

ZAŠTITA POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI



Advokatska firma „SAJIĆ“ o.d. Banja Luka
Knežopoljska br. 10, Banja Luka, BiH

tel: +387 51 227 620

fax: +387 51 227 623

mail: info@afsajic.com

www.advokatskafirmasajic.com

SADRŽAJ:

1. UVOD	1
2. PRAVNI I INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE	2
3. OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA	4
4. NEPOŠTENI POSLOVANJE	6
5. OSTVARIVANJE PRAVNE ZAŠTITE POTROŠAČA	8
6. VANSUDSKA I SUDSKA ZAŠTITA	10
Vansudska zaštita – koraci u rješavanju potrošačkih sporova ..	10
- Pismeni prigovor potrošača upućen trgovcu	10
- Rješavanje sporova putem udruženja za zaštitu potrošača	11
- Uloga Ministarstva i republičkih organa uprave u rješavanju potrošačkih sporova	12
- Rješavanje sporova pred nadležnim odborima u Republici Srpskoj	15
- Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	16
Sudska zaštita	19
- Aktivna i pasivna procesna legitimacija	19
- Nadležnost	21
- Određivanje tužbenog zahtjeva	21
- Mjere obezbjeđenja	22
- Protiv tužba	23

*Publikaciju pod nazivom
„ZAŠTITA POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI“
napisali su Ognjen Bogdanić i Tijana Milačić.*

1. UVOD

Pravo zaštite potrošača predstavlja noviju pravnu oblast čiji je osnovni cilj zaštita ekonomski slabije strane u ugovornim odnosima. Dugo vremena se nije pridavalo značaja ovoj tematici, međutim sa ubrzanim razvojem tehnologije, kao i ubrzanim privrednim prosperitetom na globalnom nivou, sve veći akcenat se stavlja na pravnu zaštitu i zakonsko regulisanje pomenute oblasti, a izuzetak u tom smislu nisu ni zemlje zapadnog Balkana, uključujući i Bosnu i Hercegovinu. Na našim prostorima zaštita potrošača duži vremenski period nije bila regulisana jedinstvenim zakonom, već su njeni izvori bili sadržani u različitim propisima, a prevashodno u Zakonu o obligacionim odnosima. Takvo stanje trajalo je sve do donošenja posebnih zakona kojima se reguliše ova oblast u Bosni i Hercegovini (BiH), odnosno Republici Srpskoj (RS).

Savremeno tržište, pored toga što pruža potrošačima široku ponudu proizvoda i usluga, podrazumijeva visok i jedinstven nivo zaštite prava potrošača, odnosno stvaranje institucionalne strukture koja predstavlja osnov za provođenje efikasne politike zaštite potrošača, nadzora nad tržištem kao efikasnih instrumenata za rješavanje potrošačkih sporova.

Edukacija potrošača nije neophodna samo radi zaštite njihovih prava, već kako bi se upoznali i sa svojim obavezama, pošto je često nepoznavanje zakona razlog zbog kojeg i jedna i druga strana ostaje uskraćena za svoja prava.

2. PRAVNI I INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE

Zakonsko regulisanje zaštite potrošača u RS i BiH predstavlja poseban vid implementacije i harmonizacije domaćih propisa sa propisima EU, a što predstavlja jedan od osnovnih uslova koje BiH mora ispuniti na svom putu ka punopravnom članstvu u EU. Jedan od osnovnih ciljeva i zadataka Europske unije jesu zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača, zaštita njihovih ekonomskih interesa, informisanje, edukacija i učinkovito organizovanje potrošača. Pored toga, učinkovita zaštita potrošača je neophodna kako bi se osiguralo propisno funkcionisanje tržišne ekonomije.

Usklađivanjem standarda zaštite potrošača sa standardima EU, Republika Srpska daje doprinos ispunjavanju obaveza koje je BiH preuzela potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju.

Pravni institut zaštite potrošača se, po pravilu, uređuje posebnim zakonima, jer se, u takvim situacijama, bezbjednost, zaštita zdravlja i ekonomskih interesa potrošača, uređuje ne samo zakonima o potrošačima već i antimonopolskim zakonima, a indirektno i podsticanjem ekonomske efikasnosti i promovisanjem kulture konkurencije u društvu.

Zbog složenosti društveno-ekonomskog uređenja, zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini uređena je entitetskim i državnim zakonom. Odnosi između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriji BiH prvi put su regulisani Zakonom o zaštiti potrošača u BiH iz 2002. godine, koji je izvorno bio predviđen kao privremeno rješenje, a novi zakon koji je i danas na snazi donesen je 2006. godine.

Na entitetskom nivou, prvi zakon u Republici Srpskoj donesen je 2012. godine, („Službeni glasnik RS“ broj 6/12), a 2014. godine („Službeni glasnik RS“ broj 63/14) izvršene su određene izmjene i dopune, dok Federacija Bosne i Hercegovina (FBiH) još uvijek nije donijela poseban

zakon, pa se shodno tome primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača BiH.

Posmatrajući međusobni odnos dva naprijed navedena zakona, možemo zaključiti da je Zakon o zaštiti potrošača BiH usmjeren na načelno regulisanje pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa koje ispunjavaju osnovne potrebe potrošača, dok Zakon na nivou RS obrađuje više vrsta usluga, a pomenute usluge od opšteg ekonomskog interesa obrađuje na jedan dosta detaljniji i višestruko djelotvorniji način.

