остварење овог Програма и његових планираних циљева, веома је тешко одредити у апсолутном износу оквирни обим финансијских средстава, који би био довољан за његову реализацију. Због тога би концепт, по којем су сами носиоци активности планирали задатке и рокове за њихово извршење, требао бити полазни основ за конкретизацију обима финансијских средстава за остваривање задатака из Програма.

ДИО ШЕСТИ - ОКВИРНИ ОБИМ ФИНАНСИЈСКИХ СРЕДСТАВА ЗА ПОДСТИЦАЊЕ РАЗВОЈА И ДЈЕЛОВАЊА УДРУЖЕЊА ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

У Буџету институција Босне и Херцеговине и међународних обавеза Босне и Херцеговине за 2019. годину нису планирана средства за финансирање удружења потрошача. Надлежна ентитетска министарства из својих буџета издвајаће дио средстава за подстицање развоја и дјеловања удружења за заштиту потрошача у циљу образовања и освјешћивања потрошача о њиховом стварном положају и снази на тржишту.

У Буџету Федерације Босне и Херцеговине за 2019. годину Федерално министарство трговине је осигурало грант средства за подршку удружењима потрошача у износу од 70.000,00 КМ.

У Буџету Републике Српске за 2019. годину Министарство трговине и туризма Републике Српске је планирало средства текућег гранта за подршку удружењима за заштиту потрошача у износу од 100.000,00 КМ. Средства ће се користити у сврху подршке удружењима потрошача на начин да ће се дијелом суфинансирати материјални трошкови удружења која су уписана у евиденцију коју води Министарство, а другим дијелом за финансирање, односно суфинансирање, пројеката удружења потрошача који имају циљ јачање свијести потрошача о правима и начину остваривања права. Министарство трговине и туризма намјерава да у 2019. години значајније подржава рад удружења у дијелу који се односи на остваривање њихове савјетодавне улоге, као и пружања конкретне подршке потрошачима у остваривању права на рекламације путем заступања потрошача код трговаца или код инспекцијских органа.

Буџетом Брчко Дистрикта Босне и Херцеговине за 2019. годину предвиђена су грант средства за рад и материјалне трошкове "Удружењу грађана заштита потрошача Брчко Дистрикта Босне и Херцеговине" у износу од 7.000,00 КМ.

Органи управе надлежни за заштиту потрошача ће осим финансијске помоћи, удружењима за заштиту потрошача пружити и техничку помоћ у циљу што квалитетнијег информисања и едукације потрошача и трговаца о њиховим правима и обавезама. Техничка помоћ се односи на организацију семинара, округлих столова, радио и ТВ емисија, уз ангажовање релевантних стручњака из појединих области које су везане за област заштите потрошача, штампање и дистрибуцију брошура на тему заштите потрошача, организовање предавања у школама итд.

ДИО СЕДМИ - ЗАКЉУЧАК

Овим Програмом одређени су оквири приоритета политике Босне и Херцеговине на подручју заштите потрошача за 2019. годину. Осигурање примјереног функционисања тржишта зависиће од развоја управне инфраструктуре како би се осигурао надзор над тржиштем и провођење закона на том подручју. Развој отвореног дијалога свих интересних група у друштву са сврхом осигурања јасноће, конзистентности поступања и разумијевања у дефинисању интереса потрошача, циљ је Босне и Херцеговине. Он ће се остварити даљим усклађивањем преузетих обавеза, властитих могућности и интереса. Читав процес зависи од спремности свих кључних сектора, од оспособљености цјелокупног система за процес прилагођавања стандардима ЕУ, преко образовања људских потенцијала у државној управи и правосуђу до јединствене, квалитетно оспособљене, освјешћене и обавјештене јавности. Успјех провођења овога Програма, у првом реду, зависиће од спремности свих кључних носиоца заштите потрошача за извршавање утврђених задатака и поштовање наведених рокова.

Na osnovu člana 107. stav (1) tačka a) Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", br. 25/06 i 88/15) i člana 17. Zakona o Vijeću ministara Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 30/03, 42/03, 81/06, 76/07, 81/07, 94/07 i 24/08), Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, na prijedlog Vijeća za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine, na 173. sjednici, održanoj 10. juna 2019. godine, donijelo je

ODLUKU
O USVAJANJU DRŽAVNOG GODIŠNJEG PROGRAMA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI ZA 2019. GODINU

Član 1.
(Predmet odluke)

Ovom Odlukom usvaja se Državni godišnji program za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini za 2019. godinu, koji je dat u prilogu ove Odluke i čini njen sastavni dio.

Član 2.
(Stupanje na snagu)

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se u "Službenom glasniku BiH".

VM broj 98/19	Predsjedavajući
10. juna 2019. godine	Vijeća ministara BiH
Sarajevo	Dr. **Denis Zvizdić**, s. r.

DRŽAVNI GODIŠNJI PROGRAM
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI ZA 2019. GODINU

DIO PRVI - OPĆE ODREDBE

Osnove unutrašnje i vanjske politike Bosne i Hercegovine zasnivaju se na ispunjenju njenog primarnog strateškog cilja, a to je ispunjavanje uvjeta za punopravno članstvo u Evropskoj uniji (EU). Nužne pretpostavke i uvjeti bez kojih nije bilo moguće otpočeti navedeni proces su stabilnost institucija koje osiguravaju demokratiju, vladavinu prava i poštivanje demokratskih načela i ljudskih prava, međunarodnog prava, te tržišne privrede.

Zaštita potrošača je u širem smislu situirana kao ustavno načelo, budući da je u članu II.1. Ustava Bosne i Hercegovine propisano da će "Bosna i Hercegovina i oba entiteta osigurati najviši nivo međunarodno priznatih prava i osnovnih sloboda.", a u članu II.2. Ustava Bosne i Hercegovine, utvrđeno je da se "Prava i slobode predviđeni u Evropskoj konvenciji za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda i u njenim protokolima direktno primjenjuju u Bosni i Hercegovini." Pravo na zdrav život, kao primarno pravo, je sastavni dio navedenih prava i sloboda. Svako je dužan, u sklopu svojih nadležnosti i djelatnosti, posebno posvećivati pažnju zaštiti zdravlja ljudi, prirode i čovjekovog okoliša.

Državni godišnji program za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini za 2019. godinu (u daljem tekstu: Program) je cjelovit dokument koji kreira politiku zaštite potrošača, definira prioritete, određuje mjere za njihovo ostvarenje u navedenom periodu, te utvrđuje nosioce aktivnosti za ispunjenje planiranih ciljeva i zadataka. Program predstavlja nastavak kontinuiteta koji je uspostavljen Državnim godišnjim programom za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini za 2009. godinu, od kada se za svaku godinu usvaja poseban Program i objavljuje u "Službenom glasniku BiH".

Članom 76. Glava VI Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica i Bosne i Hercegovine (SSP) propisano je da će strane sarađivati u cilju usklađivanja standarda za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini s istim standardima u Zajednici, te da je efikasna zaštita potrošača neophodna kako bi se osiguralo propisno funkcioniranje tržišne ekonomije. Potpisivanjem navedenog sporazuma Bosna i Hercegovina je preuzela obavezu harmonizacije zakonodavstva sa pravnom stečevinom EU, mada je i do momenta potpisivanja SSP-a vršeno preuzimanje Direktiva EU iz oblasti zaštite potrošača u pravni sistem Bosne i Hercegovine.

Savremeno tržište omogućava široku ponudu uz potrebno postizanje visokog i jedinstvenog nivoa zaštite potrošača, kako bismo Bosnu i Hercegovinu pripremili za ravnopravno nastupanje na jedinstvenom tržištu EU. To podrazumijeva stvaranje jedinstvene i kvalitetne institucionalne strukture kao osnove provedbe efikasne zaštite potrošača, čime bi Bosna i Hercegovina pokazala da zaslužuje povjerenje potrošača na konkurentnom unutrašnjem tržištu uz jasna pravila i dosljednu provedbu zakona, bez obzira gdje se potrošač ili privredni subjekt nalaze. Da bi se sve to moglo ostvariti potrebna su i značajna finansijska sredstva koja bi, u konačnici, dovela do značajne koristi potrošačima u njihovom svakidašnjem životu, s obzirom na veći izbor robe i usluga uz bolju kvalitetu i niže cijene.

DIO DRUGI - ZAKONODAVSTVO

Zaštita potrošača dinamično je područje te se samim tim i politika zaštite potrošača ne može definirati na duži period. U skladu s brzim promjenama na tržištu, a koje se posljedično odnose i na potrošače, potrebno je stalno pratiti prioritetna područja koja su važna kod provedbe politike zaštite potrošača.

Donošenjem Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", br. 25/06 i 88/15) osigurala se primjerena zaštita potrošačkih interesa prilikom kupovine roba i usluga za lične potrebe. Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini jedan je od propisa kojim je započeo postupak implementacije Direktiva EU s područja zaštite potrošača u pravni sistem Bosne i Hercegovine, kojim se preuzimaju evropski standardi ponašanja na tržištu, kako u pogledu same zaštite potrošača, tako i u pogledu obaveza trgovaca. S obzirom na širinu područja u kojem interesi potrošača dolaze do izražaja, ovaj Zakon treba promatrati kao opći propis na području zaštite potrošača, propis kojim je utvrđen okvir sistema zaštite potrošača.

Pored Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini postoji još čitav niz propisa koji su vezani za oblast zaštite potrošača, a koji bi se mogli grupisati prema sektorskom principu. Interesi potrošača štite se još i nizom drugih propisa koji pravno uređuju različita prava potrošača kao što su: propisi iz oblasti obligacionih odnosa, oblasti hrane, veterinarstva, zdravlja bilja, nadzora nad tržištem, sigurnosti proizvoda, lijekova i medicinskih sredstava, oblasti konkurencije, zatim čitav set zakona o električnoj energiji državnog i entitetskog nivoa, Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj ("Službeni glasnik RS", br. 6/12, 63/14 i 18/17), entitetski zakoni o trgovini, entitetski zakoni o inspekcijama, zakoni i podzakonski akti o poštanskom saobraćaju, propisi različitih nivoa vlasti vezano za komunalne usluge, propisi iz oblasti zdravstvene zaštite, propisi iz oblasti finansijskih usluga, propisi iz oblasti zaštite okoliša itd.

DIO TREĆI - NAČELA I CILJEVI DRŽAVNOG PROGRAMA

POGLAVLJE I - Načela politike zaštite potrošača:

a) načelo javnosti, obrazovanja, i obavještavanja - predstavlja pravo građanina na pravovremeno obavještavanje o svojim pravima, kao i o kvaliteti roba i usluga na tržištu, o poduzetim mjerama za zaštitu osnovnih prava potrošača, te s tim u vezi na slobodan pristup podacima o stanju u području zaštite potrošača;

b) načelo cjelovitosti - podrazumijeva harmonizaciju djelovanja svih vladinih i nevladinih subjekata zaštite potrošača u cilju što kvalitetnije provedbe politika u oblasti zaštite potrošača;

c) načelo preventivnosti - ima za svrhu svim legalnim sredstvima izbjegavati rizik opasnosti za život i zdravlje te štetu na strani potrošača. Pod tim legalnim sredstvima podrazumijevamo redovne, organizirane i planirane kontrole roba i usluga.

POGLAVLJE II - Ciljevi i mjere politike zaštite potrošača

Osnovni cilj politike zaštite potrošača je stalno poboljšanje kvalitete života svih građana Bosne i Hercegovine, te promocija važnosti zdravlja i sigurnosti potrošača.

Opći ciljevi i mjere zaštite potrošača su:

CILJEVI	MJERE ZA OSTVARENJE CILJEVA
a) osigurati vladavinu prava demokratije i civilnog društva; dalje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom EU	1. predlaganje zakonskih i drugih mjera u osiguranju visokog nivoa zaštite zdravlja, sigurnosti, dostojanstva i prava potrošača; 2. udruživanje u udruženja za zaštitu potrošača; 3. pravo na predstavljanje u procesu donošenja odluka
b) stvoriti uvjete za efikasno rješavanje uočenih problema na području zaštite potrošača	1. uvođenje odgovarajućih mjera za zaštitu potrošača (inspekcije, sudovi, Ombudsmen) kako bi se sporovi potrošača i trgovaca riješili prije redovnog suda; 2. pojednostavljenje postupka zaštite potrošača pred sudovima
c) osvješćivanje potrošača o njihovom stvarnom položaju na tržištu	1. podrška osnivanju i radu udruženjima i savjetovalištima za zaštitu potrošača; 2. osmišljanje i provedba obrazovanja potrošača; 3. primjena osnovnih znanja o zaštiti potrošača u obrazovnim ustanovama
d) osigurati podršku potrošačima u ostvarenju njihovih prava	1. osiguranje djelotvorne saradnje vladinih organa i nadležnih institucija za provedbu politike zaštite potrošača; 2. uspostava savjetodavne mreže za razvijanje njihove međusobne saradnje
e) međusobna povezanost svih nosilaca zaštite potrošača	Jačanje saradnje i razmjena informacija
f) jačanje položaja potrošača na tržištu i podizanje svijesti potrošača u odnosu na njihova prava i ulogu u tržišnoj privredi	Obavještavanje potrošača, različiti vidovi savjetovanja i obrazovanja potrošača
g) zaštita zdravlja i sigurnost potrošača	1. uspostava sistema obavještavanja potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu; 2. izrada tehničkih propisa za tehničke zahtjeve za proizvode koji osiguravaju visok nivo zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača; 3. saradnja svih organa javne uprave u osiguravanju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača
h) davanje informacija i upoznavanje javnosti o pravima potrošača u BiH	Planiranje promotivnih djelovanja na svim nivoima i podsticanje medijske aktivnosti

DIO ČETVRTI - NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA

Kako bi se osigurala što kvalitetnija realizacija politike zaštite potrošača, neophodno je uključenje niza subjekata koji bi bili odgovorni za njenu provedbu.

Članom 98. tačkama od a) do i) Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini određeni su subjekti odgovorni za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini. Pored tih subjekata, u ovom Programu su navedeni i drugi subjekti koji imaju bitnu ulogu u oblasti zaštite potrošača.

POGLAVLJE I - Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Članom 9. 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, 06/13, 19/16) i članom 99. stav (1) tačke a) do e) Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, određeni su poslovi u oblasti zaštite potrošača koje u okviru svoje djelatnosti obavlja Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa (u daljem tekstu poglavlja: Ministarstvo).

