



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Broj: 05-02-4-81-10/23
Mostar, 30.5.2023. 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 ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, p o d n o s i

IZVJEŠĆE O RADU

INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH ZA 2022. GODINU

I – UVOD

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (dalje u tekstu: *Institucija ombudsmana*) je tijekom 2022. godine provodila aktivnosti sukladno Godišnjem programu rada za 2022. godinu. Iste su planirane kroz programe, projekte i 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 o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH“, broj 25/06 i 88/15), 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. Najveći postotak zaprimljenih žalbi se odnosio na usluge od općeg ekonomskog interesa, a potom na komercijalne usluge. Iz sektora općih ekonomskih usluga najznačajniji postotak se odnosio na usluge grijanja, kao i na žalbe iz oblasti elektroenergetskog sektora i usluga vodosnabdijevanja. U određenom broju žalbi ustanovljena je nenadležnost institucije, te su strankama date odgovarajuće pouke. U izvještajnom periodu nastavljena je suradnja s udruženjima potrošača kroz projekt Doprinos organizacija civilnog društva unutar kojeg je urađena Analiza mogućnosti i uvjeta za izdvajanje korisnika usluge daljinskog grijanja iz centralnog toplifikacijskog sustava u Kantonu Sarajevo. Također, Ombudsman je nastavio aktivnosti u okviru Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju.

Pojedinačna pravna podrška

Pojedinačna pravna podrška potrošačima sastoji se davanje konkretnih informacija o pravima i obvezama (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.

Također, određeni broj mišljenja i tumačenja zatraženih od strane trgovaca, pružatelja usluga, potrošača, relevantnih državnih institucija, kao i prekograničnih institucija u vezi primjene odredbi

Kneza Domagoja bb, 88 000 Mostar, Bosna i Hercegovina

T +387 36 311 210, +387 36 311 211 | F +387 36 311 212 | e-mail ozp@ozp.gov.ba | www.ozp.gov.ba



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Zakona o zaštiti potrošača u BiH. Najveći broj traženih mišljenja se odnosio na telekomunikacijski sektor (uvođenje naknade od 1 KM), komunalne usluge kao i na reguliranje mirujućeg prometa u Gradu Mostaru.

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.

Kolektivni aspekt zaštita potrošača

Kolektivna zaštita podrazumijeva takvo institucionalno postupanje čije posljedice ekonomski utječu na veći broj građana i iste su u službi osnaživanja pojedinih potrošačkih grupa kao i njihovog repozicioniranja na tržištu. Naglasak u 2022. godini je bio na kolektivnom aspektu zaštite potrošača. Kao globalni problem javlja se inflacija u svim segmentima života uslijed situacije na tržištu izazvanom pandemijom virusa COVID 19. I dok vlade na svim razinama donose mjere kojima bi ublažile ekonomske posljedice pandemije, Institucija je u izvještajnom periodu predočila Preporuke o zaštiti ekonomskih interesa potrošača BiH.

Poduzete su istražne aktivnosti u oblasti grijanja, gdje se potrošačima osporava pravo na izbor trajnog isključenja sa mreže. Vezano za isto prema lokalnoj zajednici je upućena inicijativa za izmjenu pozitivnih propisa koje reguliraju predmetnu materiju. U izvještajnom periodu nastavljen je suradnja s udruženjima potrošača kroz projekt Doprinos organizacija civilnog društva unutar kojeg je urađena Analiza mogućnosti i uvjeta za izdvajanje korisnika usluge daljinskog grijanja iz centralnog toplifikacijskog sustava u Kantonu Sarajevo.

Pored navedenog, Institucija je imala aktivnosti u sljedećim oblastima:

1. Odgovori na upite medija – u izvještajnom periodu bilježimo značajan broj medijskih nastupa, gostovanja i intervjua;
2. Također je realizirana suradnja sa studentima i obrazovnim institucijama,



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

3. Održan sastanak s predstavnikom Institucije ombudsmana za ljudska prava BiH u cilju unapređenja suradnje u pitanjima od zajedničkog interesa;
4. Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH je održala Javne konzultacije povodom nacрта Analize postojećih problema zaštite korisnika telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini sa ciljem razmjene iskustava i primjera dobre prakse koji će biti od koristi udruženjima i institucijama koje se bave zaštitom potrošača u BiH u ovoj oblasti.
5. Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača, gdje smo u sklopu projekta „Doprinos udruženjima potrošača u zaštitu potrošača u BiH u skladu sa pravilima EU o e-trgovini“ sudjelovali u izradi Preporuka, Programa obuke za e- trgovinu te Etičkog kodeksa e-trgovaca.

Kao i prethodnih godina, svojevrsan problem u radu jeste nedostatak povratne informacije od strane stranaka –potrošača o statusu predmeta žalbe ili u nekim slučajevima šutnja administracije, što pak dovodi do prolongiranja problema. Tu je i problem prihvatanja predloženih rješenja -preporuka, čiji cilj je unapređenje tržišta i zaštita prava potrošača i trgovaca odnosno davatelja usluga, s obzirom da njihovo neprihvatanje ne povlači sankcije.