Zakonom o zaštiti potrošača RS utvrđuju se osnovna prava potrošača pri kupovini robe i usluga, zaštita bezbjednosti života i zdravlja potrošača, obaveza obavljanja trgovačke djelatnosti na pošten način, prodaja proizvoda i pružanje usluga, deklarisanje proizvoda, odgovornost i garancija za proizvod ili uslugu, nepoštena poslovna praksa, usluge od opšteg ekonomskog interesa, ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija, prodaja na osnovu ugovora na daljinu nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima, elektronski instrumenti plaćanja, turistički paket aranžmani, vremensko korišćenje nepokretnosti u turizmu, nosioci zaštite potrošača, zaštita prava potrošača, nadzor i kaznene odredbe, kao i ostala pitanja u vezi sa zaštitom prava potrošača.

Naprijed navedena pitanja koja reguliše zakon, biće detaljnije obrađena u daljem izlaganju, sa posebnim akcentom na vansudsku i sudsku zaštitu prava potrošača.

3. OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA

Da bismo mogli odrediti osnovna prava potrošača, neophodno je prvenstveno definisati pojmove potrošača i trgovca.

Prema zakonskoj definiciji, potrošač je fizičko lice koje kupuje, poručuje, stiče ili koristi proizvode ili usluge za svoje potrebe i za potrebe svog domaćinstva ili kome je upućena ponuda za robu ili uslugu. Trgovac se definiše kao privredno društvo ili preduzetnik koji prodaje robu ili pruža usluge potrošačima u sklopu svoje poslovne djelatnosti ili u druge komercijalne svrhe. Jasno je vidljivo da se kao potrošač može pojaviti samo fizičko lice, što implicira da pravna lica ni u kom obliku ne mogu biti potrošači.

Osnovna prava potrošača, u Republici Srpskoj su:

- 1) pravo na zadovoljenje osnovnih potreba podrazumijeva dostupnost najnužnijih proizvoda i usluga, kao što su hrana, odjeća, obuća, stambeni prostor, voda, električna energija, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena,
- 2) pravo na bezbjednost je pravo na zaštitu od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu odnosno čije je posjedovanje ili upotreba zabranjena,
- 3) pravo na informisanost je pravo na raspolaganje tačnim podacima neophodnim za razuman izbor među ponuđenom robom i uslugama,
- 4) pravo na izbor je mogućnost izbora između više robe i usluga, po prihvatljivim cijenama i uz garanciju kvaliteta,
- 5) pravo da se čuje glas potrošača je pravo da posredstvom udruženja za zaštitu potrošača bude predstavljan i da

učestvuje u radu nadležnih organa koja rješavaju pitanja od interesa za potrošače,

- 6) pravo na pravnu zaštitu je pravo da zahtijeva zaštitu u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede prava i pravo na naknadu materijalne i nematerijalne štete koju mu pričinio trgovac,
- 7) pravo na obrazovanje je pravo na sticanje osnovnih znanja i vještina neophodnih za pravilan i pouzdan izbor robe i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i obavezama potrošača i načinu njihovog ostvarivanja i
- 8) pravo na zdravu i održivu životnu sredinu je pravo na život i rad u okruženju koje nije rizično po zdravlje potrošača.

Ostvarivanje gore navedenih prava potrošača u BiH je moguće jedino ukoliko svi učesnici u lancu pružanja ovih usluga iskreno i odgovorno učestvuju u izgradnji kompletnog i samoodrživog sistema zaštite potrošača. Jačanje potrošača u smislu podizanja stepena potrošačke svijesti kao i mijenjanje navika potrošača današnjice u BiH su imperativ i preduslov za njihovo snažnije djelovanje u pravcu njihovog poboljšanja.

Slijedom navedenog, potrošač se ne može odreći zakonom proklamovanih prava, niti može biti uskraćen za prava koja su mu data Zakonom o zaštiti potrošača. Trgovac ne smije zahtijevati odredbe u potrošačkim ugovorima koje su suprotne zakonu, koje su nepravedne ili koje su zaključene na štetu potrošača. Ukoliko takve odredbe postoje, iste se smatraju ništavim.

Za sve odnose koji nisu regulisani Zakonom o zaštiti potrošača, a koji spadaju u oblast zaštite potrošača, primjenjuju se supsidijarno odredbe zakona kojima se regulišu obligacioni odnosi u Republici Srpskoj, odnosno odredbe Zakona o obligacionim odnosima. U slučaju određenih

nesuglasica u pogledu tumačenja pojedinih zakonskih odredbi, iste se tumače i primjenjuju u korist potrošača, prema načelu **in dubio pro consumente**. Shodno navedenom, zaključuje se da se u svakom konkretnom slučaju primjenjuju propisi koji su povoljniji za potrošača.

Za ostvarivanje proklamovanih prava potrošača odgovorni su subjekti koji su značajni za ostvarivanje zaštite potrošača, odnosno subjekti koji su zakonom predviđeni kao nosioci pravne zaštite potrošača.

4. NEPOŠTENI POSLOVANJE

Zakonom je zabranjena nepoštena poslovna praksa. Nepošteno poslovanje, u smislu ovog zakona, podrazumijeva da je trgovac poslovao protivno zahtjevima profesionalne pažnje, kao i da je bitno narušio ili može da bitno naruši ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača tako što mu nije omogućio da napravi razborit izbor usljed čega on donosi odluku koju u odgovarajućim uslovima ne bi donio. Pored toga, obmanjujuće poslovanje, agresivno poslovanje, kao i povreda dužnosti o obavještavanju se takođe smatraju nepoštenim.

Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako sadrži netačne informacije, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njeno cjelokupno predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično tačna, obmanjuje ili može zavarati prosječnog potrošača, čime ga navodi ili ga može navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio. Pored toga, poslovna praksa je obmanjujuća ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne informacije koje su zavisno od konteksta, potrebne prosječnom potrošaču da bi mogao donijeti odluku o poslu zasnovanu na potpunoj obavještenosti i time ga

navede ili ga može navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

Zakon predviđa čitav niz taksativno nabrojanih slučajeva koji se smatraju obmanjujućim ponašanjem. U većini slučajeva radi se o davanju neistinitih tvrdnji koje potrošača mogu dovesti u zabludu ili navesti na ponašanje koje inače ne bi preduzeo. Neistinite tvrdnje se odnose na tvrdnje trgovca da postupa u skladu sa odgovarajućim kodeksom ponašanja kada to nije slučaj, da je taj kodeks odobren od državnog organa ili određene organizacije ili da tržišno postupanje trgovca odobrava ili podržava državni organ ili određena organizacija.

Zatim, u istu kategoriju spadaju: neistinita tvrdnja o roku i dostupnosti proizvoda kako bi se potrošač naveo na kupovinu bez odlaganja, neistinita tvrdnja o usklađenosti proizvoda sa propisima, neistinita tvrdnja o prestanku poslovanja ili promjeni poslovnog prostora, o funkcijama određenog proizvoda, o nagradama ili promotivnim igrama. Obmanjivanjem se takođe smatraju i druge nepoštene radnje trgovca kao što su neovlašćeno isticanje oznaka kvaliteta i slično, prikriivanje osnovanog razloga za sumnju da naručeni proizvod može biti isporučen, predstavljanje prava potrošača kao posebnih prednosti pri kupovini, podražavanje proizvoda drugog trgovca, pružanje netačnih informacija o uslovima na tržištu, zloupotreba pojmova „garancija“, „gratis“, „besplatno“ itd.

Agresivno poslovanje, s druge strane, podrazumijeva takvo ponašanje trgovca koje uznemiravanjem, prinudom ili nedozvoljenim uticajem (u smislu zloupotebe pozicije moći), narušava slobodu i ponašanje potrošača. To se može odnositi na oblike ponašanja kao što su posjeta potrošaču bez njegove saglasnosti, višestruko obraćanje potrošaču bez njegove volje, izbjegavanje da se potrošaču ostvare prava iz polise osiguranja, obavještavanje potrošača o eventualnim posljedicama na zaposlenje ili egzistenciju ukoliko potrošač ne kupi proizvod, itd.

Zakon predviđa i konkretne kriterijume za utvrđivanje nasrtljivog poslovanja. Neki od tih kriterijuma jesu sljedeći: vrijeme, mjesto, priroda i trajanje agresivne prakse, upotreba prijetećeg ili uvredljivog jezika ili ponašanja, činjenica da trgovac svjesno, u namjeri da utiče na odluku potrošača u vezi sa proizvodom, koristi nesretne ili druge teške okolnosti u kojima se potrošač nalazi, a koje utiču na sposobnost rasuđivanja potrošača, teška ili nesrazmjerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ili poništi ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca i prijetnja trgovca da će prema potrošaču preduzeti određenu radnju koja nije u skladu sa zakonom.

Zakon predviđa da ministarstvo nadležno za pitanja zaštite potrošača podstiče trgovce koji su pristupili određenom kodeksu da se tog kodeksa i pridržavaju, kao i da obavještavaju potrošače o njegovom postojanju i sadržini.

5. OSTVARIVANJE PRAVNE ZAŠTITE POTROŠAČA

Ukoliko dođe do povrede prava potrošača, isti svoje pravo može ostvariti u vansudskom i sudskom postupku. Višestruka zaštita potrošača predviđena je s ciljem podizanja svijesti ove kategorije stanovništva kako bi mogli na što efikasniji i efektivniji način osvariti svoja prava.

Potrošački spor se može definsati kao određeni spor koji proizilazi iz ugovornog odnosa trgovca i potrošača. Osnovno načelo vansudskog rješavanja potrošačkih sporova je ravnopravnost stranaka u sporu. Mada, posmatrajući zakonske odredbe, zaključuje se da se veća pažnja daje pravima potrošača i obavezama prodavaca, dok se samo mali dio odredaba odnosi na prava prodavaca. Da bi se obezbijedila što kvalitetnija

realizacija politike zaštite potrošača, neophodna je saradnja velikog broja subjekata koji su biti odgovorni za njeno provođenje.

Prema zakonskoj regulativi subjekti odgovorni za zaštitu potrošača u RS su :

- Vlada Republike Srpske,
- Ministarstvo trgovine i turizma,
- drugi republički organi uprave u okviru svoje nadležnosti utvrđene zakonom koji uređuje stvarnu nadležnost organa uprave,
- agencije, fondovi i regulatorna tijela u okviru svoje nadležnosti u skladu sa zakonom kojim se uređuju njihove nadležnosti
- organi jedinica lokalne samouprave,
- Privredna komora Republike Srpske i Zanatsko-preduzetnička komora Republike Srpske,
- udruženja za zaštitu potrošača,
- obrazovne institucije i mediji,
- Republička uprava za inspeksijske poslove Republike Srpske i drugi nadležni inspeksijski organi,
- Ombudsman u osiguranju i
- Ombudsman za bankarski sistem.