Ministarstvo koordinira izradu Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini za svaku kalendarsku godinu, počev od 2009. godine, te u saradnji sa svim učesnicima u izradi istog, prikuplja relevantne podatke za njegov sadržaj. Ministarstvo organizira sjednice Vijeća za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine (Vijeće), pa u vezi s tim obavlja sve poslove koji obuhvataju pripremu materijala za održane sjednice, predsjedavanje sjednicama, dostavu materijala nakon održanih sjednica, te praćenje realizacije donesenih zaključaka. Vijeće, kao bitan subjekt odgovoran za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini, imenuje Vijeće ministara Bosne i Hercegovine i njegov sastav je određen članom 106. stav (1) Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini. Vijeće čine predstavnici državnih institucija, nadležnih organa entiteta, te predstavnici udruženja za zaštitu potrošača na državnom i entitetskom nivou. Vijeće je imenovano na osnovu Odluke o imenovanju članova Vijeća za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 89/06, 10/08, 24/09, 63/10, 32/12, 9/13, 78/15, 66/16 i 69/18), a sastaje se najmanje četiri puta godišnje. Poslovi koje Vijeće, u okviru svoje nadležnosti, obavlja propisani su članom 107. navedenog Zakona, a obuhvataju sljedeće aktivnosti: predlaganje na usvajanje Vijeću ministara Bosne i Hercegovine državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača i praćenje njegovog izvršavanja, utvrđivanje osnove politike za zaštitu potrošača, te usmjeravanje obima djelatnosti koje se finansiraju, odnosno sufinansiraju iz Budžeta Bosne i Hercegovine.

Kroz saradnju i razmjenu informacija sa bosanskohercegovačkim državnim i entitetskim institucijama vezanim za oblast zaštite potrošača, kao i nevladinim sektorom, Ministarstvo nastoji uključiti sve odgovorne subjekte u proces uspostave što cjelovitijeg i efikasnijeg sistema zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini. Također, Ministarstvo ima permanentnu saradnju i sa relevantnim međunarodnim institucijama pogotovo sa Delegacijom EU u BiH, kao prvom kontaktnom tačkom za transmisiju informacija prema Evropskoj komisiji.

Predstavnici Ministarstva učestvuju na različitim konferencijama i stručnim skupovima na temu zaštite potrošača. Ministarstvo, također, ostvaruje saradnju sa akademskom i poslovnom zajednicom po pitanju promoviranja zaštite prava i interesa potrošača.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Informacija o izvršenju Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača u BiH za 2018. godinu	- prikupiti podatke o izvršenju Programa 2018. od institucija koje su učestvovale u izradi istog, te sačiniti Informaciju o izvršenju Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača u BiH za 2018. godinu koju usvaja Vijeće ministara BiH	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa	juni 2019. godine	- poboljšanje kvalitete saradnje između svih institucija - subjekata sistema zaštite potrošača u BiH
2.	Koordinacija aktivnosti izrade Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača u BiH za 2019. godinu	- u saradnji sa svim učesnicima izrade Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača u BiH za 2019. godinu, prikupljanje i obrada relevantnih podataka koji bi trebali biti sadržaj navedenog programa	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa	juni 2019. godine	- podizanje svijesti svih učesnika u izradi Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača u BiH na način da pristupe osmišljavanju realno ostvarivih planova aktivnosti svojih institucija u 2019. godini u oblasti zaštite potrošača
3.	Pripremne aktivnosti na izradi Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača u BiH za 2020. godinu	- u saradnji sa svim učesnicima izrade Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača u BiH, prikupljanje relevantnih podataka koji bi trebali biti sadržaj navedenog programa	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa	decembar 2019. godine	
4.	Organizacija sjednica Vijeća za zaštitu potrošača BiH i aktivno učešće u radu	- priprema svih materijala za održavanje sjednica, predsjedavanje sjednicama, dostava materijala nakon održanih sjednica te praćenje realizacije donesenih zaključaka	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa	kontinuirano	- rješavanje problema budžetskih sredstava neophodnih za rad Vijeća za zaštitu potrošača BiH, te aktivan pristup svih članova Vijeća prilikom realizacije zaključaka sjednica
5.	Informacija o radu Vijeća za zaštitu potrošača BiH za 2018. godinu koja se upućuje Vijeću ministara BiH	- priprema Informacije od strane nadležnog Odjela Ministarstva s obzirom da Vijeće nema status pravnog lica	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa u ime Vijeća za zaštitu potrošača BiH	juni 2019. godine	
6.	Aktivna saradnja i razmjena infomacija i podataka sa svim subjektima u BiH odgovornim za zaštitu potrošača, s ciljem njihovog aktivnog uključivanja u proces uspostave što cjelovitijeg i efikas-nijeg sistema zaštite potrošača u BiH	- uspostava svih vidova saradnje sa ostalim institucijama i nevladinim sektorom vezanim za oblast zaštite potrošača, - organizacija tematskih okruglih stolova iz oblasti zaštite potrošača	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa	kontinuirano	

7.	Savjetodavni servis za potrošače	- kontinuirano pružanje savjeta i stručnih mišljenja na upite fizičkih i pravnih lica putem telefona, elektronske pošte i putem pisanih odgovora	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa	kontinuirano	
8.	Saradnja sa akademskom i poslovnom zajednicom	- predavanja na fakultetima, - učešće na seminarima privrednih komora, udruženja poslodavaca	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa	kontinuirano	- saradnja sa akademskom i poslovnom zajednicom u cilju promocije politike zaštite potrošača

POGLAVLJE II - Ured za veterinarstvo Bosne i Hercegovine

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Ured za veterinarstvo Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu poglavlja: Ured) ima ulogu krovne i koordinirajuće ustanove veterinarske službe u BiH. Uloga Ureda u zaštiti potrošača prevashodno je bazirana na zaštiti zdravlja potrošača. S tim u vezi, Ured u skladu sa svojim mandatom, između ostalog, vrši praćenje epidemiološke situacije u Bosni i Hercegovini i svijetu, uključujući praćenje pojave zoonoza, donosi programe/odluke u cilju provedbe mjera praćenja, suzbijanja, kontrole i iskorjenjivanja zaraznih bolesti, donosi i finansira provedbu plana praćenja rezidua, donosi uvjete koje moraju ispunjavati objekti koji se bave klanjem životinja, obradom, preradom i uskladištenjem proizvoda životinjskog porijekla, donosi uvjete koje moraju ispunjavati ovlašteni dijagnostički veterinarski laboratoriji, te vrši kontrolu uvoza i izvoza živih životinja i proizvoda životinjskog porijekla.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Kontrola i prevencija zaraznih bolesti	- donošenje godišnje Naredbe o mjerama kontrole zaraznih i parazitarnih bolesti životinja i njihovoj provedbi i finansiranju u 2019. godini	Ured za veterinarstvo BiH, nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH[1]	31.1.2019.	- kontrola provedbe Naredbe (nadležni veterinarski inspekcijski organi)
2.	Donošenje propisa o kontroli bolesti	- donošenje i objavljivanje propisa o kontroli pojedinih bolesti od interesa za BiH	Ured za veterinarstvo BiH	kontinuirano tokom 2019. godine	
3.	Sprečavanje unošenja zaraznih bolesti u BiH	- donošenje određenih zakonskih i podzakonskih propisa o zabrani uvoza pošiljki životinjskog porijekla radi sprečavanja unošenja zaraznih bolesti u BiH u slučaju pojave istih	Vijeće ministara BiH, Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa, Ured za veterinarstvo BiH	kontinuirano tokom 2019. godine	
4.	Kontrola uvoznih pošiljki	- kontrola svih pošiljki živih životinja, proizvoda životinjskog porijekla, veterinarskih lijekova, stočne hrane i otpadaka (nusproizvoda) životinjskog porijekla na graničnim veterinarskim prijelazima koje se uvoze u BiH, - primjena odredbi Rješenja o nepostojanju veterinarsko-zdravstvenih smetnji za uvoz izdatom od strane Ureda za veterinarstvo, - uzorkovanje uvoznih pošiljki	Ured za veterinarstvo BiH (granični veterinarski inspektori, kontrola na graničnim veterinarskim prijelazima), nadležni veterinarski inspekcijski organi entiteta i Brčko Distrikta BiH Nadležni inspekcijski organi entiteta i Brčko Distrikta BiH su: Republička uprava za inspekcijske poslove Republike Srpske, Federalna uprava za inspekcijske poslove, Inspektorat Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, Kantonalne uprave za inspekcijske poslove i općinske veterinarske inspekcije u Republici Srpskoj.[2] (kontrola u unutrašnjem prometu)	kontinuirano tokom 2019. godine	- po potrebi pojačati veterinarsko inspekcijske kontrole i češće vršenje uzorkovanja
5.	Zaštita zdravlja potrošača u unutrašnjem prometu/ proizvodnji	- donošenje godišnjeg plana praćenja rezidua za 2019. godinu, - praćenje i kontrola rezidua određenih materija u živim životinjama tj. njihovim ekstretima i tjelesnim tekućinama u životinjskim tkivima i proizvodima životinjskog porijekla kao što su meso, mlijeko, jaja i med, - kontrola se provodi kod fizičkih i pravnih lica koja se bave proizvodnjom, preradom, pakiranjem i prodajom živih životinja i proizvoda životinjskog porijekla,	Ured za veterinarstvo BiH, nadležni organi entiteta, nadležni veterinarski inspekcijski organi entiteta i Brčko Distrikta BiH	Donošenje godišnjeg plana praćenja rezidua do 31.03.2019. Implementa-cija plana kontinuirano tokom 2019.	- osigurati provedbu plana kontinuirano tokom cijele godine, praćenje realizacije plana od strane nadležnih organa i inspektora

[1] Nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH su: Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede Republike Srpske, Federalno ministrarstvo poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva i Odjel za poljoprivredu Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine.

[2] Nadležni inspekcijski organi entiteta i Brčko Distrikta BiH su: Republička uprava za inspekcijske poslove Republike Srpske, Federalna uprava za inspekcijske poslove, Inspektorat Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, Kantonalne uprave za inspekcijske poslove i općinske veterinarske inspekcije u Republici Srpskoj.

		- mjesta uzorkovanja su farme, ribogojilišta, objekti za klanje životinja, objekti za sakupljanje i pakiranje primarnih proizvoda (jaja, mlijeko, med)			
6.	Jačanje kapaciteta laboratorija	- organizacija zajedničkih sastanaka u cilju unapređenja rada u skladu sa standardom, - organizacija seminara za laboratorijsko osoblje, - kandidiranje nabavke laboratorijske opreme	Ured za veterinarstvo BiH, nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH, Institut za akreditaciju BiH i ovlašteni veterinarski laboratoriji	kontinuirano tokom 2019. godine	- izrada operativnih procedura u samim laboratorijama i podnošenje zahtijeva za akreditaciju
7.	Suzbijanje bruceloze u 2019. godini	- vakcinacija i identifikacija malih preživara od 3 do 6 mjeseci	Ured za veterinarstvo BiH, nadležne veterinarske službe i institucije na entitetskom nivou, operativne veterinarske službe i referentni laboratoriji	najmanje 3 godine	- poboljšati kontrolu provedbe vakcinacije, - povećati broj edukativnih regionalnih sastanaka
8.	Ispunjavanje uvjeta u objektima za klanje životinja, proizvodnju, obradu preradu i skladištenje proizvoda životinjskog porijekla	- registracija i odobravanje objekata koji se bave klanjem životinja, proizvodnjom, obradom, preradom i skladištenjem proizvoda životinjskog porijekla, kao i kontinuirana kontrola istih, - registracija se odnosi na objekte koji nisu registrirani - brisanje iz registra objekata koji ne ispunjavaju uvjete	Nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH, nadležni veterinarski inspekcijski organi entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano tokom 2019. godine	- provedba službenih kontrola u odobrenim objektima

POGLAVLJE III - Uprava Bosne i Hercegovine za zaštitu zdravlja bilja

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Uprava Bosne i Hercegovine za zaštitu zdravlja bilja (u daljem tekstu poglavlja: Uprava) je centralno odgovorno tijelo za zaštitu bilja u Bosni i Hercegovini, te saradnju i razmjenu informacija sa međunarodnim zvaničnim tijelima kao i obavještavanje istih. U skladu sa Zakonom o zaštiti zdravlja bilja ("Službeni glasnik BiH", broj 23/03) Uprava obavlja upravne poslove te sa njima povezane tehničke poslove, kao i druge poslove iz fitosanitarne oblasti koji su joj dati u nadležnost drugim zakonima i odlukama nadležnih organa. Osnovni zadaci Uprave su: koordinacija pripreme i priprema propisa iz svoje nadležnosti, donošenje podzakonskih akata kada je Uprava za to ovlaštena zakonom, uspostava i vođenje registara iz nadležnosti Uprave, ostvarivanje saradnje i koordinacija sa nadležnim organima Bosne i Hercegovine, entiteta i Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, uspostava i ostvarivanje saradnje sa međunarodnim institucijama i organizacijama (UN-ova organizacija za hranu i poljoprivredu FAO, međunarodna tijela za provedbu Konvencije o zaštiti bilja, Evropska i mediteranska organizacija za zaštitu bilja - EPPO, Međunarodna unija za zaštitu novih sorti bilja - UPOV, Evropska komisija i sl.), predstavljanje Bosne i Hercegovine u međunarodnim institucijama i organizacijama iz nadležnosti Uprave, praćenje međunarodnih propisa iz fitosanitarne oblasti te usklađivanje propisa Bosne i Hercegovine iz navedene oblasti sa odgovarajućim propisima Evropske unije.

Oblast zaštite zdravlja bilja uređena je Zakonom o zaštiti zdravlja bilja kojim se regulira zdravlje bilja, određuju mjere i obaveze radi sprečavanja pojave, unošenja i širenja štetnih organizama na biljke, biljne proizvode i druge regulirane objekte, kao i njihovo iskorjenjivanje, zatim biološka zaštita bilja, prikupljanje i razmjena podataka, te sistemi informiranja. Program posebnog nadzora (sistemske kontrole) nad karantinskim štetnim organizmima na krompiru u Bosni i Hercegovini započeo je sa implementacijom u 2011. godini i vrši se kontinuirano svake godine na osnovu usvojenog programa za tu godinu. Uprava intenzivno radi na izradi i drugih programa posebnog nadzora s ciljem utvrđivanja prisustva, odnosno odsustva (detekcije) karantinskih štetnih organizama u Bosni i Hercegovini, a što poseban značaj ima za potrošače u Bosni i Hercegovini. Osim zaštite zdravlja bilja, Uprava je u skladu sa materijalnim propisima, nadležna i za oblast sjemena i sadnog materijala kao i zaštitu novih sorti, fitofarmaceutskih sredstava i genetski modificirane organizme u dijelu koji se odnosi na reprodukcioni materijal biljnog porijekla.

