



Broj: 05-02-4-625-14/19  
U Mostaru, 19.6.2020. godine

Temeljem članka 23. Zakona o ministarstvima i drugim organima uprave Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, br. 5/03, 42/03, 26/04, 42/04, 45/06, 88/07, 35/09, 59/09, 103/09 i 83/17) i člana 7. Odluke o godišnjem planiranju rada i načinu praćenja i izvještavanja u institucijama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 94/14), Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, d o n o s i

## PROGRAM RADA

### INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI ZA 2020. GODINU

#### I – UVOD

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*<sup>1</sup> (dalje u tekstu: *Zakon*), kao temeljni zakon Institucije ombudsmana, propisuje obveze i ovlaštenja Ombudsmana i istovremeno uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriju Bosne i Hercegovine.

Obveze Ombudsmana za zaštitu potrošača su definirane člankom 101. Zakona kako slijedi:

- a) pruža informacije o pravima i obvezama potrošača i daje podršku udruženjima potrošača u njihovim aktivnostima;
- b) prati ili predlaže aktivnosti u vezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je regulirano ovim Zakonom, propisima koji reguliraju obligacione odnose ili nekim drugim zakonom;
- c) istražuje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi i koordinira svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijama;
- d) donosi odluke i poduzima druge mjere u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja;
- e) izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuje specifični ekonomski operateri;
- f) preporučuje upotrebu određenih uvjeta ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja;
- g) pregovara s predstavnicima određenih trgovinskih udruga o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;
- h) predlaže i inicira rješavanje potrošačkih sporova primjenom mehanizama za

<sup>1</sup> "Službeni glasnik BiH" broj 25/06, 88/15.





---

alternativno rješavanje sporova;

i) kontaktira s Institucijom ombudsmana za ljudska prava u BiH o zajedničkim problemima, posebno o uslugama od općeg interesa ili javnim uslugama;

j) predlaže Vijeću za zaštitu potrošača BiH i Vijeću ministara BiH potrebna poboljšanja Zakona o zaštiti potrošača, te doprinosi usmjeravanju i učinkovitosti politike u području zaštite potrošača;

k) istražuje utjecaj drugih inicijativa organa vlasti na zaštitu potrošača.

Ovlaštenja Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH su definirana člankom 103. Zakona kako slijedi:

a) izdaje instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti s potrošačkim zakonodavstvom i iznosi te instrukcije pred sud;

b) pokreće postupak pred nadležnim sudom;

c) pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, sukladno odredbama ovog Zakona.

## **II- PRIORITETI ZA PLANSKU GODINU, SA PROCJENOM PROBLEMA I RIZIKA**

Institucija ombudsmana ostvaruje svoj specifični cilj, tj. pridonosi srednjoročnom cilju kroz dva aspekta svog djelovanja koje se međusobno prožimaju i nadopunjuju: pojedinačna postupanja i postupanja koja imaju kolektivni karakter zaštite potrošača.

U tom smislu prilikom srednjoročnog i godišnjeg planiranja naših aktivnosti iste smo podijelili u skladu sa njihovim dosegom ili učinkom: ako pojedina postupanja imaju za rezultat promjenu u pojedinačnom potrošačkom odnosu ili statusu ona spadaju u Projekt 1. (pravni svjeti, tumačenja i mišljenja, odluke donesene po pojedinačnim predmetima). S druge strane, sva naša nastojanja koja imaju za cilj preventivno ili reaktivno kolektivno djelovanje, koja utječu na širi krug subjekata (institucionalnih nositelja zaštite potrošača kao i proizvođača, trgovaca i potrošača kao kolektiviteta) spadaju u Projekt 2. (kolektivne Preporuke, Kriteriji, Posebni sektorski izvještaji, Izvješće o radu - pregled stanja u oblasti zaštite potrošača, istupi u medijima, tiskanje edukativnih materijala i suradnja sa obrazovnim institucijama, suradnja sa udruženjima potrošača i dr.).