Na nivou BiH za zaštitu potrošača nadležni su:

- Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH
- Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH;
- Vijeće za zaštitu potrošača BiH;
- Konkurencijsko vijeće BiH
- nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH;
- Kancelarija za konkurenciju i zaštitu potrošača u Federaciji BiH i Republici Srpskoj;
- udruženja potrošača;
- obrazovne institucije i mediji;
- inspeksijski i drugi organi u skladu sa zakonom.

Posebno važnu ulogu u zaštiti potrošača imaju udruženja potrošača čiji je osnovni cilj zaštita kako pojedinačnih tako i kolektivnih prava potrošača. Pored toga, značajan doprinos imaju i u kreiranju cjelokupne politike zaštite potrošača na entitetskom i državnom nivou. Danas u RS egzistira i brani interese potrošača oko deset udruženja kojima se potrošači mogu obratiti zahtjevom za pružanje pravne pomoći i zaštite.

6. VANSUDSKA I SUDSKA ZAŠTITA

Vansudska zaštita – koraci u rješavanju potrošačkih sporova

1. Pismeni prigovor potrošača upućen trgovcu

Proizvodi namijenjeni potrošačima moraju biti sigurni po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu. Trgovac je obavezan da prodaje proizvod, odnosno pruža uslugu potrošaču na način koji nije u suprotnosti sa profesionalnom pažnjom i dobrim poslovnim običajima. Potrošač zaštitu svoga prava prvenstveno može i treba da traži kod trgovca kod koga je nastala povreda jednog od njegovih prava. U skladu sa navedenim, trgovac je dužan da vodi posebnu Knjigu reklamacija. U slučaju nedostatka na proizvodu ili usluzi, pogrešno zaračunate cijene ili drugih nedostataka, potrošač ima pravo da podnese reklamaciju u pisanom obliku. Ukoliko je nedostatak vidljiv, na pisanu reklamaciju trgovac je dužan da odgovori u roku od 8 dana od dana njenog prijema.

Kako bi se otklonili uočeni nedostaci, trgovac je, na zahtjev i po izboru potrošača dužan:

- 1) ukloniti nedostatak na proizvodu o svom trošku;

- 2) zamijeniti proizvod s nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom;
- 3) vratiti plaćeni iznos i nadoknaditi stvarne razumne troškove vraćanja proizvoda sa nedostatkom ili
- 4) snizi cijenu proizvoda.

Za proizvod koji ima nedostatke koji su vidljivi, potrošač zahtjev dostavlja trgovcu u pisanoj formi u roku od 8 dana od dana preuzimanja proizvoda ili od dana obavljene usluge. Ukoliko se nedostatak otkrije naknadno, zahtjev se podnosi u roku od 60 dana od dana kada je skriveni nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od dvije godine od dana preuzimanja proizvoda. Potrošač je uz naprijed navedeni zahtjev dužan da dostavi i kopiju računa, kako bi mogao potkrijepiti svoje navode o učinjenoj povredi, tj. nedostatku.

2. Rješavanje sporova putem udruženja za zaštitu potrošača

Udruženja potrošača treba da imaju najznačajniju ulogu u zaštiti potrošača. Potrošač da bi ostvario svoje pravo može koristiti pored sudske zaštite i druge mehanizme zaštite svojih prava, te se obratiti nekom od udruženja potrošača koji djeluju na teritoriji Republike Srpske.

Udruženja za zaštitu potrošača su udruženja koja se osnivaju u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje i pravni položaj udruženja, a čija oblast djelovanja je ostvarivanje ciljeva i zaštite prava potrošača. Udruženja za zaštitu potrošača moraju djelovati nezavisno od trgovaca i ne smiju sticati finansijska sredstva od trgovaca.

Udruženja potrošača predstavljaju veoma bitan subjekt u sistemu zaštite potrošača jer imaju ulogu posrednika između trgovaca, potrošača i nadležnih organa, kojima je zakonom propisana obaveza zaštite

pojedničanih i zajedničkih interesa potrošača. Pored toga, udruženja potrošača su ravnopravni partneri prilikom donošenja političkih i drugih odluka od značaja za potrošače, informišu potrošače o cijenama, kvalitetu, kontroli i bezbjednosti proizvoda i usluga, učestvuju u izradi programa, ovlašćeni su za podizanje kolektivnih tužbi u cilju zaštite kolektivnih interesa potrošača. Odluka donesena u sporu po kolektivnoj tužbi djeluje prema svim potrošačima koji su se obratili udruženju, a konkretna odluka donosi promjene u praksi, imajući u vidu da je ista u predmetnoj oblasti dosta oskudna.

Potrošač pismenim putem obavještava udruženje o kršenju njegovih prava i dostavlja prateću dokumentaciju. Udruženje je dužno da provede postupak, odnosno da posreduje u rješavanju prigovora te da o rezultatu obavijesti potrošača.