Uprava planira u 2019. godini nastaviti kontinuitet u provedbi programa posebnog nadzora nad karantinskim štetnim organizmima, a posebno na krompiru u Bosni i Hercegovini, zatim donositi neophodne podzakonske akte kojima bi se omogućila uspostava harmoniziranog sistema u oblasti zaštite zdravlja bilja, fitofarmaceutskih sredstava, sjemena i sadnog materijala, te zaštita novih sorti bilja u Bosni i Hercegovini, usklađenog sa zahtjevima Evropske unije.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Osigurana proizvodnja krompira u BiH po procedurama i standardima koje propisuje EU	- implementacija Programa posebnog nadzora (sistemske kontrole) nad karantinskim štetnim organizmima na krompiru u BiH	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja, nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- zaštita zdravlja bilja i osiguranje uvjeta za nesmetanu trgovinu krompira, - podizanje svijesti svih zainteresiranih strana, - osiguranje neophodnih finansijskih sredstava, - osiguranje izvoza krompira kako u zemlje EU tako i u zemlje koje nisu članice EU
2.	Uspostava sistema certificiranja sjemena i sadnog materijala poljoprivrednog bilja	- pokretanje procedure za uključivanje u OECD šeme	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja, nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- implementacija Pravilnika o službenom nadzoru sadnog materijala ("Službeni glasnik BiH", broj 13/15) i Pravilnika o službenom nadzoru sjemenskih usjeva ("Službeni glasnik BiH", broj 14/15)

3.	Uspostava sistema zaštite sorti i prava oplemenjivača	- Pravilnik o korištenju farnerovog sjemena u BiH, - Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registara u obavljanju poslova zaštite novih sorti bilja u BiH	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja, nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH u saradnji sa Ministarstvom vanjske trgovine i ekonomskih odnosa	kontinuirano	- implementacija Konvencije za zaštitu novih sorti bilja, Zakona o zaštiti novih sorti bilja u BiH i donošenje podzakonskih akata, - podizanje svijesti svih zainteresiranih strana
4.	Implementacija integralne zaštite bilja	- edukacija korisnika fitofarmaceutskih sredstava te kreiranje alata za primjenu integralne zaštite bilja	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja, nadležni organi i entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- implementacija odredbi Direktive 2009/128/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 21.10.2009. o uspostavi okvira za djelovanje Zajednice u postizanju održive upotrebe pesticida

POGLAVLJE IV - Ombudsmen za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

U sistemu zaštite prava potrošača Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini (u daljem tekstu poglavlja: Institucija ombudsmena) uspostavljena je s ciljem promocije dobre i efikasne provedbe politike zaštite potrošača. Aktivnosti Institucije ombudsmena se ostvaruju kroz dva aspekta djelovanja koja se međusobno prožimaju i nadopunjuju, a to su pojedinačna postupanja i postupanja koja imaju karakter kolektivne zaštite potrošača. U 2019. godini naglasak će biti na kolektivnom aspektu zaštite potrošača budući da je Ombudsmen na osnovu odredbe člana 104. Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ovlašten davati prioritet onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošače. Kumulativni učinak kolektivnog aspekta djelovanja Institucije ombudsmena zasigurno opravdava naglasak na ovoj vrsti aktivnosti.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Informiranje potrošača i podrška udruženjima potrošača	- informiranje putem medija, izdavanje različitih publikacija	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- uzajamne posjete, okrugli stolovi, seminari
2.	Praćenje i predlaganje aktivnosti kompanija –potrošač	- provedba potrošačke legislative	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- odgovori na upite poslovne zajednice
3.	Analiza tržišta po pitanju kršenja potrošačkih prava	- jačanje saradnje sa inspekcijskim organima	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- donošenje preporuka i smjernica u posebnim sektorima
4.	Prijem i odlučivanje po pojedinačnim pritužbama potrošača	- djelovanje prema poslovnoj zajednici u smislu poštivanja potrošačkih prava	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- u skladu sa Pravilima rada poduzeti potrebne aktivnosti
5.	Predlaganje rješavanja potrošačkih sporova putem mehanizama za alternativno rješavanje sporova (ARS)	- iniciranje donošenja procedura ARS	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- učešće u radu Radne grupe za rješavanje zaostalih komunalnih predmeta
6.	Kontaktiranje sa Ombudsmenima za ljudska prava u vezi problema u oblasti ekonomskih usluga od općeg interesa	- jačanje saradnje sa Ombudsmenima za ljudska prava	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- uzajamne posjete, zajednički stav o problemima iz oblasti javnih usluga
7.	Prijedlozi i inicijative za poboljšanje Zakona o zaštiti potrošača u BiH i druge potrošačke legislative	- otvoriti raspravu sa udruženjima potrošača o predloženim izmjenama zakona	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- šire raspraviti pojedinačne prijedloge i dati zajednički stav
8.	Istraživanje drugih mjera organa vlasti na zaštitu potrošača	- učešće u javnoj raspravi za propise iz oblasti potrošačke legislative	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- donošenje podzakonskih akata pružalaca usluga
9.	Saradnja sa obrazovnim institucijama u oblasti prava potrošača	- nastavak saradnje sa obrazovnim institucijama	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	po ukazanoj potrebi i u dogovoru sa obrazovnim institucijama	- promocija politike zaštite potrošača
10.	Izdavanje instrukcija u okviru nadležnosti Ombudsmena	- insistirati na dosljednoj primjeni Zakona o zaštiti potrošača u BiH i entitetskih zakona o obligacionim odnosima	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	po ukazanoj potrebi	- davanje instrukcija za prestanak aktivnosti suprotnih potrošačkoj legislativi
11.	Praćenje realizacije izdatih Instrukcija	- insistirati na implementaciji izdatih instrukcija	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- redovno izvještavanje
12.	Praćenje realizacije preporuka datih u Posebnim izvještajima	- insistirati na implementaciji izdatih preporuka	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- redovno izvještavanje
13.	Praćenje pokrenutih sudskih postupaka	- učešće u sudskim postupcima kao aktivno legitimiran subjekt	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- zastupati kolektivne interese potrošača
14.	Pokretanje novih postupaka pred nadležnim sudom	- zaštita kolektivnih interesa potrošača	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	po ukazanoj potrebi	- podnošenje tužbi za naknade štete nanesene kolektivnom interesu potrošača
15.	Inicijativa za usaglašavanje propisa iz oblasti javnih usluga sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH	- zaštita kolektivnih interesa potrošača	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- uključenost nadležnih regulatora
16.	Usaglašavanje propisa iz svih značajnih oblasti za potrošače sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH	- sveobuhvatnija zaštita potrošača	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- uključenost nadležnih regulatora i agencija
17.	Predlaganje mehanizama za efikasno konsultiranje i predstavljanje potrošača u donošenju odluka	- inicirati aktivno učešće udruženja potrošača ili relevantnog nosioca zaštite potrošača u donošenju odluka	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- uspostava regulatora za komunalne djelatnosti ili verifikacija učešća predstavnika potrošača
18.	Jačanje saradnje sa udruženjima potrošača i drugim srodnim udruženjima	- pružanje stručne pomoći udruženjima u njihovim aktivnostima	Ombudsmen, pomoćnici ombudsmena	kontinuirano	- korištenje svih oblika komunikacije i zajedničko ostvarenje projekata

POGLAVLJE V - Konkurencijsko vijeće
ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Konkurencijsko vijeće učestvuje u pravnoj zaštiti potrošača na osnovu člana 98. tačka d) Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, i u tome ima značajnu ali indirektnu ulogu, koja proizlazi iz poslova i zadataka koje obavlja. Naime, Konkurencijsko vijeće, svojim djelovanjem, odnosno provedbom nadležnosti propisanih članom 25. Zakona o konkurenciji ("Službeni glasnik BiH", br. 48/05, 76/07 i 80/09) stvara uvjete za fer i efikasnu konkurenciju na tržištu Bosne i Hercegovine, što dovodi do razvoja nacionalne ekonomije, a potrošačima donosi širi izbor roba i usluga, uz povoljnjije cijene. Također, jedan od prioriteta u radu Konkurencijskog vijeća je da se osigura transparentnost rada i otvorenost prema poslovnoj i stručnoj zajednici, omogućavanjem jednakih uvjeta djelovanja na tržištu za sve privredne subjekte, kao i stvaranje posljedične dobrobiti za potrošače. Eliminiranje zabranjenog konkurencijskog djelovanja privrednih subjekata u cilju zaštite i održanja slobodne tržišne konkurencije, te uspostava jedinstvenih i transparentnih kriterija za sve privredne subjekte na tržištu, predstavlja osnovne zadatke Konkurencijskog vijeća. Upravo svojim djelovanjem kroz donošenje i primjenu svojih akata, Konkurencijsko vijeće osigurava da cijene roba i usluga ne budu produkt monopolističkog, vladajućeg ili nekog drugog djelovanja. Unapređenje primjene principa slobodne tržišne konkurencije, te sprečavanje da određeni privredni subjekti imaju neopravdano povoljniji položaj u odnosu na druge, između ostalog, doprinose stvaranju povoljnijeg položaja krajnjih potrošača, prije svega kroz kvalitetnije i jeftinije proizvode i usluge na tržištu, a što dugoročno treba osigurati povećanje blagostanja građana Bosne i Hercegovine. Zadovoljni i zaštićeni potrošači uvjetuju funkcionalno tržište, dok sam Zakon o konkurenciji uređuje pravila, mjere i postupke tržišne konkurencije, te nadležnosti i način rada Konkurencijskog vijeća na zaštiti i promociji tržišne konkurencije u Bosni i Hercegovini.

Promocija tržišne konkurencije ("Competition Advocacy") provodi se objavljivanjem odluka na web stranici institucije i u službenim glasilima u Bosni i Hercegovini, davanjem intervjua medijima, organiziranjem stručnih skupova, učešćem na seminarima, izdavanjem stručnih publikacija i slično.

Na ovaj način Konkurencijsko vijeće učestvuje u pravnoj zaštiti potrošača stvarajući uvjete za fer i efikasnu konkurenciju na tržištu, osiguravajući da cijene roba i usluga nisu proizvod monopolističkog ili nekog drugog oblika zabranjenog konkurencijskog djelovanja, već zakonitosti tržišta Bosne i Hercegovine, što u konačnici dovodi do razvitka nacionalne ekonomije, a potrošačima omogućava širi izbor roba i usluga uz povoljnije cijene i druge pogodnosti.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koji se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadatka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Primjena Zakona o konkurenciji i podzakonskih akata s ciljem poboljšanja statusa svih učesnika na tržištu, a najviše krajnjih potrošača i to kroz niže cijene i veću kvalitetu proizvoda i usluga na tržištu BiH	- provedba postupaka pokrenutih po zahtjevu stranaka ili po službenoj dužnosti pred Konkurencijskim vijećem koji za cilj imaju zaštitu tržišne konkurencije; - davanje mišljenja na nacrte i prijedloge zakona i drugih propisa iz oblasti koje imaju uticaja na tržišnu konkurenciju; - otklanjanja negativnih ponašanja privrednih subjekata na tržištu BiH koji narušavaju konkurenciju i na taj način nanose štetu krajnjim potrošačima	Konkurencijsko vijeće	kontinuirano	- podizanje nivoa svijesti, znanja i informiranja kako potrošača tako i učesnika na tržištu, kroz promociju tržišne konkurencije (Program Competition Advocacy) približavajući različite aspekte konkurencije poslovnoj zajednici, drugim nadležnim institucijama, a s ciljem osiguranja pravile primjene zakonodavstva. - aktivnosti uključuju različite aspekte komunikacije sa privrednim subjektima i njihovima udruženjima, državnim organima uprave i organima lokalne samouprave, akademskom zajednicom i širom javnosti s ciljem podizanja kulture tržišne konkurencije

POGLAVLJE VI - Agencija za sigurnost hrane Bosne i Hercegovine
ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Agencija za sigurnost hrane Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu poglavlja: Agencija) predstavlja nacionalni autoritet za sigurnost i kvalitetu hrane te primjenu međunarodnih sporazuma i konvencija iz oblasti sigurnosti hrane i hrane za životinje. Nadležnosti, zadaci i djelatnosti Agencije definirani su Zakonom o hrani ("Službeni glasnik BiH", broj 50/04). Shodno navedenom, u cilju zaštite zdravlja potrošača, Agencija inicira izradu i izrađuje propise iz oblasti sigurnosti hrane koji su usklađeni sa EU legislativom i standardima Codex Alimentarius. U 2019. godini planirana je izrada Izmjena i dopuna Pravilnika o maksimalnim nivoima ostataka pesticida u i na hrani i hrani za životinje i izmjena i dopuna pravilnika i po potrebi izrada novih pravilnika tokom godine imajući u vidu česte izmjene i dopune i novo zakonodavstvo EU sa kojim se usklađuju propisi iz oblasti hrane u BiH, krizne situacije i hitne slučajeve, zahtjeve nadležnih organa, proizvođača i privrednih komora. Agencija prati sva nova naučna saznanja i preporuke naučnih panela, kao i sve izmjene zakonodavstva u EU, te na osnovu toga poduzima hitne korake u cilju usklađivanja zakonodavstva čime se ujedno otklanjaju i tehničke barijere za izvoz robe porijeklom iz Bosne i Hercegovine na međunarodno tržište. Agencija sarađuje sa nadležnim institucijama Bosne i Hercegovine, entiteta i Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine. Posebna pažnja se posvećuje saradnji sa međunarodnim institucijama iz oblasti sigurnosti hrane kao što su: Codex Alimentarius komisija koju je osnovala UN-ova organizacija za poljoprivredu i hranu - FAO, Svjetska zdravstvena organizacija/ WHO, UN organizacija za hranu i poljoprivredu/FAO, INFOSAN mreža/International Food Safety Authorities Network u okviru Svjetske zdravstvene organizacije, Sistem brzog uzbunjivanja u oblasti hrane i hrane za životinje/RASFF, Evropska agencija za sigurnost hrane/EFSA, NATO grupa za javno zdravstvo, hranu i vodu itd. Agencija sarađuje sa laboratorijima za kontrolu hrane putem prikupljanja i analize podataka o rezultatima laboratorijskih analiza hrane te prikuplja podatake o kapacitetima laboratorija, sa nadležnim inspekcijskim organima entiteta i Brčko Distrikta Bosne i