Sve navedeno ukazuje na potrebu unapređenja kapaciteta Ombudsmana, kao i s druge strane 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, odnosno u postupanjima po pojedinačnim predmetima, imala prebačaj za 0,54%, dok je u Projektu 2, postupanjima po kolektivnim žalbama, ostvarila prebačaj od 1,34%.

Gledajući cjelokupno poslovanje Institucije i utrošak resursa, možemo zaključiti da je Institucija imala finansijski prebačaj od 0,94%, tj. da je za planirani proračun od 446.000 KM, u 2022.godini urađen posao u nadležnosti Institucije u vrijednosti od 450.193 KM.



Prilozi:

- *Tabelarni pregled prijedloga Izvješća o radu institucije za 2022. godinu (obrazac 2),*
- *Izvješće o provedenim konzultacijama kod izrade godišnjeg izvješća o radu.*



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

II - IZVJEŠTAJ O PROVOĐENJU AKCIONOG PLANA PREDVIĐENOG GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA - Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Opći cilj/načela razvika: 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

1	2	3				4			5		6	7		8		9	10		11	12	
		Nosilac aktivnosti (organizaciona jedinica)	Jedinica mjerena (%, broj ili opisno)	Polazna vrijednost (n)	Ciljana vrijednost (n+1)	Ostvarena vrijednost na kraju godine (n+1)	Pokazatelji			Izvori finansiranja i troškovi		Vrijeme provođenja		Komentar							
Planirani troškovi	Planirani troškovi						Planirani kvartal za provodenje	Kvartal kada je aktivnost provedena													
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 Odluke u pojedinačnim predmetima Pravni savjeti (usmeni i pismeni)	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj zaprimljenih zahtjeva i izdanih savjeta, donesenih odluka	1041	1110	1116	proračun	223000	223000	223000	kontinuirano	kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 100% od procijenjenih troškova pojedinačnog karaktera									



Bosna i Hercegovina
Bosna i Hercegovina
Босна и Херцеговина
Bosnia and Herzegovina

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj izdanih Preporuka, Posebnih izvještaja i sudskih postupaka	4	7	4	proračun	44600	25486	Kontinuirano	Kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 20% od procijenjenih troškova kolektivnog karaktera
1.1.2.1 Preporuke, Posebni izvještaji, instrukcije, sudski postupci	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj zaprimljenih zahtjeva i tumačenja i mišljenja	9	9	10	proračun	22300	22300	Kontinuirano	Kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 10% od procijenjenih troškova kolektivnog karaktera
1.1.2.2 Tumačenja i mišljenja	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj zaprimljenih zahtjeva i danih odgovora	65	50	62	proračun	44600	44600	Kontinuirano	Kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 20% od procijenjenih troškova kolektivnog karaktera
1.1.2.3 Odgovori na upite medija, priopćenja za javnost, gostovanja	Ombudsman, Pomoćnici ombudsmana	Broj	8	14	14	proračun	33450	33450	Kontinuirano	Kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 15% od procijenjenih troškova kolektivnog karaktera



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsmen for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

1.1.2.5 Suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača	Ombudsman, Poročnici ombudsmana	Broj ostavarenih suradnji	18	20	24	proračun	44600	44600	Kontinuirano	Kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 20% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera
1.1.2.6 Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača	Ombudsman, Poročnici ombudsmana	Broj zaprimljenih zahtjeva za sudjelovanjem i otvorenih partnerstava	8	10	10	proračun	33450	33450	Kontinuirano	Kontinuirano	Učešće ovih troškova iskazani su u procentu od 15% od procjenjenih troškova kolektivnog karaktera

III - IZVJEŠTAJ O IZRADENIM ZAKONIMA PLANIRANIH GODIŠNIM PROGRAMOM RADA - Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Opći cilj/načela razvika: INTEGRIRANI RAST

Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja

Srednjoročni cilj: Unaprijeđenje zaštite potrošača

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)...									



Bosna i Hercegovina
Bosna i Hercegovina
Босна и Херцеговина
Bosnia and Herzegovina

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

1.1.2 (naziv projekta)...

1.2 (naziv programa)...

IV - IZVJEŠTAJ O IZRAĐENIM POČZAKONSKIM AKTIMA PLANIRANIH GODIŠNJIM PROGRAMOM RADA - Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Opći cilj/načela razvika: 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

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 - Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Opći cilj/načela razvika: INTEGRIRANI RAST

Strateški cilj: Unaprijediti razvoj konkurentnog ekonomskog okruženja

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Инститиција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

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

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 projekta)...							

VI - IZVJEŠTAJ O REALIZACIJI JAVNIH INVESTICIJA PLANIRANIH GODIŠNIM PROGRAMOM RADA- Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Opći cilj/načela razvika: INTEGRIRANI RAST

Strateški cilj: Unaprjediti 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

Naziv projekta javnih investicija	Vrijeme realizacije			Status (ZAVRŠENO, U POSTUPKU, ODLOŽENO, PREKINUTO)	Komentar
	Očekivani period realizacije	Završen (DA/NE)	3		
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)...					



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

VII. IZVJEŠĆE O PROVEDENIM KONZULTACIJAMA KOD IZRADE 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, Konkurencijskom vijeću Bosne i Hercegovine, udruženjima 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 20.1.2023. – 4.2.2023. godine.

