

Bosna i Hercegovina
Institucija ombudsmana za
zaštitu potrošača u Bosni i
Hercegovini



Босна и Херцеговина
Институција омбудсмана за
заштиту потрошача у Босни и
Херцеговини

Broj: 05-02-4-201-10/25
Mostar, 30.1.2026. godine

IZVJEŠĆE O RADU
INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI ZA 2024. GODINU

SADRŽAJ

I - UVOD.....	2
II - REALIZACIJA PLANA AKTIVNOSTI	7
REALIZACIJA PLANA IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA DUGOROČNIH, SREDNJOROČNIH I GODIŠNJIH PLANSKIH DOKUMENATA.....	7
REALIZACIJA PLANA IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ILI DONOŠENJA NORMATIVNO-PRAVNIH AKATA	8
REALIZACIJA PLANA IZRADE I SLANJA U PROCEDURU RAZMATRANJA MEĐUNARODNIH BILATERALNIH UGOVORA I PRISTUPANJA KONVENCIJAMA I DRUGIM MEĐUNARODNIM SPORAZUMIMA.....	11
REALIZACIJA PLANA IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ANALIZA, INFORMACIJA I IZVJEŠĆA.....	12
REALIZACIJA PLANA AKTIVNOSTI NA REALIZACIJI SPORAZUMA O STABILIZACIJI I PRIDRUŽIVANJU IZMEĐU EU I BIH.....	14
REALIZACIJA PLANA IZVRŠAVANJA ZAKONA, REALIZACIJE STRATEŠKIH DOKUMENATA I OBAVLJANJA OSTALIH UPRAVNIH I STRUČNIH POSLOVA.....	15
REALIZACIJA RAZVOJNIH, INVESTICIJSKIH I DRUGIH PROJEKATA	25
III - PREGLED FINACIJSKIH SREDSTAVA UTROŠENIH ZA REALIZACIJU PROGRAMA RADA	26
IV - PREGLED LJUDSKIH POTENCIJALA	27

Na temelju članka 24. Zakona o ministarstvima i drugim tijelima 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, 87/12, 6/13, 19/16 i 83/17) i članka 6. Odluke o godišnjem planiranju rada i načinu praćenja i izvješćivanja u institucijama Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 80/22), Vijeće ministara Bosne i Hercegovine na 91. sjednici, održanoj 30. listopada 2025. godine, usvaja

IZVJEŠĆE O RADU

INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI ZA 2024. GODINU

I - UVOD

Izvješće o radu Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini sadrži najznačajnije rezultate koje je Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini (u daljnjem tekstu: *Institucija ombudsmana*) ostvarila u 2024. godini, a koji doprinose ostvarenju usvojenih strateških ciljeva i prioriteta Vijeća ministara Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Vijeće ministara), sadržanih u Strateškom okviru institucija Bosne i Hercegovine do 2030. godine, Srednjoročnom programu rada Vijeća ministara Bosne i Hercegovine za razdoblje od 2024. do 2026. godine i u Srednjoročnom planu Institucije ombudsmana za razdoblje od 2024. do 2026. godine.

Institucija ombudsmana doprinosi ostvarenju slijedećeg strateškog cilja i prioriteta iz Strateškog okvira institucija BiH do 2030. godine:

Strateški cilj 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj.

Osim navedenog, strateški okvir Institucije ombudsmana čine i slijedeći strateški dokumenti usvojeni od strane Vijeća ministara: Program ekonomskih reformi 2022.-2024. godine, Strateški okvir za reformu javne uprave do 2027. godine, Strategija integriranja BiH u EU, Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju, Strategija za reforme upravljanja javnim finansijama i Strategija za prevenciju i borbu protiv korupcije.