Hercegovine. Agencija koordinira aktivnosti u okviru EU BTSF programa ("Bolja obuka za sigurniju hranu"), organizira edukacije iz oblasti sigurnosti hrane, informativno djeluje u cilju obavještavanja javnosti o stanju u oblasti sigurnosti hrane, delegira predstavnike Agencije za učešće na okruglim stolovima, radionicama i simpozijima u organizaciji udruženja potrošača, te uključuje predstavnike udruženja potrošača u edukativne radionice koje organizira Agencija.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Zaštita zdravlja potrošača	- iniciranje i izrada provedbenih akata Zakona o hrani kojima se reguliraju pitanja zdravstvene ispravnosti i kvalitete hrane kao i obaveze subjekata u poslovanju s hranom	Agencija za sigurnost hrane BiH u saradnji sa nadležnim organima entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- jačanje međusobnog razumijevanja i unapređenje saradnje svih nosioca zaštite potrošača
2.	Procjena rizika porijeklom iz hrane u cilju zaštite zdravlja potrošača	- praćenje i procjena rizika porijeklom iz hrane	Agencija za sigurnost hrane BiH u saradnji sa nadležnim organima entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- osnivanje naučnih odbora i naučnog vijeća Agencije
3.	Jačanje kapaciteta laboratorija u cilju kontrole zdravstvene ispravnosti hrane	- prikupljanje i analiza podataka o rezultatima laboratorijskih analiza hrane, - prikupljanje podataka o kapacitetima laboratorija	Agencija za sigurnost hrane BiH u saradnji sa nadležnim organima entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	
4.	Pružanje informacija javnosti	- pravovremeno, objektivno i tačno obavještavanje javnosti u vezi sa rizicima porijeklom iz hrane	Agencija za sigurnost hrane BiH u saradnji sa nadležnim organima entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- edukacija iz oblasti komunikacije rizika
5.	Jačanje saradnje sa institucijama u BiH	- edukacija i doedukacija svih učesnika u sistemu sigurnosti hrane (organiziranje edukativnih skupova, radionica i simpozija)	Agencija za sigurnost hrane BiH u saradnji sa nadležnim organima entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- učešće eminentnih stručnjaka iz oblasti sigurnosti hrane EU i BiH
6.	Jačanje saradnje sa domaćim institucijama	- ostvarivanje saradnje sa nadležnim institucijama BiH, entiteta i Brčko Distrikta BiH u smislu odazivanja na inicijative kao i pružanje vlastitog doprinosa od strane svih subjekata odgovornih za zaštitu potrošača	Agencija za sigurnost hrane BiH u saradnji sa nadležnim organima entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- osiguranje dodatnih finansijskih sredstava za povezivanje i funkcionalno jačanje mreže institucija koje moraju efikasno djelovati u procesu zaštite zdravlja i interesa potrošača
7.	Jačanje saradnje sa međunarodnim institucijama	- učešće u međunarodnim projektima (IPA fond, Svjetska banka, Svjetska zdravstvena organizacija, UN organizacija za poljoprivredu i hranu, Evropska agencija za sigurnost hrane)	Agencija za sigurnost hrane BiH u saradnji sa nadležnim organima entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	
8.	Promotivne aktivnosti u cilju zaštite zdravlja i interesa potrošača	- priprema, izrada i štampanje edukativnih materijala: letaka, brošura, vodiča, - medijska prezentacija uloge, značaja i poduzetih aktivnosti od strane Agencije	Agencija za sigurnost hrane BiH u saradnji sa nadležnim organima entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	

POGLAVLJE VII - Agencija za nadzor nad tržištem Bosne i Hercegovine

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

U sistemu zaštite potrošača Agencija za nadzor nad tržištem Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu poglavlja: Agencija) ima ulogu da kroz aktivnosti nadzora nad tržištem neprehrambenih proizvoda unaprijedi i podigne nivo zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača.

Kako bi ostvarila ovu ulogu Agencija, u skladu sa svojim zakonskim nadležnostima, provodi i usklađuje aktivnosti nadzora nad tržištem neprehrambenih proizvoda, osigurava identičnu provedbu propisa o sigurnosti proizvoda, osigurava unificirane procedure za postupanje po prigovorima potrošača koji se odnose na sigurnost proizvoda, osigurava primjenu naučnih znanja i iskustava dobre prakse u oblasti sigurnosti proizvoda, učestvuje u izradi propisa o sigurnosti proizvoda, informira javnost i druge zainteresirane strane o aktivnostima nadzora nad tržištem, te ostvaruje međunarodnu saradnju u oblasti sigurnosti proizvoda i nadzora nad tržištem.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Podizanje nivoa sigurnosti i zdravlja djece kao najosjetljivije potrošačke grupe	- provedba projekta proaktivnog nadzora igračaka i proizvoda za djecu u skladu sa Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda ("Službeni glasnik BiH", broj 102/09)	Agencija za nadzor nad tržištem BiH u saradnji sa inspekcijskim organima entiteta i Brčko Distrikta BiH	31.12.2019.	- Agencija će provesti obuke inspektora u cilju efikasne provedbe projekata nadzora nad tržištem i uniformnog postupanja inspketora tokom provedbe aktvinosti nadzora
2.	Podizanje nivoa sigurnosti i zdravlja potrošača	- provedba sljedećih projekata nadzora: a)potrošačkih proizvoda u skladu sa Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda, b) električnih proizvoda u skladu sa Naredbom o električnoj opremi namijenjenoj za upotrebu unutar određenih naponskih granica ("Službeni glasnik BiH", broj 98/09), c) mašina u skladu sa Naredbom o sigurnosti mašina ("Službeni glasnik BiH", broj 04/10),	Agencija za nadzor nad tržištem BiH u saradnji sa inspekcijskim organima entiteta i Brčko Distrikta BiH	31.12.2019. 31.12.2019. 31.12.2019.	- Agencija će provesti obuke inspektora u cilju efikasne provedbe projekata nadzora nad tržištem i uniformnog postupanja inspketora tokom provedbe aktvinosti nadzora

		d) lične zaštitne opreme u skladu sa Naredbom o ličnoj zaštitnoj opremi ("Službeni glasnik BiH", broj 75/10), e) građevinskih proizvoda u skladu sa entitetskim zakonima o građevinskim proizvodima; - provedba reaktivnog nadzora (uključujući prigovore potrošača) u skladu sa Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda i podzakonskim aktima		31.12.2019. 31.12.2019. kontinuirano	
3.	Unapređenje sistema nadzora nad tržištem i edukacija službenika u području sigurnosti proizvoda i zaštite potrošača	- učestvovanje u zajedničkim aktivnostima nadzora nad tržištem s državama članicama Evropske unije u okviru Foruma Evrope za sigurnost proizvoda - PROSAFE (Product Safety Forum of Europe) i radu ADCO grupa (neovisne ekspertne radne grupe EU s ciljem saradnje i razmjene iskustava u vezi nadzora and tržištem) u skladu sa Zakonom o nadzoru nad tržištem BiH	Agencija za nadzor nad tržištem BiH	kontinuirano	- proširenje učešća u ADCO grupama
4.	Informiranje potrošača o nesigurnim proizvodima	- objavljivanje informacija o nesigurnim proizvodima pronađenim na tržištu BiH putem internet stranice, Facebook i Twitter profila Agencije, publiciranje Biltena o nesigurnim proizvodima, te prevođenje i objavljivanje RAPEX (sistem brzog uzbunjivanja o neprehrambenim proizvodima koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača u EU) obavijesti o nesigurnim proizvodima pronađenim na tržištu EU	Agencija za nadzor nad tržištem BiH	kontinuirano	
5.	Informiranje i edukacija članova udruženja za zaštitu potrošača o nesigurnim proizvodima	- učestvovanje predstavnika Agencije kao predavača na seminarima i radionicama u organizaciji udruženja za zaštitu potrošača	Agencija za nadzor nad tržištem BiH	kontinuirano	
6.	Podizanje svijesti potrošača u oblasti sigurnosti proizvoda	- informiranje potrošača putem TV i radio intervjua i emisija te internet portala	Agencija za nadzor nad tržištem BiH	kontinuirano	

POGLAVLJE VIII - Agencija za lijekove i medicinska sredstva Bosne i Hercegovine

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Uloga Agencije za lijekove i medicinska sredstva (u daljem tekstu poglavlja: Agencija) u sistemu zaštite potrošača, kao i svrha njenog osnivanja, ostvaruje se prvenstveno kroz aktivnost zaštite i promocije zdravlja osiguranjem kvalitetnih, sigurnih i djelotvornih lijekova i medicinskih sredstava za upotrebu u humanoj medicini. Navedena aktivnost se realizira uspostavom funkcionalnog, koordiniranog i jedinstvenog regulacijskog sistema lijekova i medicinskih sredstava kao i nadzorom jedinstvenog tržišta lijekova i medicinskih sredstava te njihovom dostupnošću na cijeloj teritoriji Bosne i Hercegovine. Ostale aktivnosti Agencije obuhvataju ostvarivanje saradnje i pružanje stručne pomoći državnim i entitetskim ministarstvima nadležnim za poslove zdravstva prilikom pripreme prijedloga i provedbe nacionalne politike lijekova i medicinskih sredstava, predlaganje donošenja novih kao i izmjena postojećih zakonskih propisa iz ove oblasti, te usklađivanje istih sa međunarodnim standardima. Agencija je tokom 2018. godine donijela Pravilnik o dobroj proizvođačkoj praksi za medicinske plinove koji je objavljen u Službenom glasniku BiH broj 49/18.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Unapređenje zaštite javnog zdravlja stanovništva BiH osiguranjem kvalitetnih i sigurnih lijekova i medicinskih sredstava	- implementacija podzakonskih akata, te usklađivanje sa propisima EU koji se direktno odnose na oblast zaštite potrošača, u kontekstu lijekova i medicinskih sredstava	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH	kontinuirano	- izmjene i dopune Zakona o lijekovima i medicinskim sredstvima BiH ("Službeni glasnik BiH" broj 58/08)
2.	Edukacija stručnog osoblja Agencije iz oblasti zakonodavstva EU	- izrada programa edukacija i njihova implementacija	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH	kontinuirano	
3.	Implementacija Pravilnika o načinu kontrole cijena, načinu oblikovanja cijena lijekova i načinu izvještavanja o cijenama lijekova	- reguliranje tržišta lijekova kroz implementaciju Pravilnika, - definiranje maksimalne veleprodajne cijene lijeka	Vijeće ministara, Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH	kontinuirano	
4.	Uspostava i nadzor jedinstvnog tržišta lijekova, te njihova dostupnost na cijeloj teritoriji BiH	- primjena sistema prijema dokumentacije za postupke davanja/izmjene/obnove dozvole za stavljanje lijeka u promet u elektronskom formatu	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH	kontinuirano	

POGLAVLJE IX - Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Dosadašnji doprinos Agencije uglavnom čini proizvodnja statističkih podataka koji se odnose na potrošnju domaćinstava u Bosni i Hercegovini te u izračunavanju indeksa potrošačkih cijena. Agencija je u 2015. godini po četvrti put provela opsežnu Anketu o potrošnji domaćinstava na osnovu koje su proizvedeni podaci o veličini i strukturi ukupne potrošnje, odnosno izdacima za potrošnju prema glavnim socio-ekonomskim i geografskim karakteristikama domaćinstava, potrošnji iz vlastite proizvodnje, kao i prihodima domaćinstava te iscrpnijoj analizi životnog standarda i socijalne uključenosti stanovništva u Bosni i Hercegovini. Pored podataka iz Ankete, Agencija za statistiku BiH kontinuirano u mjesečnoj dinamici proizvodi i indeks potrošačkih cijena - jedan od osnovnih makroekonomskih indikatora koji služi kao mjera inflacije u zemlji, za usklađivanje plaća i zarada u skladu sa kolektivnim ugovorima, penzija i socijalnih davanja te u druge svrhe. Agencija jeste isključivi, dakle jedini izvor relevantnih i na međunarodnim standardima zasnovanih podataka o indeksima potrošačkih cijena i mjeri inflacije u zemlji.

Anketa o potrošnji domaćinstava u Bosni i Hercegovini se provodi svake četiri godine tako da je naredna Anketa planirana u 2020. godini. Prikupljanje podataka o cijenama potrošača je kontinuirana aktivnost Agencije, što rezultira redovnim mjesečnim objavljivanjem podataka o indeksu potrošačkih cijena u BiH.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Proizvoditi podatke koji se mogu koristiti za zaštitu potrošača u smislu da ti podaci daju sliku stvarne situacije bosansko-hercegovačkog stanovništva sa aspekta veličine i strukture potrošnje i njihovih potreba, prihoda i siromaštva kao i njihovih socio-ekonomskih i demografskih karakteristika	- pripremiti metodološki i organizaciono provedbu Ankete o potrošnji domaćinstava u BiH u 2020. godini (APD 2020)	Agencija za statistiku BiH i entitetski zavodi za statistiku	31.12.2019.	- u svrhu zaštite potrošača u BiH više koristiti podatke oficijelne statistike, posebno one koje proizlaze iz anketa o potrošnji i prihodima domaćinstava i statistike cijena i životnog standarda
2.	Redovno u mjesečnoj dinamici proizvoditi i objavljivati podatke o inflaciji u BiH i prosječnim cijenama proizvoda i usluga po gradovima	- redovno izračunavati i objavljivati indeks potrošačkih cijena za BiH po Međunarodnoj klasifikaciji finalne potrošnje prema namjeni (COICOP)	Agencija za statistiku BiH i entitetski zavodi za statistiku	kontinuirano	-u svrhu zaštite potrošača u BiH više koristiti podatke oficijelne statistike, posebno one koji proizlaze iz anketa o potrošnji i prihodima domaćinstava i statistike cijena i životnog standarda
3.	Uvesti novo istraživanje pod nazivom "Anketa o prihodima i uvjetima života u BIH", usklađeno sa standardima i metodologijom EU, koje će dati bolji uvid u visinu prihoda, kupovnu moć, životni standard i uvjete života stanovništva u BiH.	-pripremiti organizaciono i metodološki provedbu "Ankete o prihodima i uvjetima života u BIH"	Agencija za statistiku BiH i entitetski zavodi za statistiku	31.12.2019.	

POGLAVLJE X - Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

A.1. PODRUČJE EMITIRANJA

U oblasti emitiranja (radio, televizija i distribucija audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija) Regulatorna agencija za komunikacije (u daljem tekstu poglavlja: RAK) se stara da korisnici sadržaja elektronskih medija budu zaštićeni od neprimjerenih programskih sadržaja, npr. u pogledu zaštite maloljetnika, govora mržnje i diskriminacije, prikazivanja štetnih ponašanja, legalnosti autorskih prava, uvjeta komercijalnih komunikacija i sl., kao i da imaju obezbijeđen pristup uslugama (npr. programima javnih servisa, uslugama distribucije i sl.) U tom smislu RAK donosi i primjenjuje propise kojima se uređuju navedene oblasti, a koji su usklađeni sa standardima Evropske unije i drugim primjenjivim međunarodnim propisima i standardima u oblasti emitiranja. Po svakom od naprijed navedenih osnova korisnici sadržaja elektronskih medija imaju pravo da podnesu odgovarajući prigovor RAK-u.

A.2. PODRUČJE TELEKOMUNIKACIJA

U oblasti telekomunikacionih usluga RAK se stara da korisnici tih usluga budu zaštićeni u pogledu transparentnosti vrsta i uvjeta pružanja usluga, njihovih cijena, maksimalnih obavezujućih rokova i tehničkih karakteristika ugovorenih usluga. Navedeno se uređuje propisima RAK-a i sa njima usklađenim općim uvjetima poslovanja operatora telekomunikacija. Uz to, posebno se vodi računa o zaštiti korisnika u pogledu legalnosti ugovorenih usluga te sprečavanju rada nelegalnih operatora telekomunikacija.

