

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: 05-02-4-896-12/25
Mostar, 4.2.2026. godine

**PROGRAM RADA
INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI ZA 2026. GODINU**

SADRŽAJ

I - UVOD.....	2
II - PLAN AKTIVNOSTI.....	6
PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA DUGOROČNIH, SREDNJOROČNIH I GODIŠNJIH PLANSKIH DOKUMENATA	6
PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ILI DONOŠENJA NORMATIVNO-PRAVNIH AKATA.....	7
PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU RAZMATRANJA MEĐUNARODNIH BILATERALNIH UGOVORA I PRISTUPANJA KONVENCIJAMA I DRUGIM MEĐUNARODNIM SPORAZUMIMA.....	10
PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ANALIZA, INFORMACIJA I IZVJEŠĆA	11
PLAN AKTIVNOSTI NA REALIZACIJI SPORAZUMA O STABILIZACIJI I PRIDRUŽIVANJU IZMEĐU EU I BIH.....	12
PLAN IZVRŠAVANJA ZAKONA, REALIZACIJE STRATEŠKIH DOKUMENATA I OBAVLJANJA OSTALIH UPRAVNIH I STRUČNIH POSLOVA	13
PREGLED RAZVOJNIH, INVESTICIJSKIH I DRUGIH PROJEKATA.....	22
III – ZBIRNI TABELARNI PREGLED PROGRAMA RADA	23
PLAN USVAJANJA DUGOROČNIH, SREDNJOROČNIH I GODIŠNJIH PLANSKIH DOKUMENATA.....	23
PLAN USVAJANJA ILI DONOŠENJA NORMATIVNO-PRAVNIH AKATA.....	24
PLAN RAZMATRANJA MEĐUNARODNIH BILATERALNIH UGOVORA I PRISTUPANJA KONVENCIJAMA I DRUGIM MEĐUNARODNIM SPORAZUMIMA.....	26
PLAN USVAJANJA ANALIZA, INFORMACIJA I IZVJEŠĆA	27
IV - PREGLED FINACIJSKIH SREDSTAVA ZA REALIZACIJU PROGRAMA RADA	28
V - PREGLED LJUDSKIH POTENCIJALA	29
PRILOG I. Prethodne procjene uticaja za propise koji su predloženi u Plan izrade i slanja u proceduru usvajanja normativno-pravnih akata.....	30

Na osnovu člana 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, 87/12, 6/13, 19/16 i 83/17) i člana 6. Odluke o godišnjem planiranju rada i načinu praćenja i izvještavanja o radu u institucijama Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 80/22), Vijeće ministara Bosne i Hercegovine na 99 sjednici, održanoj 15.1.2026. godine, potvrđuje

PROGRAM RADA

INSTITUCIJA OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI ZA 2026. GODINU

I - UVOD

Program rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini (dalje u tekstu *Institucija ombudsmana*) sadrži najznačajnije zadatke koje Institucija ombudsmana planira izvršiti u 2026. godini, a koji doprinose ostvarenju usvojenih strateških ciljeva i prioriteta Vijeća ministara Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Vijeće ministara), sadržanih u Strateškom okviru institucija BiH do 2030. godine, Srednjoročnom programu rada Vijeća ministara za period od 2026. do 2028. godine i u Srednjoročnom planu Institucije ombudsmana za period od 2026. do 2028. 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 udruagama 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 ombudsmena 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".

Srednjoročni cilj Institucije ombudsmana je:

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	Početna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost
Unaprjeđenje zaštite potrošača	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	% od ukupno donesenih akata	92%	88%

Program Institucije ombudsmana je:

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	Početna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost
Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	Akti izraženi brojem	1707	1625

Najvažniji rizici u provođenju Programa rada Institucije ombudsmana i mjere za njihovo otklanjanje su:

R. b.	Naziv rizika	Protivmjere	Odgovorni za protivmjere
1.	Neblagovremeno i nestručno obavljanje poslova u postupcima pojedinačne pravne zaštite potrošača	Obuka kadrova, poštivanje rokova i praćenje propisa u oblasti zaštite potrošača.	Ombudsman i pomoćnici ombudsmana
2.	Neblagovremeno i nestručno obavljanje poslova u postupcima kolektivne pravne zaštite potrošača;	Obuka kadrova, poštivanje rokova i praćenje propisa iz oblasti zaštite potrošača	Ombudsman i pomoćnici ombudsmana

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

II - PLAN AKTIVNOSTI

PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU USVAJANJA DUGOROČNIH, SREDNJOROČNIH I GODIŠNJIH PLANSKIH DOKUMENATA					
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: 0234100					
Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini					
Projekt/programska aktivnost		Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini		Broj	2	2	proračun
R.b.	Naziv dugoročnog, srednjoročnog i godišnjeg planskog dokumenta	Nositelj (ustrojstvena jedinica)		Planirani kvartal za realizaciju	
1.	Srednjoročni plan rada Institucije ombudsmana za period od 2027. do 2029. godine	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		I-II	
2.	Program rada Institucije ombudsmana za 2027. godinu	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		II-IV	

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

Strateški cilj:

Prioritet:

Srednjoročni cilj:

Program u DOB-u:

Program:

Projekt/programska aktivnost		Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
R.b.	Naziv zakona	Nosilac (organizaciona jedinica)		Planirani kvartal za realizaciju	

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2026. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