Nadležnosti Institucije ombudsmana propisane člancima 101., 103. i 105. Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“ broj 26/05 i 88/15) su:

- a) pružanje informacija o pravima i obvezama potrošača i davanje potpore udrugama potrošača u njihovim aktivnostima;
- b) praćenje ili predlaganje djelovanja u svezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je propisano ovim Zakonom, propisima koji reguliraju obligacijske odnose ili nekim drugim zakonom;
- c) istraživanje tržišnih praksi usmjerenih prema potrošačima, po službenoj dužnosti ili slijedom žalbi, i koordiniranje svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijama;
- d) donošenje odluka i poduzimanje drugih mjera u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja;

- e) izdavanje smjernica ili preporuka o posebnim standardnim uvjetima ili praksama koji se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuju specifični ekonomski operatori;
- f) preporučivanje uporabe određenih ugovornih uvjeta u ugovorima koji se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja;
- g) pregovaranje s predstavnicima određenih trgovinskih udruga o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;
- h) predlaganje i iniciranje rješenja potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova;
- i) kontaktiranje s Institucijom ombudsmana za ljudska prava BiH o zajedničkim problemima, posebice o uslugama od općeg interesa ili javnim uslugama;
- j) predlaganje Vijeću za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine i Vijeću ministara Bosne i Hercegovine potrebnih unapređenja Zakona o zaštiti potrošača, te doprinošenje usmjeravanju i učinkovitosti politike u području zaštite potrošača;
- k) istraživanje utjecaja drugih inicijativa tijela vlasti na zaštitu potrošača;
- l) izdati smjernice za prestanak praksi koje su u suprotnosti s potrošačkim zakonodavstvom i iznositi te smjernice pred sud;
- lj) pokrenuti postupak pred nadležnim sudom;
- m) pokrenuti postupak pred nadležnim sudom u slučaju spora za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, sukladno odredbama ovoga Zakona;
- n) Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini svake godine podnosi izvješće o svome radu Vijeću ministara Bosne i Hercegovine; sva izvješća koja Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini bude podnosio, uključujući i godišnja izvješća, bit će objavljena u "Službenom glasniku BiH".

Godišnje ostvarenje srednjoročnih ciljeva Institucije ombudsmana :

Strateški cilj 2: Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj				
Prioritet 2.1 Poticajno okruženje za razvoj				
Srednjoročni ciljevi	Ustrojstvene jedinice koje doprinose ostvarenju	Pokazatelji		
		Naziv	Ciljana vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
Unaprjeđenje zaštite potrošača	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice	% od ukupno donesenih akata	88%	92%

Godišnje ostvarenje programa Institucije ombudsmana:

Strateški cilj 2: Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj				
Prioritet 2.1 Poticajno okruženje za razvoj				
Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača				
Programi	Ustrojstvene jedinice koje doprinose ostvarenju	Pokazatelji		
		Naziv	Ciljana vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice	Akti izraženi brojem	1080	1707

Najvažniji rezultati realizacije aktivnosti planiranih Programom rada Institucije ombudsmana za 2024. godinu su:

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (dalje u tekstu: Institucija ombudsmana) je tijekom 2024. godine provodila aktivnosti sukladno Godišnjem programu rada za 2024. godinu. Iste su planirane kroz jedan program, programsuaktivnost te projektne aktivnosti koja se međusobno prožimaju i nadopunjuju, a odnose se na pojedinačna postupanja u vidu pravnih savjeta, kao i postupanja koja imaju kolektivni karakter zaštite potrošača. Realizacija planiranih aktivnosti je također usklađivana sa aktualnim svjetskim gospodarskim trendovima i aktualnoj situaciji na nacionalnom tržištu potrošačkih roba i usluga. Tijekom godine, a sukladno nadležnostima iz čl.101 Zakona, kao i administrativnim kapacitetima Ombudsmana za potrošače, provedene su istrage proaktivnog, tako i reaktivnog nadzora u oblasti zaštite potrošača provedena u suradnji s nadležnim tržišnim inspekcijama.

Pojedinačna pravna podrška potrošačima sastoji se davanje konkretnih informacija o pravima i obavezama (pisanih savjeta) 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.

Navedene aktivnosti ujedno imaju i kolektivni značaj budući da na taj način preventivno štite svi potrošači, te se na taj način stvara dobra poslovne praksa u skladu sa potrošačkom regulativom.

Institucija ombudsmana je u skladu sa Zakonom načelno nadležna za sve potrošačke oblasti. U tom smislu vrše se postupanja po žalbama u pojedinačnim predmetima, osim ako po istima nije pokrenut sudski postupak ili ukoliko se ustanovi stvarna nenadležnost.

