmjene pod uslovom da je to pravo sebi zadržao u programu. Potrošaču trebaju biti saopštene sve ugovorne odredbe prije zaključenja ugovora, te mu se treba uručiti jedan primjerak ugovora.

O svakom propustu u vezi sa izvršenjem ugovora koje primijeti na licu mjesta, potrošač mora obavijestiti pružaoca odgovarajućih usluga i organizatora u pisanoj formi ili na bilo koji drugi odgovarajući način, što je prije moguće. Ovo je veoma značajno, te potrošač mora odmah reagovati ukoliko primijeti bilo kakvo odstupanje od ugovorenog. Za organizatora putovanja propisane su novčane kazne u slučajevima kada ne izvrši ugovorne odredbe, mijenja utvrđenu cijenu kada to u ugovoru nije izričito dopušteno, poveća ugovorenu cijenu u periodu od 20 dana prije polaska, otkáže ugovor prije polaska i ne obešteti potrošača, itd.

Institucija ombudsmana je imala žalbi potrošača iz oblasti turističkih paket-aranžmana, a odnosile su se na problematiku odustanka potrošača od ugovora prije polaska na putovanje. Po pitanju neodgovarajućeg smještaja iz ugovora o putovanju nismo imali obraćanja potrošača.

Dnevni avaz, 23.06.2014.

Imate li pritužbi od strane potrošača, a vezano za posljedice nedavnih poplava, naročito u ZDK, ali i ostalim kantonima? Navodno se u pojedinim mesnicama pojavilo meso od uginulih životinja (u poplavama), pa se građani pitaju šta je na njihovim tanjirima.

Odgovor

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH nije zaprimila pritužbe potrošača na pojavu

prodaje mesa od uginulih životinja u poplavama koje su u prethodnom periodu zadesile našu zemlju.

Naime, naša institucija je nakon katastrofalne poplave apelovala na potrošače da budu jako oprezni kod kupovine hrane, a naročito mesa, i da iste kupuju samo od poznatih i provjerenih proizvođača i trgovaca.

Potrošači imaju mogućnost da se obrate Ombudsmenu za zaštitu potrošača u BiH, Agenciji za sigurnost hrane BiH ili nadležnoj tržišnoj inspekciji, za sve pojave hrane sumnjivog kvaliteta ili povećanja cijena zbog nestašice nekog proizvoda uzrokovanog poplavama u BiH.

Nezavisne novine, 26.6.2014.

Na sajtu Agencije za nadzor nad tržištem BiH objavljeni su rezultati analize više električnih uređaja (produžni kablovi, kvarcne grijalice, pegle), za koje je utvrđeno da predstavljaju rizik za potrošače.

- Koliko često Ombudman dobija žalbe potrošača na električne uređaje?

- O kojim uređajima se uglavnom radi, na šta se primjedbe uglavnom odnose i da li među njima ima i onih koji se mogu svrstati u domen ugroženosti bezbjednosti potrošača?

- Šta se savjetuje potrošačima u slučaju da iz funkcionalnih ili bezbjednosnih razloga nisu zadovoljni kupljenim električnim uređajem?

Odgovor

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH svakodnevno zaprima žalbe potrošača na električne aparate, većinom na tehnički složene aparate, kao što su mobilni telefoni, laptopi, televizori, i sl. Predmet žalbi se odnosi na nedostatak na proizvodu, tj. kupljene električne aparate, i nezakonito ponašanje trgovaca nakon reklamacije potrošača.

Naime, u skladu sa članom 18. ZOZP BiH, trgovac je na zahtjev i po izboru potrošača dužan: a) zamijeniti proizvod s nedostatkom za novi ispravan, b) vratiti plaćeni iznos i c) ukloniti nedostatak na proizvodu o svom trošku.

U praksi, trgovci isključivo upućuju kupca na servisiranje proizvoda, a tek po insistiranju kupca i po intervenciji Ombudsmena ili Inspekcija postupaju na drugi način naveden u citiranom članu Zakona.

Što se tiče pitanja ugroženosti bezbjednosti potrošača kupnjom pojedinih električnih aparata, redovno ih informišemo putem medija o svim štetnim pojavama, a imamo i saradnju sa Agencijom za nadzor nad tržištem BiH, koja ima zakonsku nadležnost nadzora tržišta. Savjetujemo potrošačima da kod kupovine svih električnih aparata detaljno pročitaju deklaraciju i uputstvo za primjenu i pridržavaju se datih navoda, a u slučaju nedostatka na proizvodu ili opasnosti i ugroženosti mogu tražiti stručnu pomoć i postupanje od strane Inspekcije, Ombudsmana za zaštitu potrošača BiH i Agencije za nadzor nad tržištem BiH.

Al Jazeera Balkans, 17.07.2014.

Naš tim novinara radi priču o prevarama u online trgovini. Svako ko ima Facebook profil može vidjeti ponude raznih „firmi“ sa povoljnim cijenama proizvoda (najčešće odjeće, obuće, parfema). Cijene su prihvatljive, a na fotografijama vodeći svjetski brendovi. Sve što je potrebno je porukom naručiti proizvod i on stiže u roku od jednog dana. A onda slijedi iznenadjenje... Kupljena roba nije original, dostavlja se bez originalne ambalaže, računa, nema čak ni podatka o firmi koja je prodaje...

Izjava nam je potrebna za realizaciju TV priloga.