Kao i u prethodnom periodu naglasak i u 2020. godini će biti na kolektivnom aspektu zaštite potrošača, budući da je ombudsman odredbom članka 104. Zakona ovlašten davati prioritet onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošače. Kumulativni učinak kolektivnog aspekta djelovanja Institucije ombudsmana sigurno opravdava naglasak na ovoj vrsti aktivnosti i fokusiranosti u tom smjeru.

Naime, temeljem postupanja u okviru Projekta 1. Institucija ombudsmana radi "screening" na tržištu pružanja roba i usluga potrošačima, te dobija uvid gdje i kojim raspoloživim kolektivnim mehanizmima je potrebno prioritarno reagirati.





---

Istovremeno nastavljena će biti podrška projektima koji su započeti u 2019. godini i to kako slijedi:

-Projekt: "Doprinos organizacija civilnog društva (OCD-a) poboljšanju prava potrošača u BiH u skladu sa standardima EU". Cilj projekta je podrška potrošačima, udruženjima potrošača i predstavnicima potrošača u radu na zaštiti potrošača. Ciljnu grupu projekta čine aktivisti i osobe iz udruženja potrošača koja su registrirana u registru udruženja za zaštitu potrošača, predstavnici relevantnih ministarstava, Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH i komunalnih preduzeća. Trajanje projekta je dvije godine (2019-2020. godine), a implementira se uz finansijsku podršku Delegacije EU u BiH.

-Pilot projekt „Interaktivni Web servis za mirno rješavanje potrošačkih sporova“. Svrha projekta je iznalaženje modela rješavanje potrošačkih sporova putem WEB tehnologije, u cilju uspostavljanja sistema bržeg i efikasnijeg rješavanja potrošačkih sporova van suda, odnosno smanjenje broja sudskih potrošačkih sporova. Ciljnu grupu projekta čine predstavnici Udruženja za zaštitu potrošača iz Gradiške, Udruženja za ICT u Privrednoj komori Republike Srpske, relevantnih ministarstava, Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH i komunalnih poduzeća.

-Projekt: Aktivnosti na izmjeni i dopuni Zakona o zaštiti potrošača u BiH. Projekt implementira MOFTER, uz finansijsku podršku Delegacije EU u BiH.

-Aktivnosti za izradu Strategije i Akcijskog plana za alternativno rješavanje sporova u okviru projekta „Izgradnja efikasnog pravosuđa u službi građana-IPA 2017“. Projekt implementira Visoko sudsko i tužilačko Vijeće BiH (VSTV BiH). Trajanje projekta je dvije godine (2019-2020. godine) a Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, učestvuje u radu radne grupe, koja je formirana od predstavnika pravosudnih institucija, nadležnih ministarstava i drugih relevantnih sudionika.

Pravnim savjetima (usmenim i pismenim-uglavnom poslanim elektronskom poštom) i odlukama po pojedinačni žalbama Institucija ombudsmana odlučuje u konkretnim predmetima o činjenicama postojanja kršenja prava potrošača te zauzima stav o aktualnim pravnim nedoumicama i upitnim tržišnim praksama.


Stavovi o nepoštenim poslovnim praksama pružatelja usluga i proizvoda pretakaju se u kolektivne pravne akte – Preporuke, Posebne izvještaje, Prijedloge za izmjenu propisa i internih akata pojedinih javnih i privatnih tijela i poduzeća itd., koja se dalje putem medija komuniciraju sa potrošačkom javnosti te se na taj način jednim neformalnim i sveobuhvatnim, koordiniranim pritiskom utječe na promjenu istih.



Konkretan rezultat pojedinačnih i kolektivnih aktivnosti u trenutku predlaganja ovog Programa ne možemo znati, budući da su naša djelovanja u velikoj mjeri određena kretanjima i pojavama kako na domaćem tako i globalnom tržištu. U tom smislu zadane vrijednosti su instruktivne i približne, sa mogućim odstupanjima u oba smjera.