U narednom periodu planirane su izmjene i dopune propisa kojima se reguliraju uvjeti pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosi sa krajnjim korisnicima, a posebno u sljedećim aspektima:

- unapređenje dostupnosti usluga, njihovog izbora, cijene i kvalitete za posebne kategorije korisnike usluga, a pogotovo lica sa invaliditetom, lica starije životne dobi i lica s posebnim socijalnim potrebama;
- unapređenja postupka rješavanja sporova između operatora i korisnika usluga, te rješavanje sporova pred RAK-om (odnosi se na nadležnost RAK-a koja je predviđena članom 45. Zakona o komunikacijama, tj. na ulaganje pritužbe krajnjih korisnika RAK-u, a koje nisu na zadovoljavajući način riješene sa operatorom);
- unapređenje transparentnosti informacija operatora za krajnje korisnike o cijenama i uvjetima korištenja, kvaliteti usluga elektronskih komunikacija, korisničkim pravima i obavezama; - zaštite korisnika od neželjenih komunikacija,
- zaštite djece na Internetu.

Također, planirane su izmjene i dopune regulatornog okvira za kontrolu elektromagnetnog zračenja, a posebno u smislu:

- zaštite stanovništva od zračenja;
- zaštite korisnika (fizičkih lica) koji su nosioci dozvola za korištenje radio-frekvencijskog spektra (dozvola za radio stanicu u vazduhoplovu, brodskom saobraćaju i radioamaterskoj službi) od interferencije;
- zaštite od interferencije koja degradira ugovorenu kvalitetu usluga u telekomunikacijama.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Zaštite djece na Internetu	Uspostaviti mehanizme zaštite djece na Internetu kroz: - donošenje Pravilnika o zaštiti djece na Internetu, - omogućavanje specifične ponude na tržištu pristupa Internetu na način da operatori mogu nuditi pakete usluga koji garantiraju zaštitu djece od neprilagođenog sadržaja na Internetu, - nabavke softvera i hardvera za nadzor	RAK	IV kvartal 2019. godine	
2.	Uspostava sistema provjere ispunjavanja kvalitete ugovorenih telekomunikacijskih usluga.	- nabavka softvera i hardvera za mjerenje i komparaciju kvalitete usluga u mobilnim mrežama u BiH, - nabavka softvera i hardvera za mjerenje kvalitete isporučenih usluga brzine pristupa internetu, (IP) telefonije i IPTV-a u fiksnim mrežama, te izrada pravilnika o kvaliteti usluga	RAK	IV kvartal 2019. godine	
3.	Uspostava registra "Ne uznemiravaj!"	- donošenje Pravilnika o registru, - implementacija registra "Ne uznemiravaj!" za korisnike u mobilnim i fiksnim mrežama, da ne dobijaju neželjene pozive, SMS, MMS i e-mailove	RAK	III kvartal 2019. godine	
4.	Unapređenje regulatornog okvira u pogledu zaštite korisnika od zračenja	- izmjene i dopune Pravila 37/08 o ograničavanju emisija elektromagnetnog zračenja ("Službeni glasnik BiH", broj 80/08) i njegovo usklađivanje sa relevantnim propisima, preporukama i najboljim praksama u BiH i EU, - nabavka softvera i hardvera	RAK	IV kvartal 2019. godine	
5.	Unapređenje regulatornog okvira u pogledu uvjeta pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosa sa krajnjim korisnicima	Izmjene i dopune Pravila 69/13 o uvjetima pružanja telekomunikacionih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima ("Službeni glasnik BiH", broj 28/13) i njegovo usklađivanje sa relevantnim propisima, preporukama i najboljim praksama u BiH i EU	RAK	IV kvartal 2019. godine	

POGLAVLJE XI - Institut za intelektualno vlasništvo Bosne i Hercegovine

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Institut za intelektualno vlasništvo Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu poglavlja: Institut) obavlja zakonodavne i stručne poslove iz područja zaštite prava intelektualnog vlasništva. U okviru nadležnosti Institut provodi postupke za priznanje prava industrijskog vlasništva (patent, pečat, industrijski dizajn i geografska oznaka) u Bosni i Hercegovini i u inostranstvu, vodi registre (javne knjige) o prijavljenim i priznatim pravima industrijskog vlasništva u Bosni i Hercegovini u elektronskoj formi te priprema izvještaj o stanju zaštite navedenih prava u Bosni i Hercegovini. U okviru poslova u oblasti zaštite prava industrijskog vlasništva bitan segment djelovanja predstavlja edukacijsko-informacijska funkcija kao i saradnja sa drugim državnim institucijama u cilju osiguranja efikasne provedbe prava intelektualnog vlasništva.

U sistemu zaštite intelektualnog vlasništva učestvuju i druge institucije na državnom, entitetskom i kantonalnom nivou, i to: Uprava za indirektno oporezivanje, Agencija za istrage i zaštitu (SIPA), tržišne inspekcije entiteta i Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, redovni sudovi, uključujući i Sud Bosne i Hercegovine, porezna uprava, policija te zastupnici za zaštitu industrijskog vlasništva. Djelovanje navedenih subjekata usmjereno je na otkrivanje djela puštanja u promet krivotvorene robe odnosno neovlašteno vršenje usluga u pravnom prometu, suzbijanje i sprečavanje ulaska takve robe u trgovačke kanale Bosne i Hercegovine, sprečavanje djela nelojalne konkurencije, poduzimanje odgovarajućih mjera i pokretanje postupaka protiv njihovih počinilaca te zastupanje u postupcima zaštite prava industrijskog vlasništva pred Institutom i drugim upravnim i sudskim organima.

Mjerodavnost Instituta obuhvata i segment zaštite potrošača u kom cilju Institut kontinurano djeluje pružajući usluge zainteresiranim osobama odnosno usluge promotivnoga karaktera i informiranja o načinu i postupcima zaštite određenog prava u BiH i inostranstvu, statusu prava industrijskog vlasništva u BiH i načinu i postupcima zaštite u slučaju povrede njihovih prava.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Razvoj sistema zaštite i provedba prava intelektualnog vlasništva	- unapređenje sistema infrastrukture kvaliteta u Institutu prilikom obrade zahtjeva za priznavanje prava industrijskog vlasništva (patent, pečat, industrijski dizajn i geografska oznaka) u skladu sa legislativom i dobrom praksom EU	Institut u saradnji i uz tehničku pomoć međunarodnih organizacija (WIPO Svjetska organizacija za intelektualno vlasništvo, EPO/Evropska patentna organizacija, EUIPO/Ured EU za intelektualno vlasništvo)	kontinuirano	
2.	Jačanje institucionalnih kapaciteta Instituta	- dogradnja i unapređenje komunikacijske platforme (ICT) u Institutu za obradu zahtjeva za priznavanje prava industrijskog vlasništva u cilju efikasnijeg, kvalitetnijeg i bržeg vođenja postupaka za prava intelektualnog vlasništva	Institut za intelektualno vlasništvo BiH	kontinuirano	-poduzimanje mjera i aktivnosti za implementiranje novih sistema elektronskog vođenja postupaka kompatibilnih sa sistemima u državama EU
3.	Saradnja sa korisnicima sistema industrijskog vlasništva	- pružanje edukacijsko-informacionih usluga pravnim i fizičkim licima uključujući i mala i srednja poduzeća, tehnološke parkove, udruženja za zaštitu potrošača - ostvarivanje saradnje sa privrednim subjektima, fakultetima i naučnim institucijama, udruženjima pronalazača, udruženjima za zaštitu potrošača	Institut u saradnji sa Svjetskom organizacijom za intelektualno vlasništvo i Evropskom patentnom organizacijom	kontinuirano na zahtjev korisnika, uključujući i organiziranje seminara i drugih oblika edukacije	- organiziranje seminara i drugih oblika edukacije

POGLAVLJE XII - Institut za mjeriteljstvo Bosne i Hercegovine

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Institut za mjeriteljstvo Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu poglavlja: Institut), prema članu 15. Zakona o mjeriteljstvu Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 19/01) imenuje mjeriteljske laboratorije i centre za verifikaciju mjerila koji vrše verifikacije mjernih uređaja u sklopu zakonskog mjeriteljstva. U direktnoj vezi sa zaštitom potrošača je okvir zakonskog mjeriteljstva u kojem se nalaze mjerni uređaji koji se koriste za mjerenje mase (vage), energije (električna energija, grijanje, plin i sl.) i vode, oblast predpakiranih proizvoda, kao i oblast kontrole plemenitih metala. Ovu djelatnost Institut, kao i entitetske institucije i imenovane laboratorije, kontinuirano obavljaju prema zakonu. Također, prema zakonu nadležnosti obuhvataju i mjeriteljstvo u hemiji, okolišu, te mjerenja na kojima se bazira certificiranje proizvoda.

Mjeriteljski sistem Bosne i Hercegovine također čine i laboratorije koje su imenovane od strane Instituta, a čiji rad se direktno reflektuje na oblast zaštite potrošača. U te laboratorije spadaju: imenovane laboratorije za mjerenje protoka vode, imenovane laboratorije za masu i dužinu, imenovane laboratorije za mjerenje protoka plina, imenovane laboratorije za mjerenje električne energije i imenovane laboratorije za medicinske uređaje sa funkcijom mjerenja.

Institut za mjeriteljstvo BiH je u skladu sa svojim nadležnostima u 2018. godini uradio i objavio set podzakonskih akata kojim se uređuju zahtjevi za određen broj mjernih instrumenta čija osnova je Direktiva 2014/32/EU Evropskog parlamenta i Vijeća od 26. 2. 2014. o usklađivanju zakonodavstava država članica u odnosu na stavljanje na raspolaganje mjernih instrumenata na tržištu (preinačena). Ovu oblast je bilo neophodno urediti jer su prethodni podzakonski akti koji su bili na snazi zastarjeli u odnosu na razvoj tehno-logije i mjeriteljstva globalno. Novi podzakonski akti detaljnije uređuju oblast zakonskog mjeriteljstva i zaštite potrošača.

U 2018. godini u Službenom glasniku BiH, broj 26/18, objavljeni su sljedeći podzakonski akti koji se odnose na ocjenu usklađenosti: Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za automatske vage, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za mjerila gasa, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za mjerila i mjerne sisteme za mjerenje protoka/ volumena, tečnih naftnih goriva, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za vlagomjere za zrna žitarica i sjemenke uljarica, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za uređaje za konverziju volumena, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za mjerila protoka, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za mjerila toplotne energije, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za vodomjere, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za analizatore izduvnih gasova, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za materijalizirane mjere, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za mjerila aktivne električne energije, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za mjerila dužine, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za mjerila pređenog puta i vremena taksimetara, Pravilnik o načinu utvrđivanja ispunjenosti uvjeta za imenovanje tijela za ocjenjivanje usklađenosti mjerila i Pravilnik o postupcima ocjenjivanja usklađenosti mjerila

Uloga Instituta naglašena je i u članu 23. Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, u kojem se spominju neto mase proizvoda te u članu 35. istog zakona koji propisuje mjerenja potrošnje energije i vode.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Priprema nacrta pravilnika za pojedina mjerila	- izrada pravilnika i mjeriteljskih uputstava, - edukacija i obuke uposlenih Instituta	Institut za mjeriteljstvo BiH	kontinuirano	
2.	Podizanje kompetencija imenovanih laboratorije koje vrše poslove verifikacije mjernih instrumenata	- implementacija zahtjeva predviđenih donesenim podzakonskim aktima	Institut za mjeriteljstvo BiH, Institut za akreditiranje BiH i imenovane laboratorije	kontinuirano	
3.	Unapređenje saradnje sa inspekcijskim organima zaduženim za nadzor mjerila u upotrebi	-razmjena podataka o verificiranim mjerilima i kompetencijama imenovanih laboratorija	Institut za mjeriteljstvo BiH, organi uprave za inspekcijske poslove	kontinuirano	- razmjena iskustava i podataka bitnih za zaštitu potrošača, krajnjih korisnika

4.	Uspostava kontinuiranog nadzora nad mjerilima koja su u upotrebi kod komunalnih poduzeća (vodomjeri, plinomjeri, mjerila el.energije, mjerila toplotne energije, parking satovi, medicinski instrumenti sa funkcijom mjerenja)	- provedba redovnih i vanrednih nadzora nad mjerilima u upotrebi	Institut za mjeriteljstvo BiH, entitetski zavodi za mjeriteljstvo i tržišna inspekcija	kontinuirano	
5.	Kontinuirano održavanje i dokazivanje kompetencija laboratorija Instituta na međuanrodnom nivou i kroz akreditaciju iz oblasti mase i srodnih veličina, temperature, vlažnosti, električnih veličina, vremena i frekvencije, hemije, dužine, volumena i protoka	- održavanje akreditacije, - učestvovanje u interkomparacijama	Laboratorije Instituta za mjeriteljstvo BiH	kontinuirano	
6.	Podizanje svijesti o ulozi i značaju mjeriteljstva	- organiziranje okruglih stolova ili radnih skupova, - izdavanje biltena i drugih piblikacija, - redovno ažuriranje web stranice Instituta, - obilježavanje dana mjeriteljstva	Institut za mjeriteljstvo BiH i relevantne institucije, predstavnici potrošača	kontinuirano	- potreban zajednički nastup svih institucija koje čine infrastrukturu kvaliteta

POGLAVLJE XIII - Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu poglavlja: Institut) je samostalna upravna organizacija nadležna za poslove u području standardizacije. U skladu s tim, Institut obavlja sljedeće aktivnosti: predlaže strategiju standardizacije u Bosni i Hercegovini, priprema i objavljuje bosanskohercegovačke standarde, zastupa i predstavlja Bosnu i Hercegovinu u evropskim, međunarodnim i drugim nacionalnim organizacijama za standardizaciju, te obavlja poslove koji proizilaze iz međunarodnih sporazuma o članstvu u tim organizacijama, učestvuje u pripremi tehničkih propisa, razvija i uspostavlja informacioni sistem o bosanskohercegovačkim standardima te organizira i provodi specijalističko obrazovanje kadrova u području standardizacije.

Standardizacija u Bosni i Hercegovini je uspostavljena prema principima međunarodne i evropske standardizacije, a to su: dobrovoljnost, konsenzus, uključivanje svih zainteresiranih strana, javnost rada, razvoj tehnike i koherentnost. Potrošači, kao jedna od zainteresiranih strana u procesu standardizacije, odnosno u procesu planiranja, pripreme i donošenja standarda, uključivanjem svojih predstavnika ostvaruju mogućnost da artikuliraju svojie interese, te da se upoznaju sa zahtjevima standarda koje proizvodi i usluge moraju zadovoljiti.