Postupanja po žalbama obuhvaćaju kompleksnije pravne radnje ispitivanja tržišta, upoznavanje sa stručnim specifikacijama vezenim za spornu uslugu ili predmet, propise lokalne zajednice koje su nerijetko neusuglašene sa propisima zakona o zaštiti potrošača. Sve navedeno zahtjeva duže vremensko i intelektualno ulaganje, te potrebu za dodatnim inspekcijским nadzorom i suradnjom s drugim institucijama.

Kolektivna zaštita potrošača podrazumijeva institucionalno postupanje čije posljedice ekonomski utječu na veći broj građana i iste su u službi osnaživanja pojedinih potrošačkih grupa kao i njihovog repositioniranja na tržištu.

Postignuti rezultati na otklanjanju najvažnijih rizika Institucija ombudsmana u 2024. godini su:

R.b.	Naziv rizika	Naziv protumjere	Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)
1.	Neblagovremeno i nestručno obavljanje poslova u postupcima pojedinačne pravne zaštite potrošača	Obuka kadrova, poštivanje rokova i praćenje propisa u oblasti zaštite potrošača.	završeno
2.	Neblagovremeno i nestručno obavljanje poslova u postupcima kolektivne pravne zaštite potrošača;	Obuka kadrova, poštivanje rokova i praćenje propisa iz oblasti zaštite potrošača	završeno

Riječi koje su radi preglednosti u ovom dokumentu navedene u jednom rodu bez diskriminacije odnose se i na muški i na ženski rod.

II - REALIZACIJA PLANA AKTIVNOSTI

<i>REALIZACIJA PLANA IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA DUGOROČNIH, SREDNJOROČNIH I GODIŠNJIH PLANSKIH DOKUMENATA</i>						
Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj						
Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj						
Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača						
Program u DOP-u: 0021150						
Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini						
Projekt/programska aktivnost				Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)				Broj	2	2
R.b.	Naziv dugoročnog, srednjoročnog i godišnjeg planskog dokumenta	Ostvarena godišnja vrijednost		Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	
		Izrađen i upućen VM BiH (DA/NE)	Usvojen na VM BiH (DA/NE)			
1.	Srednjoročni plan rada Institucije ombudsmana za period od 2025. do 2027. godine	DA	DA	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice	
2.	Program rada Institucije ombudsmana za 2025. godinu	DA	DA	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice	

Izvršeno u zakonskim rokovima.

REALIZACIJA PLANA IZRADA I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ILI DONOŠENJA NORMATIVNO-PRAVNIH AKATA

Strateški cilj:

Prioritet:

Srednjoročni cilj:

Program u DOP-u:

Program:

Projekt/programska aktivnost						Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% broj, opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
R.b.	Naziv zakona	Ostvarena godišnja vrijednost				Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	
		Izrađen i upućen VM BiH (DA/NE)	Usvojen na VM BiH (DA/NE)	Upućen PS BiH (DA/NE)	Usvojen u PS BiH (DA/NE)			

Institucija ombudsmana nema nadležnosti za izradu zakonskih propisa.

Strateški cilj:						
Prioritet:						
Srednjoročni cilj:						
Program u DOP-u:						
Program:						
Projekt/programska aktivnost				Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
R.b.	Naziv podzakonskog akta Vijeća ministara	Ostvarena godišnja vrijednost		Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	
		Izrađen i upućen VM BiH (DA/NE)	Usvojen na VM BiH (DA/NE)			

Institucija Ombudsmana Programom rada za 2024. godini nije planirala donošenje podzakonskih akata.

Strateški cilj:						
Prioritet:						
Srednjoročni cilj:						
Program u DOP-u:						
Program:						
Projekt/programska aktivnost				Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
R.b.	Naziv podzakonskog akta rukovoditelja institucije BiH	Ostvarena godišnja vrijednost		Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	
		Izrađen i upućen rukovoditelju (DA/NE)	Usvojen od strane rukovoditelja (DA/NE)			

Institucija Ombudsmana Programom rada za 2024. godini nije planirala donošenje podzakonskih akata rukovoditelja institucije.