Također, bitno je naglasiti da ovim aktivnostima u konačnici pridonosimo ostvarenju našeg specifičnog i srednjoročnog cilja, u smislu da unaprijeđujemo općenito položaj potrošača na tržištu i omogućavamo bolje funkcioniranje tržišnog mehanizma. U tom smislu ostvarujemo našu misiju koja je neovisan rad na zaštiti i promicanju temeljnih prava potrošača te sudjelujemo u uspostavi društvenog okvira koje će generirati educirane, proaktive potrošače koji jedino kao takvi mogu odigrati svoju bitnu društveno-ekonomsku ulogu i pridonijeti gospodarskom i integriranom rastu (opći cilj/načelo razvitka).

Pripreme zakonskih i podzakonskih akata, kao i međunarodnih ugovora i projekata javnih investicija nisu u nadležnosti Institucije ombudsmana, stoga tabelarno planiranje istih nije ni dio ovog godišnjeg plana.

OMBUDSMAN  
  
Mr. sc. Saša Marić

*Prilog:*

- *Tabelarni pregled očekivanih godišnjih rezultata i aktivnosti organiziranih po srednjoročnim ciljevima iz srednjoročnog plana rada-Akcijski plan godišnjeg programa rada Institucije ombudsmana*



## II - AKCIJSKI PLAN GODIŠNJEG PROGRAMA RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH

Opći cilj/načela razvitka: INTEGRIRANI RAST

Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Specifični cilj: Unaprjeđenje pojedinačne i kolektivne zaštite potrošača i institucionalne suradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača

Programi, projekti i aktivnosti	Nositelj aktivnosti (ustrojstvena jedinica)	Pokazatelji				Troškovi	Izvori financiranja						Planirani kvartal za provedbu
		Pokazatelji rezultata ili utjecaja	Jedinica mjerenja (% , broj ili opisno)	Polazna vrijednost (n)	Ciljana vrijednost (n+1)	Procijenjeni troškovi	Proračun	Krediti	Donacije	Ostali izvori	Ukupno	Program u DOP-u	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>1.1. Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini</b>													
<b>1.1.1 Pravna podrška potrošačima (postupanje po pojedinačnim žalbama, davanje usmenih savjeta, mišljenja i tumačenja)</b>													
1.1.1.1 Pravni savjeti (usmeni i pismeni)	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Pravni savjeti	Broj zaprimljenih zahtjeva i izdanih savjeta	725	761	54000	54000				54000	Zaštita potrošača u BiH	Kontinuirano u 2020.
1.1.1.2 Tumačenja i mišljenja	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Tumačenja i mišljenja	Broj zaprimljenih zahtjeva i tumačenja i mišljenja	6	7	32400	32400				32400	Zaštita potrošača u BiH	Kontinuirano u 2020.
1.1.1.3 Odluke u pojedinačnim predmetima	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Odluke	Broj zaprimljenih žalbi i donesenih odluka	225	236	129600	129600				129600	Zaštita potrošača u BiH	Kontinuirano u 2020.
<b>1.1.2 Suradnja s ostalim nositeljima zaštite potrošača (čl. 98 ZPP) i predstavnicima trgovinskih udruženja - (kolektivni karakter)</b>													

1.1.2.1 Preporuke, Posebni izvještaji; Instrukcije, Sudski postupci	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Preporuke, Kriteriji i Posebni izvještaji	Broj izdanih Preporuka, Posebnih izvještaja, Instrukcija, podnesaka u sudskim postupcima	12	13	48600	48600				48600	Zaštita potrošača u BiH	Kontinuirano u 2020.
1.1.2.2 Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Odgovori	Broj zaprimljenih zahtjeva i danih odgovora	45	47	24300	24300				24300	Zaštita potrošača u BiH	Kontinuirano u 2020.
1.1.2.3 Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Brošure, letci, udžbenici	Broj	7	8	16200	16200				16200	Zaštita potrošača u BiH	Kontinuirano u 2020.
1.1.2.4 Suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Suradnja	Broj zahtjeva i ostavarenih suradnji	15	15	48600	48600				48600	Zaštita potrošača u BiH	Kontinuirano u 2020.
1.1.2.5 Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Partnerstva	Broj zaprimljenih zahtjeva za sudjelovanjem i otvorenih partnerstava	15	16	24300	24300				24300	Zaštita potrošača u BiH	Kontinuirano u 2020.