Strateški cilj:					
Prioritet:					
Srednjoročni cilj:					
Program u DOB-u:					
Program:					
Projekt/programska aktivnost					
Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)					
Polazna vrijednost					
Ciljana godišnja vrijednost					
Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)					
R.b.	Naziv podzakonskog akta Vijeća ministara			Nosilac (organizaciona jedinica)	Planirani kvartal za realizaciju

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2026. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

Strateški cilj:					
Prioritet:					
Srednjoročni cilj:					
Program u DOB-u:					
Program:					
Projekt/programska aktivnost		Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
R.b.	Naziv podzakonskog akta rukovodioca institucije BiH	Nosilac (organizaciona jedinica)			Planirani kvartal za realizaciju

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2026. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

PLAN IZRADE I SLANJA U PROCEDURU RAZMATRANJA MEĐUNARODNIH BILATERALNIH UGOVORA I PRISTUPANJA KONVENCIJAMA I DRUGIM MEĐUNARODNIM SPORAZUMIMA					
Strateški cilj:					
Prioritet:					
Srednjoročni cilj:					
Program u DOB-u:					
Program:					
Projekt/programska aktivnost		Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
R.b.	Naziv međunarodnog bilateralnog ugovora, konvencije i drugog međunarodnog sporazuma	Nosilac (organizaciona jedinica)			Planirani kvartal za realizaciju

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2026. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

PLAN IZRADE ISLANJA U PROCEDURU USVAJANJA ANALIZA, INFORMACIJA I IZVJEŠĆA

Strateški cilj: 2. Osigurati održiv i pametan ekonomski razvoj

Prioritet: 2.1 Počasajno okruženje za razvoj

Srednjoročni cilj: Unaprjeđenje zaštite potrošača

Program u DOP-u: 0234100

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

R.b.	Naziv analize, informacije i izvješća	Nositelj (ustrojstvena jedinica)	Planirani kvartal za realizaciju	Projekt/programska aktivnost			
				Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)
				Broj	0	2	proračun
1.	Posebno izvješće o stanju potrošačkih prava u elektronskoj trgovini	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	I-IV				Planirani kvartal za realizaciju
2.	Posebno izvješće o stanju potrošačkih prava u telekomunikacijskom sektoru	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	I-IV				

PLAN 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)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)
R.b.	Naziv aktivnosti		Nositelj (ustrojstvena jedinica)		Planirani kvartal za realizaciju	

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2026. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

PLAN 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: 0234100

Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Projekt/programska aktivnost		Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini		Broj	6	10	proračun
R.b.	Davanje mišljenja	Nositelj (ustrojstvena jedinica)			Planirani kvartal za realizaciju
1.	Davanje pravnih mišljenja i tumačenja za primjenu zakona i pozakonskih akata, povodom upita fizičkih i pravnih osoba, organa uprave ili po službenoj dužnosti, sa aspekta njihove usklađenosti sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini			I-IV

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: 0234100					
Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini					
Projekt/programska aktivnost		Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini		Broj donijetih rješenja u upravnim stvarima	0	4	proračun
R.b.	Upravna rješavanja	Nositelj (ustrojstvena jedinica)		Planirani kvartal za realizaciju	
1.	Donošenje rješenja po zahtjevu stranke u vezi slobode pristupa informacijama	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		I-IV	

Strateški cilj:					
Prioritet:					
Srednjoročni cilj:					
Program u DOP-u:					
Program:					
Projekt/programska aktivnost		Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)
R.b.	Upravni nadzor	Nositelj (ustrojstvena jedinica)			Planirani kvartal za realizaciju

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2026. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

Strateški cilj:					
Prioritet:					
Srednjoročni cilj:					
Program u DOP-u:					
Program:					
	Projekt/programska aktivnost	Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori financiranja (proračun, krediti, donacije, ostali izvori)
R. b.	Interna revizija	Nositelj (ustrojstvena jedinica)			Planirani kvartal za realizaciju

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2026. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.

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: 0234100					
Program: Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini					
Projekt/programska aktivnost		Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
Projekt/programska aktivnost: zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini		Broj provedenih aktivnosti po svakom od navedenih poslova	1051	985	Proračun
			4	7	
			57	62	
			5	18	
			22	22	
			10	11	
R.b.	Stručno-operativni poslovi	Nosilac (organizaciona jedinica)		Planirani kvartal za realizaciju	
1.	Rad po žalbama (upiti, informacije, savjeti)	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		I-IV	
2.	Preporuke; Instrukcije; Inicijative za promjenu legislative; Sudski postupci	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		I-IV	
3.	Odgovori na upite medije, priopćenja za javnost, gostovanja	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		I-IV	
4.	Tiskanje brošura i letaka, udžbenika, edukacije i suradnja sa obrazovnim ustanovama	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		I-IV	
5.	Suradnja sa ostalim nositeljima zaštite potrošača	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini		I-IV	

6.	Partnerstvo na projektima sa udruženjima potrošača	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	I-IV
----	--	---	------

Strateški cilj:					
Prioritet:					
Srednjoročni cilj:					
Program u DOB-u:					
Program:					
Projekt/programska aktivnost		Mjerljivi pokazatelj izvršenja (% , broj, opisno)	Polazna vrijednost	Ciljana godišnja vrijednost	Izvori finansiranja (budžet, krediti, donacije, ostali izvori)
R.b.	Informatičko-dokumentacijski poslovi	Nositelj (organizaciona jedinica)		Planirani kvartal za realizaciju	

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini u 2026. godini nema planirane aktivnosti u navedenoj oblasti.