<i>Republika BiH, Parlamentarna skupština BiH, Vlada BiH, Ministarstvo vanjskih i evropskih poslova, Ured za vanjske odnose i saradnju s međunarodnim organizacijama</i>								
Strateški cilj:								
Prioritet:								
Srednjoročni cilj:								
Program u DOP-u:								
Program:								
Projekt/programska aktivnost						Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
R.b.	Naziv međunarodnog bilateralnog ugovora, konvencije i drugog međunarodnog sporazuma	Ostvarena godišnja vrijednost				Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	
		Izraden i upućen VM BiH (DA/NE)	Razmatran na VM BiH (DA/NE)	Upućen Predsjedništvu BiH (DA/NE)	Ratificiran u Predsjedništvu BiH (DA/NE)			

Programom rada za 2024. godinu nisu planirane predmetne aktivnosti.

REALIZACIJA PLANA IZRADJE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ANALIZA, INFORMACIJA I IZVJEŠĆA

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0021150

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekt/programska aktivnost						Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% broj, opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)						Broj	2	0
R.b.	Naziv analize, informacije i izvješća	Ostvarena godišnja vrijednost				Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	
		Izrađen i upućen VM BiH (DA/NE)	Razmatran na VM BiH (DA/NE)	Izrađen i upućen drugim tijelima BiH (DA/NE)	Izrađen i upućen unutar institucije BiH (DA/NE)			
1.	Posebno izvješće o stanju potrošačkih prava u toplifikacijskom sektoru	NE	NE	NE	NE	djelomično završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice	
2.	Posebno izvješće o stanju potrošačkih prava u telekomunikacijskom sektoru	NE	NE	NE	NE	odloženo	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice	

Ad 1).U oblasti toplifikacijskog sektora je zabilježen veći broj žalbi sa jedinstvenog ekonomskog prostora BiH, što je bilo predmetom zasebne analize. Institucija ombudsmana je vezano za isto u izvještajnom periodu Vladi Kantona Sarajevo uputila informaciju s preporukom za imenovanje nezavisne komisije, kao stručnog tijela imenovanog od strane Vlade, koje bi donosio odluku po zahtjevima/žalbama potrošača. Navedena aktivnost bi uključivala izmjenu kantonalnog propisa /uredbe koji uređuje predmetnu oblast i unaprijedila prava potrošača na izbor posebno u dijelu izdvajanja sa mreže u uslovima gdje tehničke mogućnosti isto dopuštaju, što je zabilježeno kao najčešći osnov zaprimljenih žalbi. Pored navedenog,

u predmetu JP Gradsko grijanje Čelinac donesena je preporuka jednom od davaoca usluga da postupi po osnovanim zahtjevima potrošača i umanji račune za žalbeni period, što je u skladu sa osnovnim načelima ugovornog prava na jednaku vrijednost uzajamnih davanja.

Ad 2. Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH je održala sastanke sa predstavnicima telekom operatera kao i sa Regulatornom agencijom za komunikacije BiH te se donošenje Posebnog izvješća u telekomunikacijskom sektoru odgodilo do usvajanja „novog“ pravila 69/13, odnosno do njegove implementacije kroz interne akte telekomunikacijski poduzeća.

REALIZACIJA PLANA AKTIVNOSTI NA REALIZACIJI SPORAZUMA O STABILIZACIJI I PRIDRUŽIVANJU IZMEĐU EU I BIH

Strateški cilj:

Prioritet:

Srednjoročni cilj:

Program u DOP-u:

Program:

Projekt/programska aktivnost		Mjerljivi pokazatelj izvršenja (%; broj, opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost		
R. b.	Aktivnosti	Ostvarena godišnja vrijednost			Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)
		Broj planiranih aktivnosti	Realizirano	Nerealizirano		

Predmetne aktivnosti nisu u nadležnosti Institucije ombudsmana.

REALIZACIJA PLANA IZVRŠAVANJA ZAKONA, REALIZACIJE STRATEŠKIH DOKUMENATA I OBAVLJANJA OSTALIH UPRAVNIH I STRUČNIH POSLOVA

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0021150

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekt/programska aktivnost						Mjertljivi pokazatelj izvršenja (% broj opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)						Broj	8	6
R.b.	Davanje mišljenja	Ostvarena godišnja vrijednost				Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	
		Broj zaprimljenih predmeta	Broj riješenih predmeta	Broj neriješenih predmeta	% neriješenih predmeta			
1.	Davanje pravnih mišljenja i tumačenja za primjenu zakona i podzakonskih akata, povodom upita fizičkih i pravnih osoba, organa uprave ili po službenoj dužnosti, sa aspekta njihove usklađenosti sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH	6	6	0	0	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice	

Zaprimljeno je 6 zahtjeva za davanje mišljenja, te je izdano 6 mišljenja o primjeni zakona i dobrih poslovnih praksi od strane poslovne zajednice.

