|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Bosna i Hercegovina | Grb Bosne i Hercegovine | Босна и Херцеговина |
| Institucija ombudsmana  za zaštitu potrošača u BiH | Институција oмбудсмана  за заштиту потрошача у БиХ |
|  |  |

prijedlog

Broj:

Mostar,

Temeljem članka 24. Zakona o ministarstvima i drugim organima uprave Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 5/03, 42/03, 26/04, 42/04, 45/06, 88/07, 35/09, 59/09,103/09, 87/12, 6/13, 19/16 i 83/17) i člana 11. Odluke о godišnjem planiranju rada i načinu praćenja i izvјеštаvаnjа u institucijama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 94/14), Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, p o d n o s i

**IZVJEŠĆE O RADU**

**INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH ZA 2019. 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[[1]](#footnote-1)* (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.

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.

Godišnjim programom rada za 2019. godinu Institucija ombudsmana je postavila planirane aktivnosti aproksimativno kroz dva Projekta. Realizacija planiranih aktivnosti podložna je aktualnim svjetskim gospodarskim trendovima kao i aktualnoj situaciji na tržištu potrošačkih roba i usluga.

**Pojedinačna pravna podrška**

Pojedinačna pravna podrška potrošačima sastoji se davanje konkretnih informacija (savjeta usmenih i pismenih) vezano za potrošačke odnose, rješavanje po žalbama (pritužbama) potrošača kao i davanja tumačenja ili mišljenja koja se odnose na konkretne pojedinačne predmete ili normativne pravne akte. Institucija ombudsmana putem usmenih i pismenih savjeta, u pojednostavljenoj formi (e-mail ili telefonski poziv) promptno pruža informaciju potrošaču kako bi ovaj u relativnom kratkim rokovima mogao ostvariti svoja zakonom zajamčena prava.

Također, bilježimo porast izdanih mišljenja i tumačenja zatraženih od strane trgovaca, pružatelja usluga te raznih državnih institucija. Ovo je aktivnost sa značajnim kolektivnim aspektom, budući da se kolektivno i preventivno štite svi potrošači trgovca ili pružatelja usluga koji je zatražio mišljenje. Mada smo uvijek bili otvoreni za ovaj tip suradnje raduje nas ovaj trend porasta jer isti ukazuje i na stvaranje dobre poslovne prakse u skladu sa potrošačkom regulativom, a sve na inicijativu trgovaca i ostali pravnih subjekata.

Institucija ombudsmana je u skladu sa Zakonom institucija načelno nadležna za sve potrošačke oblasti. U tom smislu rješavamo po žalbama u pojedinačnim predmetima, osim ako po istima nije pokrenut sudski postupak ili ako se nađemo nenadležnima.

Postupanja po žalbama obuhvaćaju kompleksnije pravne radnje, ispitivanje tržišta, upoznavanje sa stručnim specifikacijama vezenim za spornu uslugu ili predmet. Ovo postupanje stoga zahtjeva duže vremensko i intelektualno ulaganje. U izvještajnom periodu bilježimo veći broj žalbi od planiranog što ukazuje na povećanu vidljivost institucije u javnosti kao i nažalost povećanje kršenja prava potrošača.

**Kolektivni aspekt zaštita potrošača**

Naglasak u 2019. godini je bio na kolektivnom aspektu zaštite potrošača. Kolektivna zaštita podrazumijeva takvo institucionalno postupanje čije posljedice ekonomski utječu na veći broj građana (npr. kućni savjet jedne zgrade), grupu ili kategoriju potrošača (npr. svi korisnici mobilne telefonije određenog telekom operatera). Postupanja u cilju zaštite kolektivnih interesa potrošača su ujedno i instrument osnaživanja pojedinih potrošačkih grupa kao i njihovog repozicioniranja na tržištu. Na taj način potrošači mogu bitno utjecati na promjenu uvjeta poslovanja tj. na tržišna kretanja i konkurenciju.

