

I. Pravni temelj:

Pravni temelj za donošenje Kriterija u procedurama za alternativno rješavanje sporova je utvrđen u članku 124. St.2. Zakona o zaštiti potrošača u BiH, čija odredba glasi: „Takve procedure bit će uspostavljene i primijenjene u skladu sa kriterijima koje postavi Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH“.

Također, pravni temelj je dan i u odredbi članka 101. st.1.toč.h) Zakona o zaštiti potrošača u BiH, koja glasi: „Obveze Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH su da: Predlaže i inicira rješavanje potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova“.

II. Razlozi za donošenje:

Razlozi za donošenje kriterija za alternativno rješavanje sporova, proizlaze iz prijelaznih i završnih odredbi Zakona o zaštiti potrošača u BiH, u cilju njegovog provođenja i predstavljaju preduvjet za uspostavljanje Procedura alternativnog rješavanja sporova koje će uspostaviti ovlaštena tijela za zaštitu potrošača u BiH.

Potrošački sporovi, u kojima strane mogu slobodno raspolagati svojim zahtjevima, imaju prednost u alternativnom rješavanju sporova, zbog efikasnosti, ekonomičnosti, tolerantnosti među strankama, i pravičnosti.

III. Objašnjenje pojedinih odredbi:

Sušтина postavljanja kriterija za alternativno rješavanje sporova temelji se na potrebi da se zaštiti položaj stranke-potrošača u postupku i istovremeno da se tijela koja vode postupak obavežu da ovaj postupak vode u skladu sa kriterijima.

Osnovni kriteriji su predviđeni u člancima od 2 -10 akta Kriteriji za alternativno rješavanje sporova, a to su: kriterij učinkovitosti, kriterij ekonomičnosti, kriterij zakonitosti, kriterij transparentnosti, kriterij neposrednosti, kriterij interesne orijentacije, kriterij jednostavnosti, kriterij dobrovoljnosti i kriterij hitnosti.

Kriterij učinkovitosti

Tijela za postupak ARS moraju voditi računa o propisanim rokovima za rješavanje sporova, koja će osigurati brzo, potpuno i kvalitetno rješavanje sporova u cilju što bržeg ostvarivanja prava u interesu potrošača.

Kriterij ekonomičnosti

Ovaj kriterij je vezan za načelo efikasnosti i ne smije se koristiti na štetu pravilnog utvrđivanja činjeničnog stanja i pravilne primjene zakona. Primjena ovog kriterija ima za cilj da se pravilno odluči o zahtjevu stranke sa što manje troškova po stranku i druge učesnike u postupku.

Kriterij zakonitosti

Ovaj kriterij je osnovni kriterij svakog pravnog postupanja. Ovlašteno tijelo u postupanju alternativnog rješavanja spora, dosljedno, na isti način prema svim građanima primjenjuju pravila postupka propisana

zakonom i odgovarajuće materijalne propise vezanu za konkretnu pravnu stvar. I kod odlučivanja po slobodnoj ocjeni

ovlašteno tijelo je vezano ovim kriterijem i dužan je navesti propis koji ga ovlašćuje da tako odlučuje i u kojim granicama je upotrijebio slobodnu ocjenu.

Kriterij transparentnosti

Transparentnost u radu i organiziranju ovlaštenog tijela za postupak ARS, je vezan i predstavlja širi oblik kriterija zakonitosti, koja osigurava potrošaču prethodno poznavanje pravila i procedura postupanja, bitne karakteristike takvog rješavanja sporova, način rješavanja, troškove i provedbu postignutog sporazuma.

Kriterij neposrednosti

Ovaj kriterij, je još poznat kao kriterij saslušanja stranaka, koji strankama u postupku pruža mogućnost da se izjasne o svim činjenicama i okolnostima iz predmeta spora. Ako nije riječ o činjenicama koje su opće poznate, stranka će za svoje navode ponuditi dokaze. Stavovi i dokazi stranaka će utjecati na konačno rješenje spornog odnosa.

Kriterij interesne orijentacije

Sporni odnos između potrošača i trgovca, potrošača i proizvođača, kao stranaka u postupku, uvijek treba pokušati sporazumno riješiti, jer se time doprinosi razvoju tolerancije u društvu i razvoju gospodarsko socijalnih odnosa. Početnim suprotnim interesima stranaka treba predočiti prednosti sporazumnog rješavanja sporova, u odnosu na sudski postupak, u smislu njegove učinkovitosti, ekonomičnosti, dobrih odnosa među strankama i pravičnosti kompromisnog rješenja.

Kriterij jednostavnosti

Ovaj kriterij treba biti svojstven sporazumno rješavanju sporova, gdje strane isključivo imaju pravo raspolagati svim radnjama u postupku, s ciljem pojednostavljenja istih i njihovom svodenju na najmanju moguću mjeru. Jedini oprez treba obratiti da jednostavnost u postupanju ne bude na štetu zakonskih prava potrošača.

Kriterij dobrovoljnosti

Dobrovoljnost stranaka jeste preduvjet za sporazumno rješavanje spornih odnosa. Slobodna volja stranaka u raspolaganju svojim zahtjevima i kompromisnim rješenjima, donosi niz prednosti kako istim strankama, tako utiče i na razvoj dobrih i učinkovitih poslovnih odnosa u okruženju.

