

Bosna i Hercegovina

Institucija ombudsmana
za zaštitu potrošača u BiH



Босна и Херцеговина

Институција омбудсмана
за заштиту потрошача у БиХ

Broj: 05-02-4-217-10/21

Mostar, 17.6.2021. godine

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 o godišnjem planiranju rada i načinu praćenja i izvještavanja u institucijama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 94/14), Institucija izvještavanja 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 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*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 nadopunjaju: pojedinačna postupanja i postupanja koja imaju kolektivni karakter zaštite potrošača. Godišnjim programom rada za 2020. 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 (pisanih i savjeta) vezano za potrošačke odnose, rješavanje po žalbama (pritužbama) potrošača kao i davanja tumačenja ili mišljenja koja se odnose na konkretnе pojedinačne predmete ili normativne pravne akte. Institucija ombudsmana tim putem, u pojednostavljenoj formi (e-mail) 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.

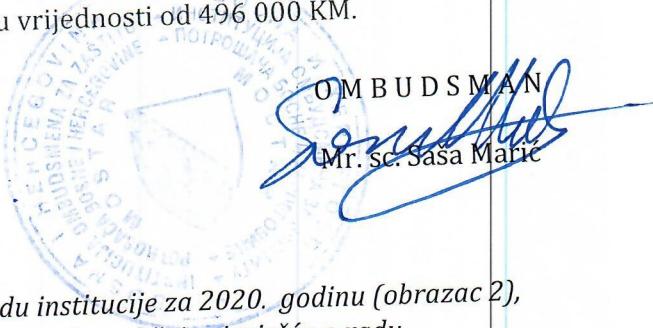
¹ "Službeni glasnik BiH" broj 25/06 i 88/15.

Priroda, Bratunac, Udruženje građana Pokret potrošača RS, Banja Luka, Savjet potrošača Bosansko podrinjskog kantona, Goradžde, Udruga za unapređenje kvalitete življenja Futura, Mostar, Udruženje građana Županije Posavske Klub potrošača, Odžak). Predloženim sporazumom kao i naknadno usvojenim Akcijskim planom prevedbe istog suradnja vladinog i nevladinog sektora zaštite potrošača u BiH se podiže na viši nivo, formalizacijom i operalizacijom iste;

4. Za vrijeme pandemije, a zbog kršenja potrošačkih prava izdane su sljedeće Preporuke: Preporuke pružateljima usluga od općeg ekonomskog interesa i komunalnih usluga, Preporuke u telekomunikacijskom sektoru, Preporuke u sektoru bankarskih usluga te Preporuke za pružatelje turističkih paket – aranžmana i pružatelje pojedinačnih usluga prijevoza.

Kao i prethodnih godina, Institucija ombudsmana često, pogotovo u pojedinačnim predmetima, nema povratnu informaciju od potrošača ili trgovca 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). Tu je i problem deklarativnog i načelnog prihvaćanja predloženih rješenja, dok se sa primjenom istih odgovlači, ili uopće ne postoji namjera promjene nezakonite prakse. Priljev žalbi po istom osnovu nepobitno ili ukazuje na takvo postupanje, što sve ukazuje na potrebu usklađivanja državnog zakona o zaštiti potrošača u BiH sa propisima EU u oblasti potrošačkog zakonodavstva, kao i izmjenu i unapređenje propisa lokalne zajednice u oblasti usluga od općeg ekonomskog interesa i usklađivanje istih sa odredbama ZZP, koji uvažava pravo potrošača na izbor.

Govoreći u brojkama, institucija je u Projektu 1. tj. u postupanjima po pojedinačnim predmetima imala prebačaj od 27,6 % dok smo u Projektu 2., postupanjima po kolektivnim žalbama, zabilježili prebačaj od 14,6%. Gledano zbirno, cijelokupno posovanje institucije i utrošak resursa, možemo zaključiti da imamo finansijski prebačaj od 22%, tj. da smo za planirani proračun od 406 000 KM, u 2020. godini uradili posao u našoj nadležnosti u vrijednosti od 496 000 KM.



Prilozi:

- Tabelarni pregled prijedloga Izvješća o radu institucije za 2020. godinu (obrazac 2),
- Izvješće o provedenim konzultacijama kod izrade godišnjeg izvješća o radu.

	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj zaprimitenih žalbi i donesenih odluka	Učešće ovih troškova iskazani su u percentu od 60% od procijenjenih troškova projedinačnog karaktera
1.1.1.3 Odluke u pojedinačnim predmetima	437	236	176 proračun
1.1.2.1 Preporuke, Posebni izještaji, instrukcije, sudski postupci	Broj izdanih Preporuka, Posebnih izještaja i sudskih postupaka	6	13 proračun 14
1.1.2.2 Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja	Broj zaprimitenih zahtjeva i danih odgovora	32	47 proračun 56
1.1.2.3 Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj	1 8 proračun 13
1.1.2.4 Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije po školama	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj ostavarenih suradnji	16 15 proračun 18
1.1.2.5 Suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana		42630 42630

VII. IZVJEŠĆE O PROVEDENIM KONZULTACIJAMA KOD IZRADA GODIŠnjEG IZVJEŠĆA O RADU

1. Kako se radi o Izvješću o radu ispunjene su minimalne obveze u pogledu obavljanja konzultacija sa zainteresiranim javnošću;
2. Konzultacije su izvršene put platforme eKonzultacije sa pozivom za sudjelovanje upućenim Ministarstvu vanjske trgovine i ekonomskih odnosa Bosne i Hercegovine, Konkurenčijskom vijeću Bosne i Hercegovine, udrugama, udrženjima za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini te zainteresiranim pojedincima; nitko od njih nije uzeo udjela u konzultacijama;
3. Nije bilo primjedba ni prijedloga na objavljeni Prijedlog Izvješća o radu;
4. Konzultacije su održane od 18.2. do 5.3.2021. godine.



Naziv podzakonskog akta	Status podzakonskog akta zaključno sa 31.12. godine						
	Vrijeme provođenja	Kvartal kada je aktivnost provedena	Upućen rukovodiocu (DA/NE)	Usvojen strane rukovodioca (DA/NE)	Upućen VM BiH (DA/NE)	Usvojen na VM BiH (DA/NE)	Komentar
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)...							

Naziv međunarodnog ugovora	Status međunarodnog ugovora zaključno sa 31.12. godine						
	Vrijeme provođenja	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)	Komentar
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)...							