Moja pitanja su:

1. Da li i koji zakoni se krše ovakvim vidom prodaje?
2. Kome se potrošač može obratiti ukoliko su njegova potrošačka prava narušena? (Šta spada u domen potrošačkih prava)
3. Da li ste imali pritužbi prevarenih kupaca putem interneta? Koji su Vaši savjeti, preporuke...

4. Da li postoji neko ko kontroliše „firme“ koje se bave online trgovinom?

Odgovor- izjava u kameru

N1, 29.09.2014.

Radim temu o spajaju Komzuma i Merkatora, odnosno utjecaja na domaće tržište.

Mercator” i “Konzum” u BiH zajedno imaju oko 255 prodajnih centara na prostoru 141 općine; statistički gledano, u svakoj bh. općini danas imaju gotovo po dva prodajna mjesta.

Da li možemo govoriti o monopolu u BIH ? Kako će se ovo odraziti na potrošače? Koliko je u svemu zaštićen domaći proizvod? Da li ste zadovoljni radom konkurencijskoj vijeća ? Nadam se da ćete mi pomoći u realizaciji navedene teme

Odgovor- telefonska izjava

Media servis, 03.11.2014.

Poštovani, zamolio bih vas za kratku radijsku izjavu vezano za nalog Agencije za sigurnost hrane BiH da se provjeri da li ima štetnog limuna na tržištu naše zemlje.

Odgovor- telefonska izjava

Dnevni avaz, 10.11.2014.

Naime, građani Bosne i Hercegovine od 1. januara 2015. godine moći će birati od koga će kupovati električnu energiju, čime će zbog konkurencije na tržištu, najvjerovatnije, doći do korekcije cijena struje. U takvoj situaciji, prema našim saznanjima, jedan od pružatelja usluga Elektroprivreda BiH, svoje potrošače sve više potiče da potpišu nove ugovore o pružanju usluge, vrše određene pritiske na njih. Možete li dati kratak savjet potrošačima kako da se ponašaju u takvoj situaciji, moraju li potpisivati ugovore sa ovim javnim preduzećem?

Odgovor- telefonska izjava

RSG Radio Media Servis, 07.11.2014.

Poštovani, zamolio bih vas za kratki komentar vezano za odluku federalne Vlade da pravne osobe slobodno formiraju cijene prema uvjetima tržišta, tj brisanje odredbe po kojoj su privredni subjekti dužni dostavljati obavještenje o promjeni cijena i marži na malo za soli za ljudsku ishranu, šećer kristal, mlijeko u prahu, jestivo ulje u jediničnoj mjeri (kilogram, odnosno litra) i margarin od 250 grama.

Odgovor- telefonska izjava

BHRT, 11.11.2014.

Za potrebe Dnevnika 2 BHT1 danas obrađujemo temu o otkazima na stotine ugovora vezanih za Švajcarske franke i uzimanje hipoteke i upis u gruntovnim knjigama istih kao vlasništvo HETA LIZING DOO Sarajevo.

U našu redakciju su se javili korisnici kredita kojima su otkazani ugovori. Radi se o redovnim i neredovnim platišama. Zamolili bismo za izjavu ombudsmana na ovu temu. Da li ste upoznati sa ovim slučajem i u kojem obliku institucija ombudsmana prati ovu problematiku?

Odgovor- izjava u kameru

Radio KISS, 23.12.2014.

Komentar na poskupljenje električne energije od 01. januara 2015., šta to znači za potrošače, te kako zaštititi njihove interese.

Odgovor- poslano priopćenje za javnost IOZZPUBiH (poslano FENA-i, preuzeto od većine elektronskih i tiskanih medija)

8. Proračun Institucije ombudsmana

TABELA REALIZACIJA PRORAČUNA ZA 2014. GODINU

NEPOSREDNA POTROŠNJA

Redni broj	Vrsta rashoda	Ekonomski kod	Odobreno proračunom za tekuću godinu	Realizirano u tekućem periodu	Indeks (5/4)
1	2	3	4	5	6
I	Tekući izdaci		351.000,00	305.386,77	87,00
1.	Bruto plaće i naknade	611100	260.000	233.957,25	89,98
2.	Naknade troškova zaposlenih	611200	34.000	24.421,18	71,83
3.	Putni troškovi	613100	4.000	2.992,22	74,81
4.	Izdaci telefonskih i PTT usluga	613200	7.000	6.457,40	92,25
5.	Izdaci za energiju i komunalne usluge	613300	0	0	0,00
6.	Nabava materijala	613400	10.000	9.373,64	93,74
7.	Izdaci za usluge prevoza i goriva	613500	8.000	5.744,36	71,80
8.	Izdaci za zakupninu	613600	0	0	0,00
9.	Izdaci za tekuće održavanje	613700	5.000	4.585,33	91,71
10.	Izdaci za osiguranje	613800	3.000	2.086,87	69,56
11.	Ugovorene i druge posebne usluge	613900	20.000	15.768,52	78,84
II	Kapitalni izdaci		49.000,00	48.574,00	99,13
1.	Nabava zemljišta	821100	0	0	0,00
2.	Nabava zgrada	821200	0	0	0,00
3.	Nabava opreme	821300	49.000	48.574,00	99,13
4.	Nabava ostalih stalnih sredstava	821400	0	0	0,00
5.	Nabava sredstava u obliku prava	821500	0	0	0,00
6.	Rekonstrukcija i investiciono održavanje	821600	0	0	0,00
III	Tekući grantovi		0	0	0
SVE UKUPNO			400.000,00	353.960,77	88,49

Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH

Dragan Doko

Broj: 01-1-02-4-105-1/15

Mostar, 09. ožujka, 2015. godine