3. Uloga Ministarstava i republičkih organa uprave u rješavanju potrošačkih sporova

Ministarstvo trgovine i turizma Republike Srpske nadležno je ministarstvo za oblast zaštite potrošača. Ministarstvo je nadležno da predlaže Vladi Program za zaštitu potrošača koji se donosi na period od dvije godine, brine se o realizaciji Programa, proučava i daje prijedloge koji se odnose na politiku zaštite potrošača, saraduje sa udruženjima za zaštitu potrošača i prati njihov rad, vodi evidenciju udruženja i saveza za zaštitu potrošača u Republici Srpskoj, prati stanje u oblasti zaštite potrošača i u okviru svoje nadležnosti predlaže nadležnim organima izmjene propisa u vezi sa zaštitom potrošača, te kordiniše i saraduje sa nadležnim organima na nivou Bosne i Hercegovine. Provođenjem projekata iz oblasti informisanja i edukacije potrošača kao i sufinansiranjem materijalnih i režijskih troškova za rad udruženja, Ministarstvo trgovine i turizma ima za cilj da se u Republici Srpskoj ojača rad udruženja. Jačanje administrativne

zaštite potrošača kroz unapređenje saradnje sa ostalim nosiocima zaštite potrošača, ogleda se u uspostavljenoj praksi Ministarstva da saraduje sa svim institucijama odnosno subjektima odgovornim za zaštitu potrošača.

U cilju unapređenja ove oblasti osnovan je Odsjek za zaštitu potrošača kao organizaciona jedinica unutar sektora trgovine u Ministarstvu trgovine i turizma čiji je prevashodni cilj zaštita prava i potreba potrošača u Republici Srpskoj. Odsjek koji djeluje kao Kancelarija za zaštitu potrošača od svog osnivanja 2004. godine, ulaže značajne napore i posvećuje posebnu pažnju razvoju udruženja potrošača. U skladu s tim, Odsjek za zaštitu potrošača ostvaruje blisku saradnju sa udruženjima potrošača, te priprema godišnje programe za zaštitu potrošača koji su usklađeni sa državnim godišnjim programom za zaštitu potrošača.

Na državnom nivou, poslove koji odgovaraju nadležnostima Ministarstva trgovine i turizma Republike Srpske, obavlja resorno Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa Bosne i Hercegovine.

Potrošaču na raspolaganju stoji i zaštita nadležnih organa **Republičke uprave za inspekcijske poslove RS i drugih nadležnih inspekcija** i tijela prema njihovoj nadležnosti. Republička uprava za inspekcijske poslove vrši poslove inspekcijskog nadzora i druge povezane stručne poslove, pa tako i u oblasti zaštite potrošača obavlja takve poslove. Inspekcijski nadzor koji se odnosi na zaštitu potrošača vrše i inspektori u jedinicama lokalne samouprave.

Da bi potrošač uopšte mogao da se obrati inspekcijskom organu, neophodno je da se prethodno obratio trgovcu kod koga je nastala povreda, odnosno uočen nedostatak, a po kom zahtjevu trgovac nije postupio. Rok za obraćanje inspekcijskom organu iznosi 90 dana od dana saznanja za učinjenu povredu ili ugrožavanje prava, najkasnije u roku od 6 mjeseci od dana učinjene povrede. Inspekcijski i drugi nadležni organi dužni su da razmotre zahtjev za zaštitu potrošača, te da potrošača

pismeno obavijeste o preduzetim radnjama u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva.

Uloga Republičke uprave za inspekcijske poslove RS je da kontroliše primjenu propisa koja uključuje primjenu propisa iz oblasti zaštite potrošača i lojalne konkurencije. Inspekcijski organ postupa po konkretnim prijavama koje potrošači upućuju inspekciji u vezi sa sa ostvarivanjem pojedinačnih prava potrošača i najčešće se odnose na neprihvatanje reklamacija potrošača za razne vrste proizvoda i usluga. U svim slučajevima gdje se utvrdi da je zahtjev potrošača opravdan, odnosno da je trgovac neopravdano odbio zahtjev potrošača, inspektor će donijeti rješenje kojima će subjektima kontrole naložiti da postupe u skladu sa odredbama zakona i da omoguće potrošaču ostvarivanje njegovog prava.

Na državnom nivou, odlukom Savjeta ministara BiH, formirano je **Vijeće za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine**, koga čine članovi iz vladinog i nevladinog sektora, odnosno predstavnici državnih institucija, entitetskih tijela, kao i predstavnici udruženja potrošača, što mu daje veći stepen samostalnosti i objektivnosti u svome djelovanju. U okviru svojih nadležnosti, Vijeće za zaštitu potrošača u BiH obavlja poslove, a naročito predlaže na usvajanje Vijeću ministara BiH državni godišnji program za zaštitu potrošača i prati njegovo izvršavanje, utvrđuje osnove politike za zaštitu potrošača, usmjerava obim djelatnosti koje se finansiraju, odnosno sufinansiraju iz budžeta Bosne i Hercegovine. Činjenica kako je veoma mali broj potrošača u dovoljnoj mjeri informisan o svojim zakonskim pravima, a slična ocjena vrijedi i za značajan dio trgovaca, davaoce usluga i proizvođača, razlog je čestog kršenja osnovnih prava potrošača i zakona kojima se u BiH uređuje područje zaštite potrošača.

4. Rješavanje sporova pred nadležnim odborima u Republici Srpskoj

Za povrede prava potrošača iz Zakona o zaštiti potrošača, vansudska zaštita prava ostvaruje se pri Arbitražnom odboru za potrošačke sporove koji je osnovan pri **Privrednoj komori Republike Srpske** i Arbitražnom odboru za potrošačke sporove koji se osniva pri **Zanatsko-preduzetničkoj komori Republike Srpske**.

Da bi postupak pred Odborom mogao pokrenuti neophodno je da da se spor između trgovca i potrošača prethodno pokušao sporazumno riješiti. Sam postupak pokreće se tužbom, koja se mora podnijeti u roku od 30 dana od kada je trgovac potrošača pismeno obavijestio da ne prihvata njegov zahtjev, odnosno protekom roka od 30 dana u kom roku je trogavac bio dužan odgovoriti.