U tom smislu i zbog svega gore navedenog, a s obzirom na situaciju na tržištu potrošačkih roba usluga, Institucija je imala više aktivnosti od planiranih u sljedećim oblastima:

1. Odgovori na upite medija – u izvještajnom periodu bilježimo značajan broj medijskih pojavljivanja što ukazuje na povećanu vidljivost institucije u javnosti, izuzetno dobru suradnju sa medijima te blagovremeno izvještavanje.
2. Suradnja sa studentima i obrazovnim institucijama je također realizirana djelomično uz suradnju sa udruženjima potrošača. Studenti Pravnog fakulteta u Mostaru u okviru kolegija potrošačko pravo imali su priliku slušati o sustavu zaštite potrošača u BiH te o ulozi Institucije ombudsmana u istom.
3. Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača

Temeljem zakonske obveze[[2]](#footnote-2) tijekom 2019. također je realiziran plan suradnje sa udruženjima potrošača. Dinamika ove suradnje je u prvom redu određena postojanjem i izvršenjem projekata u kojima se onda Institucija ombudsmana pojavljuje kao suradnik i predstavnik vlasti u ovoj oblasti. U izvještajnom periodu udruženja koja su provodila određene projekte u okviru kojih se odvijala suradnja sa Institucijom ombudsmana su: Fondacija lokalne demokratije iz Sarajeva i udruženja potrošača „Toper“ iz Doboja i „Klub potrošača“ iz Tuzle na projektu “Doprinos organizacija civilnog društva ( OCD) poboljšanju prava potrošača u BiH u skladu sa standardima EU“.

Institucija ombudsmana često, pogotovo u pojedinačnim predmetima, nema povratnu informaciju o tome da li su naši akti ispoštovani, tj. uvaženi. U tom smislu dolazi do izražaja i manjak potrošačke, građanske kulture, jer često potrošači koji pozitivno riješe svoj zahtjev nemaju svijest da tu činjenicu trebaju javiti i nama kako po njoj ne bi nastavno postupali (npr. istraživali predmetnu materiju i tržište).

Također, susrećemo se i sa problemom deklarativnog i načelnog prihvaćanja predloženih rješenja, dok se sa primjenom istih odugovlači, ili uopće ne postoji namjera promjene nezakonite prakse. Priljev žalbi po istom osnovu nepobitno nam ukazuje na takvo postupanje.

Izvještajni period je bio period institucionalne suradnje, kao i suradnje sa udruženjima potrošača i obrazovnim institucijama. Zabilježili smo sljedeće kontakte:

- Ministarstvo trgovine FBIH, Ministarstvo trgovine RS i MVTEO BIH na aktivnostima pri izradi Zakona o izmjenama zakona o zaštiti potrošača u BiH

- Aktivnosti u Povjerenstvu VSTV –a na izradi procedura za alternativno rješavanje sporova

- Institut za akreditiranje BiH – suradnja vezano za obuke iz oblasti akreditiranja i s tim u vezi zaštita potrošača.

- Suradnja sa tržišnim inspekcijama u cilju unapređenja stanja u oblasti zaštite potrošača. U predmetu broj 04-06-1-735/19 sadržane su informacije o postupanjima tržišnih inspekcija u oblasti zaštite potrošača

- Sudjelovanje u edukaciji inspekcija iz oblasti zaštite potrošača u organizaciji FUZIP-a.

Uočili smo olakšanu komunikaciju unutar sustava zaštite potrošača gdje smo prepoznati kao strateški partner, čime su i rezultati ukupnih zajedničkih napora kudikamo bolji. Unutar radnih sastanaka sa regulatorima i pružateljima usluga na jedan afirmativan i konstruktivan način može se doći do rješenja optimalnih za sve sudionike odnosa.

Govoreći u brojkama, institucija je u Projektu 1. tj. u postupanjima po pojedinačnim predmetima imala prebačaj od 84%, dok smo u Projektu 2. po kolektivnim žalbama postupali manje od planiranog pa u prosjeku imamo zabilježen podbačaj od 54%. Gledano zbirno, cjelukupno poslovanje institucije i utrošak resursa, možemo zaključiti da imamo financijski prebačaj od 30%, tj. da smo za planirani proračun od 380000 KM, uslijed specifičnih okolnosti u 2019. godini, uradili posao u našoj nadležnosti u vrijednosti od 500000 KM.