U cilju ostvarivanja kontakta sa potrošačima te njihovog informiranja i podsticanja na saradnju, Institut kontinuirano poduzima sljedeće aktivnosti: udruženjima potrošača koji su članovi Saveza udruženja potrošača Bosne i Hercegovine redovno dostavlja primjerak Glasnika Instituta, čime im se omogućava praćenje kretanja u standardizaciji i delegiranje predstavnika potrošača u postojeća stručna tijela za donošenje standarda ili u stručna tijela koja se tek trebaju formirati; na web stranici Instituta, kao i društvenim mrežama (You Tube, Facebook, Twitter, LinkedIn i Flickr) objavljuje informacije o radu i dešavanjima u Institutu, te postavlja publikacije u vezi zaštite potrošača; upućuje pozive predstavnicima potrošača za prisustvo na skupovima za koje se smatra da postoji interes potrošača.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Usvajanje harmoniziranih evropskih (EN) standarda koji podržavaju direktive novog i globalnog pristupa (primjena harmoniziranih standarda omogućava zadovoljenje propisanih sigurnosnih zahtjeva u direktivama za proizvode i usluge)	- planirati donošenje harmoniziranih i drugih standarda u godišnjim planovima rada tehničkih komiteta i radnih grupa	Institut za standardiza-ciju BiH (tehnički komiteti i radne grupe kao radna tijela Instituta)	kontinuirano	- upućivanje inicijative Institutu za donošenje standarda za područja koja su prioritetna za BiH, - veće uključivanje zainteresiranih strana u radna tijela Instituta kako bi sva područja standardizacije bila pokrivena (npr. predstavnici resornih ministarstava, predstavnici potrošača, industrije, naučnih ustanova, itd.)
2.	Stvaranje uvjeta za jedinstveni ekonomski prostor na kojem bi bosanskohercegovački potrošači bili zaštićeni i imali ravnopravan status sa potrošačima u regionu, Evropi i svijetu	- pratiti rad evropskih i međunarodnih tijela za standardizaciju i uskladivati bosanskohercegovačke (BAS) standarde s evropskim i međunarodnim standardima	Institut za standardiza-ciju BiH (tehnički komiteti i radne grupe kao radna tijela Instituta)	kontinuirano	- veće uključivanje zainteresiranih strana
3.	Uključivanje predstavnika udruženja potrošača u rad radnih tijela Instituta za donošenje standarda (tehnički komiteti i radne grupe)	- informirati udruženja potrošača kada se formiraju tehnički komiteti kako bi predložili svoje predstavnike za učešće u radu	Institut za standardiza-ciju BiH i udruženja potrošača	kontinuirano	- jačanje saradnje
4.	Obuka potrošača vezana za rad na bosansko-hercegovačkoj standardizaciji, evropskoj standardizaciji (ANEC-Evropska asocijacija za koordinaciju zastupanja potrošača u standardizaciji) i međunarodnoj standardizaciji (COPOLCO-ISO Komitet za politiku potrošača)	- objavljivati korisne informacije za potrošače u Glasniku Instituta, na web stranici Instituta i društvenim mrežama, te pozivati potrošače da učestvuju na seminarima, radionicama i sl.	Institut za standardiza-ciju BiH i predstavnici udruženja potrošača	kontinuirano	- jačanje saradnje

POGLAVLJE XIV - Federalno ministarstvo trgovine
ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Federalno ministarstvo trgovine, koje je u skladu sa članom 98. stav 1. tačka e) Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini jedan od subjekata nadležnih za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini, je u svom Planu rada za 2019. godinu kao jedan od strateških ciljeva utvrdilo unapređenje zaštite prava i ekonomskih interesa potrošača. U provedbi tog zadatka utvrđena je provedba niza aktivnosti u cilju izgradnje i razvoja sistema zaštite potrošača, a koje se sastoje od jačanja administrativnih kapaciteta, podizanja javne svijesti o potrošačkim pravima, te aktivnosti koje se odnose na davanje podrške radu i razvoju udruženja potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Programski zadatak koji se odnosi na jačanje kapaciteta udruženja za zaštitu potrošača bit će realiziran davanjem stručne i finansijske podrške udruženjima, za šta će u Budžetu Federacije BiH za 2019. godinu biti osigurana sredstva.

Provedbom određenih programskih aktivnosti nastoji se povećati nivo javne svijesti i znanja o potrošačkim pravima i mehanizmima njihove zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosiloci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima	- organiziranje seminara, okruglih stolova, medijska prezentacija sadržaja iz područja zaštite potrošača, - finansiranje projekata iz oblasti zaštite potrošača	Federalno ministarstvo trgovine, udruženja za zaštitu potrošača	kontinuirano	
2.	Podrška radu i podsticanje razvoja i djelovanja udruženja za zaštitu potrošača	- pružanje finansijske i stručne podrške udruženjima za zaštitu potrošača	Federalno ministarstvo trgovine	kontinuirano	
3.	Praćenje rada udruženja za zaštitu potrošača	- analiza i vrednovanje rezultata djelovanja	Federalno ministarstvo trgovine	kontinuirano	
4.	Aktivno djelovanje prema poslovnoj zajednici s ciljem poštivanja zakona	- poduzimanje propisanih mjera u slučajevima kršenja prava potrošača	Federalno ministarstvo trgovine	kontinuirano	
5.	Unapređenje saradnje sa ostalim nosiocima zaštite potrošača	- razmjena informacija i zajedničke aktivnosti na dosljednoj primjeni Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini i drugih zakona i propisa koji su povezani sa ovom oblasti	Federalno ministarstvo trgovine	kontinuirano	

POGLAVLJE XV - Ministarstvo trgovine i turizma Republike Srpske
ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Uloga Ministarstva trgovine i turizma Republike Srpske u sistemu zaštite potrošača propisana je Zakonom o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj ("Službeni glasnik Republike Srpske", br. 06/12, 63/14 i 18/17) i Zakonom o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik BiH", br. 25/06 i 88/15). Članom 98. stav 1. tačka e) Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, propisano je da su subjekti nadležni za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini organi uprave Bosne i Hercegovine, entitetski organi i organi Brčko Distrikta itd., dok je odredbom člana 117. propisano da nadzor nad provedbom ovog Zakona obavljaju nadležni organi određeni članom 98. stav 1. tačke a) do e) i tačka i) u skladu sa ovlaštenjima utvrđenim posebnim zakonom i drugim propisima.

Zakonom o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj regulirana su brojna pitanja koja se tiču zaštite ekonomskih interesa potrošača. Zakonom su utvrđeni subjekti odgovorni za zaštitu potrošača u Republici Srpskoj, koji imaju obavezu da u svojim aktima kojim se definiraju politike i programi rada uključe i zahtjeve iz oblasti zaštite prava potrošača. Zakonom je propisana obaveza donošenja Programa za zaštitu potrošača kojeg usvaja Vlada Republike Srpske za period od dvije godine. Programom se utvrđuju ciljevi politike zaštite potrošača, način i dinamika ostvarivanja ciljeva, subjekti ovlašteni za realizaciju Programa, finansijska sredstva i drugi elementi značajni za ostvarivanje zaštite potrošača.

Ministarstvo trgovine i turizma ima aktivnu saradnju sa udruženjima potrošača iz Republike Srpske, kojima je osnovni cilj pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava i interesa, podizanju svijesti i informiranju potrošača. Ministarstvo pruža finansijsku podršku udruženjima putem sufinansiranja materijalnih troškova i finansiranja projekata koje realiziraju udruženja. Ministarstvo prati rad postojećih udruženja i podržava osnivanje novih udruženja, a istovremeno podiže i kvalitet rada udruženja putem organiziranja tematskih konferencija ili okruglih stolova na kojima se diskutira o specifičnim oblastima zaštite potrošača. U Republici Srpskoj trenutno djeluje devet udruženja za zaštitu prava potrošača koja su upisana u Evidenciju koju vodi Ministarstvo trgovine i turizma.

Pored aktivne saradnje sa udruženjima, Ministarstvo sarađuje i sa ostalim nosiocima zaštite potrošača u Republici Srpskoj i Bosni i Hercegovini.

Na snazi je Strategija razvoja trgovine Republike Srpske do 2022. godine ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 91/17). Opći cilj Strategije u dijelu koji se tiče Politike zaštite potrošača u Republici Srpskoj do 2022. godine, jeste obezbjeđenje visokog nivoa zaštite potrošača u Republici Srpskoj i unapređenje sistema zaštite potrošača u skladu sa standardima i praksom EU.

U 2019. godini nastavit će se sa jačanjem zaštite prava potrošača, posebno korisnika ekonomskih usluga, putem implementacije odredbe koja omogućava predstavnicima udruženja potrošača učešće u radu komisija za rješavanje reklamacija, kao i odredbe kojim se obavezuju nadležni organi koji odlučuju o pravima i obavezama potrošača – korisnika ekonomskih usluga da formiraju savjetodavna tijela, u čijem radu učestvuju predstavnici udruženja potrošača.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Poboljšanje uvjeta za rad i djelovanje udruženja potrošača	-finansiranje rada udruženja potrošača, kroz sufinansiranje materijalnih troškova rada	Ministarstvo trgovine i turizma RS	kontinuirano	- podsticanje razvoja i djelovanja udruženja potrošača
2.	Podizanje javne svijesti o pravima potrošača i njihovoj zaštiti	- finansiranje i sufinansiranje projekata udruženja potrošača	Ministarstvo trgovine i turizma RS u saradnji sa udruženjima za zaštitu potrošača u RS	III kvartal 2019.	- informiranje potrošača o načinu ostvarivanja njihovih prava
3.	Obilježavanje 15. marta - Svjetskog dana zaštite prava potrošača	- održavanje tematskih konferencija/okruglih stolova, štampanje edukativnih materijala, nastupi na medijima	Ministarstvo trgovine i turizma RS, udruženja potrošača, ostali nosioci zaštite potrošača u RS, trgovci/davaoci usluga, mediji	15. mart 2019.	- podsticanje svih nosilaca zaštite potrošača da ostvare aktivnu ulogu u sistemu zaštite potrošača
4.	Jačanje savjetodavne uloge udruženja potrošača	- evidentiranje prigovora potrošača od strane udruženja potrošača	Udruženja potrošača, Ministarstvo trgovine i turizma RS	kontinuirano	- analiza i vrednovanje rada i učinaka udruženja potrošača
5.	Razmjena iskustava iz oblasti zaštite prava potrošača sa predstavnicima nosioca zaštite potrošača u okruženju	- održavanje regionalnog sastanaka/konferencije o pravima potrošača u Republici Srpskoj	Ministarstvo trgovine i turizma RS	IV kvartal 2019.	- unaprijediti oblast zaštite prava potrošača u Republici Srpskoj kroz razmjenu informacija

POGLAVLJE XVI - Vlada Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

Uloga Odjela za privredni razvoj, sport i kulturu kao i drugih odjela i institucija Vlade Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine u sistemu zaštite potrošača određena je u poglavlju IV Zakona o javnoj upravi Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik Brčko Distrikta BiH", br. 19/07, 2/08 i 43/08) kao i članom 98. tačka e) Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini. Odjeljenje prati i unapređuje stanje u oblasti zaštite potrošača, te sarađuje sa udruženjima za zaštitu potrošača iz Brčko Distrikta, Federacije Bosne i Hercegovine i Republike Srpske. Odjel prati cijene životnih namirnica i naftnih derivata u Brčko Distriktu. Odjel za privredni razvoj, sport i kulturu ima uspostavljen Savjetodavni servis za potrošače, te na zahtjev potrošača, telefonski i putem elektronske pošte pruža besplatne savjetodavne usluge. Na zahtjev privrednih subjekata (pravnih lica) i fizičkih lica, Odjel daje stručna mišljenja u pismenoj formi, vezano za pojedine odredbe Zakona o trgovini.

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Provedba projekata u vezi informiranja i edukacije potrošača u cilju zaštite prava potrošača	- organiziranje okruglih stolova, radio emisija uz angažiranje relevantnih stručnjaka iz oblasti zaštite potrošača, štampanje i distribucija brošura na temu zaštite potrošača, - osiguranje finansijskih sredstava	Vlada Brčko Distrikta BiH u saradnji sa udruženjima za zaštitu potrošača u Brčko Distriktu	kontinuirano	- jačanje saradnje svih nosioca zaštite potrošača kroz planiranje ciljeva, zadataka i sredstava za njihovu realizaciju
2.	Savjetodavni servis za potrošače	- pružanje savjeta i stručnih mišljenja na upite fizičkih i pravnih lica putem telefona, elektronske pošte i putem pisanih odgovora	Odjel za privredni razvoj, sport i kulturu	kontinuirano	

POGLAVLJE XVII - Federalna uprava za inspekcijske poslove

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Federalna uprava za inspekcijske poslove (u daljem tekstu poglavlja: Uprava) putem Inspektorata tržišne inspekcije vrši nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača u BiH i drugih propisa kojima je, između ostalog, propisano pružanje usluga krajnjem potrošaču, kao na primjer u djelatnosti trgovine, trgovinskih usluga, obrta i turističko-ugostiteljskoj djelatnosti.

S tim u vezi bitno je istaći određene poteškoće u nadzoru nad primjenom propisa iz oblasti zaštite potrošača i to: pojedine odredbe zakona i podzakonskih akata koji štite prava potrošača su nedorečene i/ili dvojbene, nedostatak akreditiranih laboratorija za ispitivanje uzorkovanih proizvoda, odnosno da li isti ispunjavaju propisane uvjete i parametre za tu vrstu proizvoda, nedostatak opreme, uređaja, instrumenata i drugih pomoćnih sredstava neophodnih za propisan rad u obavljanju poslova kontrole kvalitete i uzimanje uzoraka za laboratorijsko ispitivanje roba u unutrašnjem prometu, te obezbjeđenje potrebnih novčanih sredstava za laboratorijsko ispitivanje proizvoda.

Pored navedenog Uprava putem drugih inspekcija u sferi resornih djelatnosti pruža zaštitu potrošačima i to putem veterinarske, inspekcije za tečna naftna goriva, graničnih inspekcija, tržišne, sanitarne i fitosanitarne, inspekcije za hranu, te farmaceutske i zdravstvene inspekcije.