Članovi odbora su dužni da postupak provode nepristrasno i nezavisno, i ne smiju nastupati kao predstavnici strana u sporu, niti od njih primati ili tražiti uputstva i instrukcije. Zakon je regulisao i posebne slučajeve za koje ne postoji mogućnost rješavanja sporova pred nadležnim Odborima, a odnose se na:

- smrt, tjelesne povrede ili narušeno zdravlje potrošača
- pružanje zdravstvenih ili pravnih usluga potrošaču i
- prenosa prava na nepokretnostima

Pored toga, Odbori ne rješavaju sporove čija je vrijednost veća od **10.000,00KM**.

5. Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini osnovana je Zakonom o zaštiti potrošača Bosne i Hercegovine iz 2006. godine. Sama riječ ombudsman potiče iz švedskog jezika, i od samog početka označava predstavnika, odnosno branioca interesa naroda. U tom smislu, ombudsman za zaštitu potrošača djeluje i u BiH, njegov osnovni zadatak je da štiti interese građana i vrši kontrolu nad radom državnih institucija.

Institucija Ombudsmana ima status pravne osobe i djeluje kao samostalno i nezavisno tijelo s ciljem promocije dobrog i efikasnog provođenja politike zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini. Zakon o zaštiti potrošača u BiH, kao temeljni zakon Institucije Ombudsmana propisuje obaveze i ovlaštenja Ombudsmana i istovremeno uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriju Bosne i Hercegovine. Institucija je opredijeljena za efikasno provođenje zaštite prava potrošača koja im pripadaju na osnovu važećeg propisa, te stvaranju društva po mjeri potrošača. Kao glavni način prikupljanja saznanja o kršenju prava potrošača koriste se žalbe potrošača. Sama žalba podnosi se u pisanom obliku, međutim, Ombudsman će prihvatiti pismeni podnesak kao žalbu koja nije podnesena na propisanom obrascu ili ne sadrži sve elemente potrebne za žalbu, ako se može ocijeniti na što se žalba odnosi. Najviše žalbi odnosi se na sektor ekonomskih usluga od opšteg interesa (isporuka energije, vode, telekomunikacije, poštanske usluge i javni transport), zatim finansijski sektor i komercijalni sektor. Pored postupanja po pojedinačnim žalbama, Ombudsman je ovlašten da štiti kolektivni interes potrošača i u tom smislu može donositi instrukcije i pokretati sudske sporove.

Prema zakonskoj regulativi, obaveze Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH su da:

1) pruža informacije o pravima i obavezama potrošača i daje podršku udruženjima potrošača u njihovim aktivnostima;

2) prati ili predlaže aktivnosti u vezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je regulisano ovim Zakonom, propisima koji regulišu obligacione odnose ili nekim drugim zakonom;

3) istražuje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi i koordiniše svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijama;

4) donosi odluke i preduzima druge mjere u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja;

5) izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uslovima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuje specifični ekonomski operateri;

6) preporučuje upotrebu određenih uslova ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja;

7) pregovara s predstavnicima određenih trgovinskih udruženja o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;

8) predlaže i inicira rješavanje potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova;

9) kontaktira s Institucijom Ombudsmana za ljudska prava u BiH o zajedničkim problemima, posebno o uslugama od opšteg interesa ili javnim uslugama;

10) predlaže Vijeću za zaštitu potrošača BiH i Vijeću ministara BiH potrebna poboljšanja Zakona o zaštiti potrošača, te doprinosi usmjeravanju i efikasnosti politike u oblasti zaštite potrošača;

11) istražuje uticaj drugih inicijativa organa vlasti na zaštitu potrošača.

U navedenom širokom spektru ovlaštenja koja su dodjeljena instituciji Ombusmana, ističe se rješavanje po pojedinačnim žalbama potrošača, pružanje informacija i stručne podrške potrošačima organizovanim u udruženja potrošača, saradnja sa medijima i obrazovnim institucijama, a kao osnovni i najvažniji zadatak nameće se kolektivna zaštita prava potrošača, kao ekonomski slabije strane u odnosima sa prodavcima roba i davaocima usluga.

U tom smislu, ombudsman za zaštitu potrošača u BiH ovlašćen je da:

- 1) izdaje instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti s potrošačkom legislativom i da iznosi te instrukcije pred sud;
- 2) pokreće postupak pred nadležnim sudom;
- 3) pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Iz naprijed navedenog nesumnjivo je da Institucija Ombusmana za zaštitu potrošača u BiH ima prije svega ulogu medijatora i promotera, imajući u vidu da njegove preporuke, upustva i druge odluke, nemaju obaveznu pravnu snagu, već su iste samo upućujućeg karaktera. Dakle, na slobodnu volju ostavljeno je onima na koje se odnose da odluče da li će postupiti u skladu sa njima, ili će u suprotnom biti u situaciji da iščekuju eventualno pokretanje sudskog spora.

Sudska zaštita

Potrošački spor je svaki spor koji proizlazi iz ugovornog odnosa trgovca i potrošača. Zakonom o zaštiti potrošača Republike Srpske i Zakonom o zaštiti potrošača Bosne i Hercegovine propisan je kao metod rješavanja potrošačkih sporova i rješavanje istih pred nadležnim sudom. Sudovi predstavljaju posebnu i najdjelotvorniju vrstu zaštite prava i interesa potrošača. Nadležni sud će svojim aktom narediti prestanak bilo kakve radnje ili prakse koja je u suprotnosti sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ili drugih propisa, a koji štete zajedničkim interesima potrošača. Ono što je karakteristično za ovaj postupak jeste hitnost u postupanju.

