

## Misija Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Institucija ombudsmana treba osigurati opću pravnu pomoć u smislu sprječavanja narušavanja kolektivnih prava potrošača, te će djelovati u smislu zaštite interesa potrošača, općenito, a ne rješavati njihove pojedinačne sporove, što je zadatak i nadležnost drugih zakonima određenim i formiranih agencija, uprava, institucija i inspektorata.

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

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

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

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

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

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