

Misija Ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH

Djelovati će u smislu zaštite interesa potrošača, općenito, a ne rješavati njihove pojedinačne sporove, što je zadatak i nadležnost drugih zakonima određenih i formiranih agencija, uprava, institucija i inspektorata.

Davanje pravnih savjeta i sugestija potrošačima je nadležnost i zadatak lokalnih centara za savjetovanje potrošača (udruženja potrošača), koji su uspostavljeni i djeluju na cijelom prostoru Bosne i Hercegovine.

Institucijom ombudsmena upravlja Ombudsman za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Ombudsman) i ovlašten je da izdaje instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti sa potrošačkom legislativom, pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima naknade štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača u BiH (u daljem tekstu: Zakon).

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

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

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

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

Institucija je opredijeljena za efikasno provođenje zaštite prava potrošača koja im pripadaju na osnovu važećeg propisa, te stvaranju društva po mjeri potrošača.