U tom smislu, u Republici Srpskoj su 2013. godine donijete izmjene i dopune Zakona o parničnom postupku koje se odnose na tužbu za zaštitu kolektivnih prava i interesa. Novim izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku na svestraniji i detaljniji način je uređeno pitanje zaštite potrošača i ostvarivanje njihovih prava kako u materijalnopravnom tako i u procesnom smislu. Zakon je na detaljan način regulisao pitanja koja se odnose na podnošenje tužbe, aktivne i pasivne procesne legitimacije, kao i mogućnosti za preciziranje tužbenog zahtjeva, odnosno onoga što se traži od suda.

1. Aktivna i pasivna procesna legitimacija

Kao subjekti aktivno legitimisani za podnošenje tužbe nadležnom sudu navode se udruženja, organi, ustanove ili druge organizacije koje su osnovane u skladu sa zakonom, koje se u sklopu svoje registrovane ili propisom određene djelatnosti bave zaštitom zakonom utvrđenih

kolektivnih prava i interesa građana (kada je takvo ovlaštenje posebnim zakonom izričito predviđeno i uz uslove predviđene tim zakonom).

U postupku koji je pokrenut tužbom za zaštitu kolektivnih prava i interesa potrošača mogu se kao umješači na strani tužioca, ako se on s tim saglasi, umiješati i drugi ovlašćeni podnosioci tužbe. U taj se postupak mogu umiješati kao umješači i fizička i pravna lica radi zaštite čijih je kolektivnih interesa tužba i podnesena.

Sa druge strane, kao pasivno legitimisani subjekti određuju se fizička ili pravna lica koja obavljanjem određene djelatnosti ili uopšteno radom, postupanjem, pa i propuštanjem, teže povređuju ili ozbiljno ugrožavaju kolektivna prava i interese. Prava i interesi mogu biti interesi koji se tiču čovjekove okoline i životne sredine, moralni, etnički, potrošački, antidiskriminacioni i drugi interesi koji su zakonom zagarantovani i koji moraju biti teže povrijeđeni ili ozbiljno ugroženi djelatnošću, odnosno uopšte postupanjem lica protiv kojeg se tužba podnosi. Postupanja tuženog, kojima mogu biti povrijeđeni ili ugroženi interesi i prava lica koje je tužilac ovlašćen da štiti, mogu biti i donošenje određenih pravila o uslovima i načinu obavljanja djelatnosti tuženog ili odgovarajuća njegova praksa, izgradnja određenih objekata, propuštanje ugradnje propisanih zaštitnih ili drugih uređaja, imisije i tome slično.

U slučaju kršenja odredaba koje se odnose na prezentovanje ugovora ili na postavljanje nepoštenih odredbi u potrošačkim ugovorima, postupak pred nadležnim sudom može biti pokrenut zajednički ili pojedinačno protiv većeg broja trgovaca iz istog ekonomskog sektora ili njihovih asocijacija koje koriste ili preporučuju istu praksu ili postavljanje sličnih nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima.

2. Nadležnost

Za suđenje u sporovima za zaštitu prava potrošača, osim suda opšte mjesne nadležnosti, nadležan je i sud na čijem području potrošač ima prebivalište, odnosno boravište. Dakle, o tužbi u prvom stepenu odlučuje sud opšte mjesno nadležan za tuženog ili sud mjesta na kojem je učinjena radnja kojom se povređuju kolektivni interesi ili prava radi zaštite kojih je ta tužba podnesena, ako posebnim propisom nije drugačije određeno.

3. Određivanje tužbenog zahtjeva

Podnosilac tužbe može, ako posebnim zakonom nije drugačije uređeno, zatražiti:

1) da se utvrdi da su određenim postupanjem, uključujući i propuštanjem tuženog, povrijeđeni ili ugroženi zakonom zaštićeni kolektivni interesi i prava lica koje je tužilac ovlašćen da štiti,

2) da se zabrani preduzimanje radnji kojima se povređuju ili ugrožavaju interesi ili prava lica koje je tužilac ovlašćen da štiti, uključujući i korišćenje određenih ugovornih odredaba ili poslovne prakse,

3) da se tuženom naloži preduzimanje radnji radi otklanjanja nastalih ili mogućih opštih štetnih posljedica nedopuštenih postupanja tuženog, uključujući i uspostavljanje prijašnjeg stanja ili stanja koje će po mogućnosti najviše odgovarati tom stanju ili stanju u kojem moguća povreda zaštićenih kolektivnih interesa ili prava ne bi mogla da nastupi i

4) da se presuda kojom će biti prihvaćen jedan od tužbenih zahtjeva objavi na trošak tuženog u medijima.

Nadležni sud, odlučujući u potrošačkim sporovima, uglavnom donosi kondemnatornu presudu kojom će narediti prestanak bilo kakve radnje ili prakse koja je u suprotnosti sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ili drugih propisa, a koji štete zajedničkim interesima potrošača. Pored toga, sud ima ovlaštenja da naloži objavljivanje presude u cijelosti ili djelimično u medijima ili da zatraži od tužene strane da u tom smislu da svoju izjavu.