U okviru djelovanja nadležnih inspektora ova Uprava štiti ekonomske interese potrošača pri kupovini proizvoda, i pružanju usluga, kontrolira opće, sigurnosne i tehničke zahtjeve za proizvode, kontrolira isprave koje proizvodi moraju imati, te kontrolira oglašavanje, označavanje i pakiranje proizvoda kao i druge relevantne elemente iz segmenta prometa roba i usluga koje su od velike važnosti za potrošače.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Utvrđivanje kvalitete poljoprivredno-prehrambenih i industrijskih proizvoda kao i tečnih naftnih goriva koji se uvoze, te utvrđivanje da li proizvodi koji se uvoze ispunjavaju uvjete za stavljanje u promet na tržište Federacije BiH u skladu sa propisima kojima se uređuje kvaliteta proizvoda	- organoleptičkim pregledom izvršiti sljedeće provjere: identifikaciju pošiljke (porijeklo, vrstu, količinu, prijevozno sredstvo, uvjete prijevoza i sl.), utvrditi da li je roba na propisan način upakirana, deklarirana i označena, da li roba ima propisane isprave, te da li odgovara propisanim uvjetima kvalitete (opći izgled, boja, miris, okus, konzistencija i sl.), - potvrditi kvalitetu kroz laboratorijsko ispitivanje kada je to određeno posebnim propisima, kada je laboratorijska analiza predviđena posebnim planom te ukoliko postoji određena sumnja na ispravnost proizvoda, - izdati odgovarajući akt	Federalni tržišni granični inspektori	kontinuirano	- unapređenje znanja graničnih inspektora putem seminara i drugih edukacijskih programa, - praćenje i procjena rizika, određivanje monitoringa uzimanja uzoraka službenih kontrola uvoza, -redovno obavještavanje o procjeni rizika i saradnja sa svim inspekcijskim organima, - donošenje Federalnog zakona o hrani, - dobijanje brže analize od ovlaštenih laboratorija za proizvode koji imaju kratak rok upotrebe, - donošenje propisa o tehničkom izgledu deklaracije proizvoda, - pojačane kontrole roba iz trećih zemalja, naročito onih koje imaju povećan rizik na prisutnost aflatoksina, - automatizirano alarmiranje o potrebi uzimanja uzoraka u skladu sa propisima i praćenje Sistema brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (RASFF), -donijeti propis od strane Uprave za indirektno oporezivanje BIH, kojim bi se definirao postupak carinskog i inspekcijskog pregleda roba, u smislu gdje se bude vršilo konačno carinjenje robe da se tu i vrši inspekcijski nadzor, i obrnuto. -izmjestiti tržišne i sanitarne inspektore sa graničnih prijelaza gdje se roba ne carini/ na carinske ispostave (mjesta carinjenja), tako da inspektori ne bi radili na dva mjesta i da bi se mogli više posvetiti pregledu pošiljki a time i efikasnijoj zaštititi i potrošača.
2.	Utvrđivanje zdravstvene ispravnosti životnih namirnica, predmeta opće upotrebe i hemijskih materija koje se uvoze radi stavljanja u promet na tržištu Federacije BiH; zaštita javnog zdravlja; osiguranje garancije sigurnosti; osiguranje poštivanja propisa;	- aspekt provjere zdravstvene ispravnosti životnih namirnica, predmeta opće upotrebe i hemijskih materija propisanom metodologijom, - kontrola zdravstvene ispravnosti životnih namirnica i predmeta opće upotrebe organoleptičkim pregledom, - kontrola proizvoda putem laboratorijskog uzorkovanja, - izdavanje odgovarajućih akata kojim se dozvoljava uvoz kao i akata kojim se zabranjuje uvoz u BiH u slučaju zdravstvene neispravnosti proizvoda, - kontrole putem monitoringa, - pojačane kontrole za proizvode za koje su propisani posebni uvjeti prilikom uvoza tih proizvoda u BiH (proizvodi koji sadrže aflatoksin koji se uvoze iz posebnih zemalja), - osiguravanje da hrana ispunjava zahtjeve propisa o higjeni hrane uključujući mikrobiološku kvalitetu i sigurnost za konzumiranje, - osiguranje da hrana ispunjava zahtjeve propisa o prehrambenim standardima uključujući odgovarajuće predstavljanje, etiketiranje, reklamu i standarde sastava, - osigurati provedbu propisa u oblastima visokog rizika, - indentifikacija hrane koja se smatra neprikladnom za prehranu ljudi i poduzimanje potrebnih korektivnih mjera	Federalni sanitarni granični inspektori	kontinuirano	- usklađivanje propisa o hrani sa zakonodavstvom EU, - razrada strateškog plana za hranu, - razrada državnog plana vršenja kontrola kojeg treba donijeti Agencija za sigurnost hrane BiH, - podrška inspekcijskim organima, - standardizirane smjernice, - struktuirani program obuke zasnovan na potrebama, - razrada državnog plana uzorkovanja kojeg treba donijeti Agencija za sigurnost hrane BiH, - razvijanje mreže akreditiranih laboratorija, - međuentitetska saradnja inspektorata, - inspekcijski nadzor zasnovati na procjeni rizika, - standardizirati format izvještavanja, - uvesti interni monitoring, - pojačati saradnju sa Agencijom za sigurnost hrane i drugim agencijama i laboratorijima, - poboljšanje saradnje sa udruženjima potrošača, - pojačati saradnju sa naučnim ustanovama, - potreba za dalji razvoj i korištenje HACCP-a i drugih alata upravljanja rizicima
3.	Utvrđivanje zdravstvene ispravnosti uvezenih biljnih vrsta, sadnog materijala u cilju zaštite proizvođača biljnih kultura a time i potrošača	- izvršiti provjeru zdravstvene ispravnosti bilja, sadnica i sl. propisanom metodologijom	Federalni granični fitosanitarni inspektori	kontinuirano	
4.	Osigurati potrošačima korištenje kvalitetnih tečnih naftnih goriva	- provjere kvalitete goriva laboratorijskim ispitivanjem putem uzimanja uzoraka na benzinskim pumpama	Federalni inspektor za tečna naftna goriva	kontinuirano i po zahtjevu stranke	- kontrolne kuće trebaju decidno provoditi monitoring uzimanja uzoraka goriva, propisan od strane nadležnog državnog ministarstva

5.	Obezbijediti sigurnost korištenja dodataka prehrani - dijetetskih proizvoda kroz registraciju u Federalnom ministarstvu zdravstva	- pojačati inspekcijske nadzore iz oblasti kontrole dodataka prehrani - dijetetskih proizvoda	Federalni inspektori za hranu	kontinuirano	- edukacija uvoznika i proizvođača dodataka prehrani, - saradnja sa Federalnim ministarstvom zdravstva i Komisijom za registraciju
6.	Obezbijediti sigurnost korištenja vode koja se upotrebljava za piće kroz registraciju prirodnih mineralnih i prirodnih izvorskih voda te stonih voda u Agenciji za sigurnost hrane BiH	- pojačati inspekcijske nadzore iz oblasti kontrole prirodnih mineralnih, izvorskih te stonih voda	Federalni inspektori za hranu	kontinuirano	- edukacija proizvođača i uvoznika o kontroli prirodnih mineralnih, izvorskih te stonih voda, - saradnja sa Agencijom za sigurnost hrane BiH
7.	Osigurati veću informiranost potrošača o hrani, usklađivanjem deklaracija životnih namirnica sa Pravilnikom o pružanju informacija potrošačima o hrani ("Službeni glasnik BiH" broj 68/13)	- pojačati inspekcijske nadzore iz oblasti kontrole usklađenosti sa Pravilnikom o pružanju informacija potrošačima o hrani, sa posebnim aspektom na označavanje hranjive (energetske) vrijednosti	Federalni inspektori za hranu	kontinuirano	- edukacija proizvođača i uvoznika subjekata u poslovanju s hranom u pogledu navedenog Pravilnika, - saradnja sa Agencijom za sigurnost hrane BiH
8.	Pružiti potrošačima veću sigurnost kod upotrebe registriranih lijekova	- pojačati inspekcijske nadzore iz oblasti kontrole registriranih lijekova	Federalni farmaceutski inspektori	kontinuirano	- ostvariti saradnju sa Agencijom za lijekove i medicinska sredstva BiH
9.	Pružiti veću informiranost potrošača o sigurnosti upotrebe registriranih lijekova koji se uvoze interventno	- pojačati inspekcijske nadzore iz oblasti kontrole registriranih lijekova	Federalni farmaceutski inspektori	kontinuirano	- edukacija subjekata maloprodaje, - ostvariti saradnju sa Agencijom za lijekove i medicinska sredstva BiH
10.	Obezbijediti sigurnu upotrebu kozmetike sa posebnom namjenom	- pojačati inspekcijske nadzore iz oblasti kontrole kozmetike sa posebnom namjenom	Federalni farmaceutski inspektori	kontinuirano	- edukacija subjekata maloprodaje, - ostvariti saradnju sa Federalnim ministarstvom zdravstva
11.	Omogućiti sigurno korištenje dječijih igračaka i flašica za bebe sa zdravstvenog aspekta	- monitoring i pojačani inspekcijski nadzori iz oblasti kontrole dječijih igračaka i flašica za bebe	Glavni federalni zdravstveni inspektor i kantonalni sanitarni inspektori	maj/juni 2019. godine	- kontinuirani monitorinzi sa Agencijom za nadzor nad tržištem BiH, - saradnja sa nadležnim kantonalnim sanitarnim inspektorima
12.	Omogućiti da potrošačima u BiH budu dostupni podaci o zdravstvenom stanju objekata na području Federacije BiH u kojima je proizeden proizvod/hrana životinjskog porijekla	- pojačati inspekcijsku kontrolu označavanja proizvoda (veterinarska oznaka), hrane životinjskog porijekla u maloprodajnim i ugostiteljskim objektima, - na web stranici Federalne uprave za inspekcijske poslove upisati veterinarske oznake-veterinarski kontrolni broj bez naziva firme, a sa rezultatima inspekcijskih i laboratorijskih nalaza, - povećati broj službenih uzoraka	Federalni veterinarski inspektorat i kantonalni veterinarski inspektori Federalna uprava za inspekcijske poslove/FUZIP FUZIP	kontinuirano mart 2019. godine . ovisno od budžeta za 2019. godinu	- da FUZIP donese plan za kantonalnu veterinarsku inspekciju - ostvariti saradnju sa udruženjima za zaštitu potrošača, - iskoordinirati sličnu aktivnost sa organima uprave Republike Srpske i Brčko Distrikta BiH - usvojiti pravilnik o naknadama za službene kontrole
13.	Povećati svijest vlasnika životinja kao i proizvođača hrane o značaju upotrebe lijekova koji se koriste u veterinarstvu	- anketiranje vlasnika životinja čiji se proizvodi koriste za ishranu ljudi - edukacije vlasnika životinja - nagradna igra - mjesečno u svakoj općini jednom vlasniku životinje/a, koji dostavi fiskalni račun o veterinarskoj usluzi, refundirati iznos	FUZIP putem web stranice FUZIP FUZIP	mart 2019. godine kontinuirano kontinuirano	- ostvariti kontakt sa stručnjacima u oblasti ispitivanja javnog mijenja radi izrade programa za 2019. godinu - angažirati eksterne eksperte kao trenere - osigurati veće nagrade kada se koordinira aktivnost sa općinama i kantonima
14.	Povećati nivo implementacije službenih kontrola baziranih na analizi rizika i rezultatima reprezentativnog broja službenih uzoraka	- izmjeniti Zakon o inspekcijama F BiH u smislu omogućavanja zakonskog osnova za donošenje pravilnika o službenim kontrolama	FUZIP, Federalno ministarstvo pravde i Vlada F BiH	januar 2019. godine	- usvojiti Zakon o veterinarstvu i Zakon o sigurnosti hrane u F BiH
15.	Povećati sigurnost potrošača kod upotrebe predmeta i proizvoda opće upotrebe kroz jačanje saradnje sa nosiocima zaštite potrošača	- nastavak saradnje sa Agencijom za nadzor nad tržištem BiH i proširenje saradnje sa ostalim nosiocima zaštite potrošača, Ombudsmenom za zaštitu potrošača i udruženjima za zaštitu potrošača, - razmjena informacija i pozitivnih iskustava u primjeni propisa iz oblasti zaštite potrošača u EU	FUZIP i kantonalne uprave - inspektorati tržišno-turističke inspekcije, Agencija za nadzor nad tržištem BiH	kontinuirano i/ili po potrebi	- primjena propisa za zaštitu potrošača svih nosilaca zaštite potrošača
16.	Nastavak saradnje sa Agencijom za nadzor nad tržištem BiH i proširenje saradnje sa ostalim nosiocima zaštite potrošača, Ombudsmenom za zaštitu potrošača i udruženjima za zaštitu potrošača	- uspostaviti efikasnije metode u pogledu ažurne razmjene informacija sa nadležnim tijelima i institucijama koji se bave zaštitom potrošača	Federalni tržišni inspektorat i kantonalni inspektorati tržišno-turističke inspekcije	kontinuirano i/ili po potrebi	- primjena propisa za zaštitu potrošača svih nosilaca zaštite potrošača

17.	Povećanje discipline u primjeni propisa iz oblasti zaštite potrošača	- izvršiti planirane kontrole po planu i programu za 2019. godunu, - vršiti kontinuirane ili povremene kontrole i nadzore po zahtjevima potrošača	Federalni tržišni inspektorat i kantonalni inspektorati tržišno-turističke inspekcije	kontinuirano	- jača saradnja svih nosilaca zaštite potrošača
18.	Laboratorijsko ispitivanje prehrambenih i neprehrambenih proizvoda s ciljem provjere da li isti zadovoljavaju propisane uvjete kvalitete, odnosno sigurnosne zahtjeve; Nastavak saradnje sa Agencijom za nadzor nad tržištem BiH s ciljem administrativne, vizuelne i laboratorijske provjere neprehrambenih proizvoda	- uzimanje uzoraka proizvoda koji su u prometu (prehrambeni i neprehrambeni proizvodi) kao i na mjestima proizvodnje (prehrambeni proizvodi) - dostavljanje istih u ispitne laboratorije	Federalni tržišni inspektorat	povremeno i po potrebi a u skladu sa raspoloživim sredstvima predviđenim za ovu namjenu	- obezbjeđenje finansijskih sredstava za realizaciju navedenih zadataka
19.	Stvaranje zakonskih pretpostavki za efikasniji rad inspekcija u cilju bolje zaštite potrošača	- pokrenuti inicijativu za izmjenama i dopunama zakona i podzakonskih akata, - aktivno učestvovati u donošenju novih propisa	FUZIP, kantonalne uprave za inspekcijske poslove	po potrebi	- aktivno se uključiti u izradu propisa iz oblasti zaštite potrošača i na zahtjev obrađivača propisa
20.	Edukacija iz oblasti zaštite potrošača i informiranje potrošača	- učešće na seminarima, okruglim stolovima na temu zaštite potrošača, - informiranje potrošača o izvršenim inspekcijskim nadzorima nad primjenom propisa koji se odnose na zaštitu potrošača	Federalni tržišni inspektorat	povremeno i po potrebi	- saradnja sa drugim nosiocima zaštite potrošača, educiranje te usklađivanje propisa sa propisima EU