**III - ZBIRNI PREGLED ZAKONA PLANIRANIH GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BiH**

Opći cilj/načela razvitka:

Strateški cilj:

Srednjoročni cilj:

Specifični cilj:

Naziv zakona	Razlozi za donošenje zakona	Usklađivanje sa pravnim nasljeđem EU (DA/NE)	Prethodna procjena utjecaja propisa (DA/NE)	Sveobuhvatna procjena Utjecaja propisa (DA/NE)	Planirano kvartal za provođenje
1	2	3	4	5	6
1.1 (naziv programa)					
1.1.1 (naziv projekta)					
1.1.1.1 (naziv zakona)					
1.1.1.2 (naziv zakona)...					
1.1.2 (naziv projekta)...					
1.2 (naziv programa)...					



IV - ZBIRNI PREGLED PLANIRANIH PODZAKONSKIH AKATA PLANIRANIH GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BiH					
Opći cilj/načela razvitka:					
Strateški cilj:					
Srednjoročni cilj:					
Specifični cilj:					
Naziv podzakonskog akta	Razlozi za donošenje podzakonskog akta	Usklađivanje sa pravnim nasljeđem EU (DA/NE)	Prethodna procjena utjecaja propisa (DA/NE)	Sveobuhvatna procjena utjecaja propisa (DA/NE)	Planirani kvartal za provođenje
1	2	3	4	5	6
1.1 (naziv programa)					
1.1.1 (naziv projekta)					
1.1.1.1 (naziv podzakonskog akta)					
1.1.1.2 (naziv podzakonskog akta)...					
1.1.2 (naziv projekta)...					
1.2 (naziv programa)...					



<b>V - ZBIRNI PREGLED MEĐUNARODNIH UGOVORA PLANIRANIH GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA BIH</b>					
Opći cilj/načela razvitka:					
Strateški cilj:					
Srednjoročni cilj:					
Specifični cilj:					
<b>Naziv međunarodnog ugovora</b>	<b>Razlozi za sklapanje međunarodnog ugovora</b>	<b>Usklađivanje sa pravnim nasljeđem EU (DA/NE)</b>	<b>Prethodna procjena utjecaja propisa (DA/NE)</b>	<b>Sveobuhvatna procjena Utjecaja propisa (DA/NE)</b>	<b>Planirani kvartal za provođenje</b>
1	2	3	4	5	6
1.1 (naziv programa)					
1.1.1 (naziv projekta)					
1.1.1.1 (naziv međunarodnog ugovora)					
1.1.1.2 (naziv međunarodnog ugovora)...					
1.1.2 (naziv projekta)...					
1.2 (naziv programa)...					

<b>VI - ZBIRNI PREGLED JAVNIH INVESTICIJA PLANIRANIH GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA INSTITUCIJE BiH</b>		
Opći cilj/načela razvitka:		
Strateški cilj:		
Srednjoročni cilj:		
Specifični cilj:		
Naziv projekta javnih investicija	Osnovni ciljevi, aktivnosti i komponente projekta	Planirano razdoblje realizacije
1	2	3
1.1 (naziv programa)		
1.1.1 (naziv projekta)		
1.1.1.1 (naziv javne investicije)		
1.1.1.2 (naziv javne investicije)...		
1.1.2 (naziv projekta)...		
1.2 (naziv programa)...		



---

**VII. IZVJEŠĆE O PROVEDENIM KONZULTACIJAMA KOD IZRADE PROGRAMA RADA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BiH**

---

*Prednacrt Programa rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH nema značajnijeg utjecaja na javnost (primjenjujući kriterije navedene u člancima od 9. do 13. Pravila za konzultacije u izradi pravnih propisa) te su izvršene on line konzultacije putem web platforme eKonzultacije u periodu od 9.8. do 24.8.2019. godine.*



**OMBUDSMAN**  
*Saša Marić*  
**Mr. sc. Saša Marić**