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj								
Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj								
Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača								
Program u DOP-u: 0021150								
Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini								
Projekt/programska aktivnost						Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)						Broj donijetih rješenja u upravnim stvarima	4	0
R.b.	Upravna rješavanja	Ostvarena godišnja vrijednost				Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	
		Broj zaprimljenih predmeta	Broj riješenih predmeta	Broj neriješenih predmeta	% neriješenih predmeta			
1.	Donošenje rješenja po zahtjevu stranke u vezi slobode pristupa informacijama	0	0	0	0	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice	

U 2024. godini Institucija ombudsmana nije primila niti jedan zahtjev za slobodan pristup informacijama.

Strateški cilj:								
Prioritet:								
Srednjoročni cilj:								
Program u DOP-u:								
Program:								
Projekt/programska aktivnost						Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
R.b.	Upravni nadzor	Ostvarena godišnja vrijednost				Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	
		Broj zaprimljenih predmeta	Broj riješenih predmeta	Broj neriješenih predmeta	% neriješenih predmeta			

Predmetna aktivnost nije u nadležnosti Institucije ombudsmana.

Strateški cilj:								
Prioritet:								
Srednjoročni cilj:								
Program u DOP-u:								
Program:								
Projekt/programska aktivnost						Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
R.b.	Interna revizija	Broj planiranih aktivnosti	Ostvarena godišnja vrijednost		% nerealiziranih aktivnosti	Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	
			Realizirano	Nerealizirano				

Predmetne aktivnosti nisu planirane Programom rada Institucije ombudsmana za 2024. godinu.

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj								
Prioritet: 2.1 Poticajno okruženje za razvoj								
Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača								
Program u DOP-u: 0021150								
Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini								
Projekt/programska aktivnost						Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Ciljana godišnja vrijednost	Ostvarena godišnja vrijednost
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini (pojedinačni i kolektivni predmeti)						Broj provedenih aktivnosti	960	1051
						po svakom od navedenih poslova	7	4
							58	57
							17	5
							20	22
							10	10
							130	134
							30	45
R.b.	Stručno-operativni poslovi	Ostvarena godišnja vrijednost				Ocjena o napretku (završeno, djelomično završeno, nezavršeno, odloženo, obustavljeno)	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	
		Broj planiranih aktivnosti	Realizirano	Nerealizirano	% nerealiziranih aktivnosti			
1.	Rad po žalbama (upiti, informacije, savjeti)	960	1051	0	0	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice	
2.	Preporuke; Instrukcije; Inicijative za promjenu legislative; Sudski postupci	7	4	3	43%	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice	

3.	Odgovori na upite medije, priopćenja za javnost, gostovanja	58	57	1	1,7%	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice
4.	Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije i suradnja sa obrazovnim ustanovama	17	5	12	70,6%	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice
5.	Suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača	20	22	0	0	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice
6.	Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača	10	10	0	0	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice
7.	Rad na općim pravnim i kadrovskim poslovima institucije	130	134	0	0	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice
8.	Javne nabave	30	45	0	0	završeno	Institucija ombudsmana nije ustrojena kroz organizacijske jedinice

U izvještajnom periodu, Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača je donijela odluku u 1.100 predmeta po žalbama potrošača. Najveći broj žalbi i u ovom periodu se odnosio na komercijalni sektor, kao i usluge od opšteg ekonomskog interesa, telekomunikacije, grijanje, zatim komunalne usluge, koje su regulisane propisima lokalne zajednice i u određenim aspektima neusaglašene sa potrošačkom legislativom.

U tom pravcu, a obzirom na element kolektivnosti, kao i činjenični i pravni osnov zaprimljenih žalbi, donesene su i preporuke u oblasti komercijalnog sektora, kao i preporuke koje se odnose na usluge isporuke toplotne energije, te komunalne usluge. Pored navedenog značajan broj žalbi se odnosio i na turističke paket aranžmane, gdje je također donesena preporuka.