POGLAVLJE XVIII - Republička uprava za inspekcijske poslove

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Republička uprava za inspekcijske poslove vrši nadzor nad primjenom propisa koji se odnose na zaštitu potrošača. Kontrolu propisa koji se odnose na zaštitu potrošača vrše inspekcije u sastavu Inspektorata Republike Srpske i organa lokalne samouprave. Smetnje u radu inspekcijskih organa predstavljaju: nedostatak laboratorija za ispitivanja određenih vrsta roba, nedovoljna osposobljenost laboratorija za utvrđivanje određenih, vrlo značajnih parametara, te nedovoljna tehnička opremljenost organa lokalne uprave za brzu razmjenu informacija. Raspoloživa materijalna sredstva za podmirenje troškova analize su također ograničavajući faktor za obuhvatniju provjeru usaglašenosti proizvoda prisutnih na tržištu.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju. zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Jačanje discipline u primjeni propisa iz oblasti zaštite potrošača	- redovne i vanredne kontrole (planirane kontrole i kontrole po dojavama i reklamacijama potrošača)	Inspektorat RS i inspekcije u sastavu organa lokalne samouprave	kontinuirano	- jačanje saradnje svih nosilaca zaštite potrošača kroz planiranje ciljeva, zadataka i sredstava za njihovu realizaciju
2.	Laboratorijska provjera usaglašenosti proizvoda sa definiranim zahtjevima	- uzorkovanje i dostavljanje na laboratorijsko ispitivanje	Inspektorat RS, inspekcije u sastavu organa lokalne samouprave i ovlaštene laboratorije	Povremeno prema procjeni rizika i u skladu sa raspoloživim finansijskim sredstvima	- jačanje laboratorijskih kapaciteta i veća finansijska sredstva
3.	Jačanje komunikacije i razmjena informacija sa svim nosiocima zaštite potrošača	- saradnja sa udruženjima potrošača, Agencijom za nadzor nad tržištem BiH, inspekcijskim organima FBiH, inspekcijskim organima Brčko Distrikta BiH i drugim nadležnim institucijama, - razmjena informacija putem međunarodnih sistema za brzo obavještavanje (RASFF, RAPEX)	Inspektorat RS i inspekcije u sastavu organa lokalne samouprave	kontinuirano	- održavanje stalne komunikacije i intenziviranje iste u određenim okolnostima
4.	Informiranje potrošača	- medijsko predstavljanje planiranih i realiziranih inspekcijskih aktivnosti	Inspektorat RS i inspekcije u sastavu organa lokalne samouprave	Povremeno po potrebi	- objektivno i pravovremeno informiranje
5.	Potpuno primjenjivi propisi	- davanje mišljenja i inicijativa za izmjenu propisa iz oblasti zaštite potrošača	Inspektorat RS i inspekcije u sastavu organa lokalne samouprave	Po potrebi	- bolja saradnja između predlagača propisa i inspekcijskih organa
6.	Edukacija i podizanje svijesti potrošača	- učešće u kampanjama	Nadležni organi	Po potrebi	- veća učestalost i obuhvatnost provedbe kampanja putem masovnih sredstava informiranja

POGLAVLJE XIX - Inspektorat Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Uloga Inspektorata Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine je da vrši kontrolu primjene propisa, koja uključuje i kontrolu primjene propisa iz oblasti zaštite potrošača i lojalne konkurencije. Nadzor nad primjenom propisa iz oblasti zaštite potrošača vrše sljedeće inspekcije: tržišna, poljoprivredna, zdravstvena, sanitarna, veterinarska, saobraćajna, građevinska, inspekcija za puteve, elektroenergetska, termoenergetska, inspekcija rada i komunalna inspekcija. Nedostatak laboratorija za ispitivanje određenih vrsta roba, neosposobljenost laboratorija za utvrđivanje određenih vrlo značajnih parametara, nedovoljna finansijska sredstva te nedostatak propisa iz ove oblasti predstavljaju probleme s kojima se Inspektorat suočava u svom radu.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nosioci	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Jačanje društvene discipline i odgovornosti u primjeni propisa čime se postiže zaštita potrošača i smanjuje nelojalna konkurencija	- vršenje inspekcijskog nadzora uz davanje prioriteta manje uređenim oblastima, - inspekcijski nadzor će se vršiti u skladu sa Planom i programom rada za 2019. godinu pojedinih inspekcija, - po potrebi inspekcijski nadzor će biti usmjeren prema oblastima sa pojavom većeg rizika, - pored proaktivnog, vršit će se i reaktivni nadzor koji obuhvata aktivnosti pokrenute na osnovu prigovora potrošača, obavještenja i informacija od nadležnih agencija i dr.	Nadležne inspekcije u sastavu Inspektorata Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- usklađivanje propisa sa propisima EU, - donošenje novih, te izmjene i dopune postojećih pravnih propisa u cilju podizanja kvalitete zaštite potrošača, - jačanje laboratorijskih kapaciteta i ovlašćivanje laboratorija za pojedina ispitivanja, - saradnja između svih nosioca aktivnosti zaštite potrošača, - provedba aktivnosti uzorkovanja pojedinih vrsta roba na tržištu

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2019. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

POGLAVLJE XX - Udruženja potrošača i Savez udruženja potrošača Bosne i Hercegovine

ODJELJAK A. - Uloga udruženja potrošača u sistemu zaštite potrošača i trenutno stanje

Udruženja potrošača u Bosni i Hercegovini predstavljaju vrlo bitan subjekt u sistemu zaštite potrošača jer imaju ulogu posrednika između potrošača i nadležnih organa, inspekcija i drugih subjekata kojima je zakonom propisana obaveza zaštite potrošača. Njihova nadležnost propisana je članom 112. Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini. Djeluju kao neprofitne i nevladine organizacije koje imaju svojstvo pravnog lica, te se kao takve ne mogu baviti privrednom djelatnošću. Sve svoje aktivnosti usmjeravaju isključivo na zaštitu pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača. Udruženja potrošača imaju pravo na učešće pri dodjeljivanju javnih poslova za oblast zaštite potrošača na način kako je propisano članovima 113, 114. i 115. Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini. Udruženja potrošača u Bosni i Hercegovini su različito organizirana na različitim nivoima, počev od općinskog, kantonalnog, entitetskog nivoa, nivoa Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, te na nivou Bosne i Hercegovine. Krovno udruženje je Savez udruženja potrošača Bosne i Hercegovine, osnovano u septembru 2004. godine i registrirano u Ministarstvu pravde Bosne i Hercegovine, a upis promjena u registru istog ministarstva izvršen je 2018. godine. Svrha Saveza je da osigura pomoć svojim članicama i osigura zaštitu interesa potrošača u Bosni i Hercegovini, ali i da predstavlja udruženja na internacionalnom nivou. Članstvo u Savezu je otvoreno pod jednakim uvjetima prema svim udruženjima potrošača.

POGLAVLJE XXI - Obrazovne institucije i mediji

Pravo na obrazovanje o pitanjima potrošača i pravo na informiranost su osnovna i neotuđiva prava potrošača koja su im data članom 3. tačke b) i d) Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini. Članom 116. istog zakona određeni su i načini obrazovanja potrošača kao što su: a) putem posebnih kurseva, seminara i savjetovanja; b) sredstava javnog informiranja (TV, radio, štampa); c) specijalnih publikacija za obrazovanje potrošača.

Osim navedenih, ukazuje se potreba i za novim modelima edukacije potrošača kao što je, između ostalog, i dopuna nastavnog programa u obrazovnim institucijama materijom iz oblasti zaštite potrošača koja ima za krajnji cilj kvalitetno obrazovanje o pravima, obavezama i zaštiti potrošača. Potpuna i pravovremena informiranost potrošača je nemoguća bez aktivne uloge svih sredstava javnog informiranja (TV, radio, štampa), kao najefikasnijeg načina obavještavanja potrošača o proizvodima i uslugama koje koriste ili će koristiti.

DIO PETI - OKVIRNI OBIM FINANSIJSKIH SREDSTAVA ZA OSTVARIVANJE ZADATAKA IZ PROGRAMA

Realizaciju prethodno navedenih zadataka (u tabelama), a čiji je cilj promocija dobre i efikasne provedbe politike zaštite potrošača, nadležni organi vrše u sklopu svojih redovnih aktivnosti. Organi uprave zaduženi za pojedine zadatke iz Programa predvidjeli su finansiranje izvršavanja zadataka redovnim budžetskim sredstvima koja su planirana u Budžetu institucija Bosne i Hercegovine i međunarodnih obaveza Bosne i Hercegovine za 2019. godinu (Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa, Uprava Bosne i Hercegovine za zaštitu zdravlja bilja, Ombudsmen za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine, Agencija za lijekove i medicinska sredstva Bosne i Hercegovine, Agencija za sigurnost hrane Bosne i Hercegovine, Agencija za nadzor nad tržištem Bosne i Hercegovine, Institut za mjeriteljstvo Bosne i Hercegovine, Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine, Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine, Konkurencijsko vijeće, itd.) i budžetima entiteta i Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine.

Pojedini organi uprave sa specifičnim aktivnostima su planirali sredstva za posebne namjene.

Ured za veterinarstvo Bosne i Hercegovine u svom budžetu za 2019. godinu ima planirano 660.000,00 KM za sljedeće namjene: provedbu monitoringa bolesti kod salmonidnih i ciprinidnih vrsta riba, provedbu monitoringa bolesti Avijarne influence kod divljih ptica, provedbu plana praćenja rezidua,

provedbu službenih kontrola u registriranim i odobrenim objektima i provedbu godišnjeg Plana praćenja mikrobioloških kriterija, rezidua i kontaminanata u hrani životinjskog porijekla i hrani za životinje prilikom uvoza od strane graničnih veterinarskih inspektora u Bosni i Hercegovini.

Planirane aktivnosti Instituta za intelektualno vlasništvo BiH finansirat će se pored sredstava iz budžeta za 2019. godinu i sredstvima donatora, WIPO - Svjetske organizacije za intelektualno vlasništvo, EPO - Evropske patentne organizacije i drugih izvora.

Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine izdvaja sljedeća finansijska sredstva:

- za provedbu Ankete o potrošnji domaćinstava u Bosni i Hercegovini oko 900.000,00 KM (iznos se troši tokom perioda od 2 godine i pokriva sve aktivnosti statističkih institucija od pripreme ankete do objave rezultata),
- u 2019. godini će se izvršiti metodološka i organizaciona priprema Ankete o potrošnji domaćinstava u BiH za 2020. godinu i za te svrhe će se potrošiti iznos od oko 60.000,00 KM koji se odnosi na pripremu metodologije ankete, štampu i distribuciju anketnih upitnika i pomoćnih obrazaca i provedbu obuke anketara i supervizora,
- sredstva za izradu Indeksa potrošačkih cijena u BiH iznose 25.000,00 KM mjesečno što uključuje troškove prikupljanja podataka o cijenama na terenu za oko 650 proizvoda i usluga, u 12 gradova BiH (plaće snimatelja i troškovi prijevoza i sl.), kao i troškove objave podataka o inflaciji.

Federalna uprava za inspekcijske poslove je planirala sredstva potrebna za realizaciju programskih zadataka u 2019. godini.

Inspekcijski nadzor u Republici Srpskoj se finansira iz Budžeta Republike Srpske i budžeta organa lokalne samouprave. U budžetima za 2019. godinu planirani su troškovi laboratorijskih ispitivanja proizvoda na tržištu.

Inspektorat Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine je za 2019. godinu planirao određena sredstva za troškove laboratorijskih ispitivanja proizvoda na tržištu.

S obzirom da je veliki broj budžetskih korisnika na državnom, entitetskom i nižim nivoima vlasti uključen u ostvarenje ovog Programa i njegovih planiranih ciljeva, veoma je teško odrediti u apsolutnom iznosu okvirni obim finansijskih sredstava, koji bi bio dovoljan za njegovu realizaciju. Zbog toga bi koncept, po kojem su sami nosioci aktivnosti planirali zadatke i rokove za njihovo izvršenje, trebao biti polazni osnov za konkretizaciju obima finansijskih sredstava za ostvarivanje zadataka iz Programa.

DIO ŠESTI - OKVIRNI OBIM FINANSIJSKIH SREDSTAVA ZA PODSTICANJE RAZVOJA I DJELOVANJA UDRUŽENJA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

U Budžetu institucija Bosne i Hercegovine i međunarodnih obaveza Bosne i Hercegovine za 2019. godinu nisu planirana sredstva za finansiranje udruženja potrošača. Nadležna entitetska ministarstva iz svojih budžeta izdvajat će dio sredstava za podsticanje razvoja i djelovanja udruženja za zaštitu potrošača u cilju obrazovanja i osvješćivanja potrošača o njihovom stvarnom položaju i snazi na tržištu.

U Budžetu Federacije Bosne i Hercegovine za 2019. godinu, Federalno ministarstvo trgovine je osiguralo grant sredstva za podršku udruženjima potrošača u iznosu od 70.000,00 KM.

U Budžetu Republike Srpske za 2019. godinu Ministarstvo trgovine i turizma Republike Srpske je planiralo sredstva tekućeg granta za podršku udruženjima za zaštitu potrošača u iznosu od 100.000,00 KM. Sredstva će se koristiti u svrhu podrške udruženjima potrošača na način da će se dijelom sufinansirati materijalni troškovi udruženja koja su upisana u evidenciju koju vodi Ministarstvo, a drugim dijelom za finansiranje, odnosno sufinansiranje, projekata udruženja potrošača koji imaju cilj jačanje svijesti potrošača o pravima i načinu ostvarivanja prava. Ministarstvo trgovine i turizma namjerava da u 2019. godini značajnije podržava rad udruženja u dijelu koji se odnosi na ostvarivanje njihove savjetodavne uloge, kao i pružanja konkretne podrške potrošačima u ostvarivanju prava na reklamacije putem zastupanja potrošača kod trgovaca ili kod inspekcijskih organa.

Budžetom Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine za 2019. godinu predviđena su grant sredstva za rad i materijalne troškove "Udruženju građana zaštita potrošača Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine" u iznosu od 7.000,00 KM.

Organi uprave nadležni za zaštitu potrošača će osim finansijske pomoći, udruženjima za zaštitu potrošača pružiti i tehničku pomoć u cilju što kvalitetnijeg ... i edukacije potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obavezama. Tehnička pomoć se odnosi na ... seminara, okruglih stolova, radio i TV emisija, uz angažiranje relevantnih stručnjaka iz pojedinih oblasti koje su vezane za oblast zaštite potrošača, štampanje i distribuciju ... na temu zaštite potrošača, organiziranje predavanja u školama itd.

DIO SEDMI - ZAKLJUČAK

Ovim Programom određeni su okviri prioriteta politike Bosne i Hercegovine na području zaštite potrošača za 2019. godinu. Osiguranje primjerenog funkcioniranja tržišta ovisit će o razvoju upravne infrastrukture kako bi se osigurao nadzor nad tržištem i provedba zakona na tom području. Razvoj otvorenog dijaloga svih interesnih grupa u društvu sa svrhom osiguranja jasnoće, konzistentnosti postupanja i razumijevanja u definiranju interesa potrošača, cilj je Bosne i Hercegovine. On će se ostvariti daljim usklađivanjem preuzetih obaveza, vlastitih mogućnosti i interesa. Čitav proces ovisi o spremnosti svih ključnih sektora, od osposobljenosti cjelokupnog sistema za proces prilagođavanja standardima EU, preko obrazovanja ljudskih potencijala u državnoj upravi i pravosuđu do jedinstvene, kvalitetno osposobljene, osviješćene i obavještene javnosti. Uspjeh provedbe ovoga Programa, u prvom redu, ovisit će o spremnosti svih ključnih nosioca zaštite potrošača za izvršavanje utvrđenih zadataka i poštivanje navedenih rokova.

Temeljem članka 107. stavak (1) točka a) Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", br. 25/06 i 88/15) i članka 17. Zakona o Vijeću ministara Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 30/03, 42/03, 81/06, 76/07, 81/07, 94/07 i 24/08), Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, na prijedlog Vijeća za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine, na 173. sjednici, održanoj 10. lipnja 2019. godine, donijelo je