Kriterij hitnosti

Postupak ARS se provodi bez čekanja, odugovlačenja i uz što manji trošak. Postupak ARS je brz postupak i najčešće se završava na jednom sastanku.

INSTITUCIJA OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI



Na temelju članka 101. st.1.toč.h) i članka 124.st.2. Zakona o zaštiti potrošača u BiH (Službeni glasnik BiH br.25/06), a sukladno preporukama Europske komisije u oblasti zaštite potrošača broj: 98/257 i 2001/310, Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH, postavlja:

K R I T E R I J E

u procedurama za alternativno rješavanje sporova

I.OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovi kriteriji primjenjuju se u procedurama alternativnog rješavanja sporova, (u daljem tekstu ARS), koja će uspostaviti ovlaštena tijela za zaštitu potrošača u BiH.

Donošenje kriterija ima za cilj osigurati efikasnu i primjenjivu proceduru neobvezujućeg oblika rješavanja spora u kojem neovisno tijelo (posrednik) potiče pregovore među strankama u sporu i nastoji postići obostrano prihvaćanje nagodbe.

II. OSNOVNI KRITERIJI

Članak 2.

1.Kriterij učinkovitosti

U proceduri za ARS, ovlaštena tijela dužna su osigurati učinkovito ostvarivanje prava i interesa potrošača.

Članak 3.

2.Kriteriji ekonomičnosti

Nalaže da se kod svakog ARS i u svakoj njegovoj fazi, uz što manje sredstava i za što kraće vrijeme postigne što bolji rezultat.

Članak 4.

3. Kriterij zakonitosti

Osigurava da osnovna prava potrošača budu adekvatno zaštićena, te da ARS ne može dovesti do smanjenja nivoa prava potrošača koja mu pripadaju po važećem Zakonu.

Članak 5.

4. Kriterij transparentnosti

Osigurava da potrošač mora biti blagovremeno informiran o organu za ARS, proceduri koja se primjenjuje za ARS, bitne karakteristike i prednosti takvog načina rješavanja sporova.

Članak 6.

5. Kriterij neposrednosti

Osigurava stranama koje su pristupile ARS, neposredno i slobodno iznošenje stavova o predmetu spora.

Članak 7.

6. Kriterij interesne orijentacije

Motivirati strane za ARS, jer isto osigurava tolerantno okruženje pogodno za gospodarski i socijalni razvoj kao i doprinosi dobrim odnosima među stranama, iako su sa suprotnim interesima.

Članak 8.

7.Kriterij jednostavnosti

Svaka radnja kod ARS treba se obaviti što jednostavnije, što podrazumijeva svođenje pojedinih radnji na najmanji mogući broj i njihovo vršenje na najjednostavniji način, ali pod uvjetom da se ne odrazi na smanjenje nivoa priznatih zakonskih prava potrošača.

Članak 9.

8. Kriterij dobrovoljnosti

Pristup ARS je za strane u sporu dobrovoljan, pa ostvarivanje ovog kriterija podrazumijeva odraz slobodne volje stranaka.

Članak 10.

9. Kriterij hitnosti

Postupak ARS je hitan i provodi se prema odredbama hitnog postupka.

III.PRIMJENA KRITERIJA

Članak 11.

Postupanje ARS se vodi u skladu sa ovim kriterijima i započinje prijedlogom zainteresirane strane za pokretanje postupka i prihvaćanjem istog od strane ovlaštenog tijela za zaštitu potrošača.

Članak 12.

Strane se mogu sporazumjeti o načinu na koji će se voditi postupak ARS.

Ukoliko strane ne postignu sporazum o načinu provođenja postupka, ovlaštena tijela za zaštitu potrošača će provesti postupak na način koji smatraju da je odgovarajući, imajući

u vidu okolnosti spornog odnosa i interese koje strane žele da ostvare, uz poštivanje načela hitnosti.Ovlaštena tijela za zaštitu potrošača mogu dati prijedlog mogućih načina za rješavanje spora, ali ne i prijedlog samog rješenja.

Članak 13.

Pokretanje postupka ARS ne utječe na korištenje redovne zakonske procedure za ostvarenje prava pred nadležnim sudom i organom uprave, niti utječe na zakonske rokove za pokretanje i vođenje tih postupka.Ako postupak ARS nije uspio, nastaviti će se postupak odlučivanja po žalbi u redovnom postupku.

Članak 14.

Na zaključenje, učinke i prestanak sporazuma u postupku ARS, shodno će se primjenjivati odredbe Zakona o obligacijskim odnosima, koje uređuju vansudsko poravnanje i Zakona o parničnom postupku koje uređuju sudsko poravnanje.

IV.PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 15.

Procedure alternativnog rješavanja sporova uspostaviti će ovlaštena tijela za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini.

Članak 16.

Ovi kriteriji stupaju na snagu osmog dana od dana objave u Službenom glasniku BiH.

**Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH
Dragan Doko**

**Kriteriji su objavljeni u Službenom glasniku BiH broj
13/09 od 18. svibnja 2009. godine.**