O M B U D S M A N

Mr. sc. Saša Marić

*Prilozi:*

* *Tabelarni pregled prijedloga Izvješća o radu institucije za 2019. godinu (obrazac 2),*
* *Izvješće o provedenim konzultacijama kod izrade godišnjeg izvješća o radu.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II - IZVJEŠTAJ O PROVOĐENJU AKCIONOG PLANA PREDVIĐENOG GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA - Institucija 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** | **Nosilac aktivnosti** (organizaciona jedinica) | **Pokazatelji** | | | | **Izvori finansiranja i troškovi** | | | **Vrijeme provođenja** | | **Komentar** |
| **Jedinica mjerenja** (%, broj ili opisno) | **Polazna vrijednost** (n) | **Ciljana vrijednost** (n+1) | **Ostvarena vrijednost  na kraju godine** (n+1) | **Izvori fnansiranja** (budžet, krediti,  donacije, ostalo) | **Planirani troškovi** | **Ostvareni troškovi** | **Planirani kvartal  za provođenje** | **Kvartal kada je  aktivnost provedena** |
|
|
|
|
|
|
|
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* |
| **1.1.Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini** | | | | | | | | | | | |
| **1.1.1Pravna podrška potrošačima (postupanje po pojedinačnim žalbama, davanje usmenih savjeta, mišljenja i tumačenja)** | | | | | | | | | | | |
| 1.1.1.1 Pravni savjeti (usmeni i pismeni) | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana | Broj zaprimljenih zahtjeva i izdanih savjeta | 448 | 761 | 629 | proračun | 54000 | 44633 | kontinuirano | kontinuirano | Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 25% od procjenjenih troškova pojedinačnog karaktera |
| 1.1.1.2 Tumačenja i mišljenja | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana | Broj zaprimljenih zahtjeva i tumačenja i mišljenja | 10 | 6 | 21 | proračun | 32400 | 32400 | kontinuirano | kontinuirano | Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 15% od procjenjenih troškova pojedinačnog karaktera |
| 1.1.1.3 Odluke u pojedinačnim predmetima | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana | Broj zaprimljenih žalbi i donesenih odluka | 353 | 236 | 437 | proračun | 129600 | 129600 | kontinuirano | kontinuirano | Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 60% od procjenjenih troškova pojedinačnog karaktera |
|  | | | | | | | | | | | |
| 1.1.2.1 Preporuke, Posebni izvještaji, instrukcije, sudski postupci | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana | Broj izdanih Preporuka, Posebnih izvještaja i sudskih postupaka | 2 | 13 | 6 | proračun | 48600 | 22430 | kontinuirano | kontinuirano | Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 30% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera |
| 1.1.2.3 Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja | Ombudsmen, Pomoćnici ombudsmana | Broj zaprimljenih zahtjeva i danih odgovora | 57 | 47 | 32 | proračun | 24300 | 16544 | kontinuirano | kontinuirano | Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 15% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera |
| 1.1.2.4 Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana | Broj | 2 | 8 | 1 | proračun | 16200 | 2025 | kontinuirano | kontinuirano | Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 10% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera |
| 1.1.2.5 Suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana | Broj ostavarenih suradnji | 15 | 15 | 16 | proračun | 48600 | 51840 | kontinuirano | kontinuirano | Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 25% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera |
| 1.1.2.6 Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača | Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana | Broj zaprimljenih zahtjeva za sudjelovanjem i otvarenih partnerstava | 5 | 16 | 6 | proračun | 24300 | 9112 | kontinuirano | kontinuirano | Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 15% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **III - IZVJEŠTAJ O IZRAĐENIM ZAKONIMA PLANIRANIH GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA (NAVESTI IME INSTITUCIJE BiH)** | | | | | | | |
| **Opći cilj/principi razvoja:** | | | | | | | |
| **Strateški cilj:** | | | | | | | |
| **Srednjoročni cilj:** | | | | | | | |
| **Naziv zakona** | **Vrijeme provođenja** | | **Status zakona zaključno sa 31.12.\_\_\_\_\_\_\_ godine** | | | | **Komentar** |
| **Planirani kvartal za provođenje** | **Kvartal kada je aktivnost provedena** | **Upućen VM BiH** (DA/NE) | **Usvojen na VM BiH** (DA/NE) | **Procedura u PS BiH** (DA/NE) | **Usvojen u PS BiH** (DA/NE) |
|
|
|
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* |
| **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 - IZVJEŠTAJ O IZRAĐENIM PODZAKONSKIM AKTIMA PLANIRANIH GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA (NAVESTI IME INSTITUCIJE BiH)** | | | | | | | |
| **Opći cilj/principi razvoja:** | | | | | | | |
| **Strateški cilj:** | | | | | | | |
| **Srednjoročni cilj:** | | | | | | | |
| **Specifični cilj:** | | | | | | | |
| **Naziv podzakonskog akta** | **Vrijeme provođenja** | | **Status podzakonskog akta zaključno sa 31.12.\_\_\_\_ godine** | | | | **Komentar** |
|
| **Planirani kvartal za provođenje aktivnosti** | **Kvartal kada je aktivnost provedena** | **Upućen rukovodiocu** (DA/NE) | **Usvojen od strane rukovodioca** (DA/NE) | **Upućen VM BiH** (DA/NE) | **Usvojen na VM BiH** (DA/NE) |
|
|
|
| *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)…** | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **V - IZVJEŠTAJ O IZRAĐENIM MEĐUNARODNIM UGOVORIMA PLANIRANIH GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA (NAVESTI IME INSTITUCIJE BiH)** | | | | | | | |
| **Opći cilj/principi razvoja:** | | | | | | | |
| **Strateški cilj:** | | | | | | | |
| **Srednjoročni cilj:** | | | | | | | |
| **Specifični cilj:** | | | | | | | |
| **Naziv međunarodnog ugovora** | **Vrijeme provođenja** | | **Status međunarodnog ugovora zaključno sa 31.12.\_\_\_\_\_ godine** | | | | **Komentar** |
|
| **Planirani kvartal za provođenje** | **Kvartal kada je aktivnost provedena** | **Upućen VM BiH** (DA/NE) | **Usvojen na VM BiH** (DA/NE) | **Procedura u Predsjedništvu BiH** (DA/NE) | **Usvojen u Predsjedništvu BiH** (DA/NE) |
|
|
|
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* |
| **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)…** | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **VI - IZVJEŠTAJ O REALIZACIJI JAVNIH INVESTICIJA PLANIRANIH GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA (NAVESTI IME INSTITUCIJE BiH)** | | | | |
| **Opći cilj/principi razvoja:** | | | | |
| **Strateški cilj:** | | | | |
| **Srednjoročni cilj:** | | | | |
| **Specifični cilj:** | | | | |
| **Naziv projekta javnih investicija** | **Vrijeme realizacije** | | **Status** (ZAVRŠENO, U POSTUPKU, ODLOŽENO, PREKINUTO) | **Komentar** |
| **Očekivani period realizacije** | **Završen** (DA/NE) |
|
|
|
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
| **1.1 (naziv programa)** | | | | |
| **1.1.1 (naziv projekta)** | | | | |
| 1.1.1.1 (naziv projekta javnih investicija) |  |  |  |  |
| 1.1.1.2 (naziv projekta javnih investicija)… |  |  |  |  |
| **1.1.2 (naziv projekta)…** | | | | |
| **1.2 (naziv programa)…** | | | | |

1. ''Službeni glasnik BiH'' broj 25/06 i 88/15. [↑](#footnote-ref-1)
2. čl.101 st. 1 toč. a) Zakona [↑](#footnote-ref-2)