U istom postupku subjekti odgovorni za zaštitu potrošača imaju ovlaštenja da zahtjevaju nadoknadu štete nanesene kolektivnim interesima potrošača. Fizička i pravna lica mogu se u posebnim parnicama za naknadu štete pozvati na pravno utvrđenje iz presude kojom će biti prihvaćeni zahtjevi iz tužbe za zaštitu kolektivnih prava i interesa da su određenim postupanjem, uključujući i propuštanjem tuženog, povrijeđeni ili ugroženi zakonom zaštićeni kolektivni interesi i prava lica koje je tužilac ovlašten da štiti. U tom će slučaju sud biti vezan za pravno utvrđenje u parnici.

4. Mjere obezbjeđenja

Prije pokretanja ili tokom postupka pokrenutog tužbom za zaštitu kolektivnih prava i interesa sud može, na prijedlog tužioca, odrediti sudske mjere obezbjeđenja predviđene zakonom, ako tužilac učini vjerovatnim:

1) da je tuženi postupao na način kojim je povrijedio ili ozbiljno ugrozio kolektivne interese ili prava čija se zaštita traži tužbom i

2) da je određivanje mjere potrebno radi otklanjanja opasnosti nastupanja nenadoknadive štete ili sprečavanja nasilja.

Sudskom mjerom obezbjeđenja tužilac može zatražiti od suda da privremeno utvrdi pravila po kojima će tuženi u obavljanju svoje djelatnosti postupati, u skladu sa zatraženom izmjenom, odnosno dopunom njegovih pravila ili prakse.

5. Protivtužba

Fizičko ili pravno lice koje obavlja određenu djelatnost u vezi sa kojom lice ovlašćeno za podnošenje tužbe za zaštitu kolektivnih prava i interesa tvrdi da se njome povređuju ili ugrožavaju kolektivni interesi ili prava lica koje je taj podnosilac ovlašćen da štiti takvom tužbom, ovlašćeno je da podnese tužbu kojom će zatražiti da se utvrdi da određenim postupanjem, pa i propuštanjima, ne povređuje, odnosno da ne ugrožava te kolektivne interese ili prava, odnosno da ih ne povređuje ili ugrožava na nedopušteni način. U konkretnom slučaju, radi se o tužbi koju tuženi, sada protivtužilac podnosi sa zahtjevom da sa utvrdi da se ne povređuju, odnosno ne ugrožavaju kolektivna prava i interesi tužiooca, a sada protivtuženog.

Tužilac u toj parnici može zatražiti da se licu ovlašćenom za podnošenje tužbe za zaštitu kolektivnih prava i interesa zabrani određeno ponašanje, naročito određeno istupanje u javnosti, naknadu štete, te objavu presude na trošak tuženog, u sredstvima javnog informisanja.

Tužbom za zaštitu kolektivnih prava i interesa tužilac može obuhvatiti kao tužene i lica koja su ovlašćena da zastupaju ovlašćeno lice za podnošenje tužbe, ili su članovi njegovih organa, ali može obuhvatiti i njegove bitne članove koji u njegovo ime istupaju u javnosti.

Tužilac može zatražiti da se podnosilac tužbe i lica koja su ovlašćena da ga zastupaju, osude na naknadu posebne štete u visini koju će sud utvrditi po slobodnoj ocjeni ako se pokaže da je navedena tužba bila očito neosnovana i da su vođenjem parnice povodom te tužbe, a naročito njenim praćenjem u sredstvima javnog informisanja teže povrijeđeni ugled i poslovni interesi protivtužiooca.



OGNJEN BOGDANIĆ, adv.pripravnik

Diplomirao na Pravnom fakultetu u Banjaluci 2014. godine, a u Advokatskoj firmi Sajić zaposlen od 2015. godine kao advokatski pripravnik.

E-mail: ognjen@afsajic.com

Telefon: 051/227-620, 223-635



TIJANA MILAČIĆ, adv.pripravnik

Diplomirala na Pravnom fakultetu u Beogradu 2014. godine, a u Advokatskoj firmi Sajić zaposlena od 2015. godine kao advokatski pripravnik.

E-mail: mtijana@afsajic.com

Telefon: 051/227-620, 223-634

Advokatska firma "Sajić" je ortačko društvo Banja Luka osnovano 2003.godine sa sjedištem u B. Luci. Bavimo se pretežno građanskim i privrednim pravom. Pružamo pravne savjete iz različitih oblasti prava, zastupamo klijente pred svim sudovima i državnim institucijama u Republici Srpskoj i Bosni i Hercegovini, učestvujemo u pregovorima sa stranim i domaćim pravnim i fizičkim licima, dajemo mišljenje i preporuke u vezi sa primjenom propisa, i sl.

Naš tim broji 18 zaposlenih, od čega je 7 advokata. Svako od nas se specijalizuje za samo nekoliko užih pravnih oblasti, što nam omogućava da našim klijentima pružimo vrlo kvalitetnu, profesionalnu uslugu.

Usluge koje pužamo u ovoj oblasti su: podnošenje tužbi za zaštitu kolektivnih prava i interesa, analiza i tumačenje pravnih propisa iz oblasti prava zaštite potrošača, zastupanje u sporovima pred sudovima, zastupanje pred sporovima pred nadležnim organima uprave, izrada pravnih mišljenja i pružanje pravnih savjeta iz oblasti prava zaštite potrošača, savjetovanje o uslovima vezanim za tehničke garancije, deklarisanje, pakovanje i označavanje određenih proizvoda, kao i pružanje savjeta o pitanjima vezanim za odgovornost za proizvod i potraživanja i sporove u vezi sa tim.

Banja Luka, mjesec decembar 2015.godine

