

IZDVOJENO IZ



Godina XVII Ponedjeljak, 11. ožujka/marta 2013. godin	Broj/Број 18	Година XVII Понедељак, 11. марта 2013. године
--	-----------------	--

DRŽAVNI GODIŠNJI PROGRAM ZA ZAŠTITU POTROŠAČA BOSNE I HERCEGOVINE ZA 2012. GODINU

DIO PRVI - OPĆE ODREDBE

Osnove unutarnje i vanjske politike Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: BiH) temelje se na ispunjenju njezinog primarnog strateškog cilja, a to je ispunjavanje uvjeta za punopravno članstvo u Europskoj uniji (u daljnjem tekstu: EU). Inicijalni pravni akt BiH s ciljem da postane punopravan član EU je bila Odluka Vijeća ministara BiH o pokretanju inicijative za pristupanje Bosne i Hercegovine Europskoj uniji ("Službeni glasnik BiH", broj 3/99). Također treba spomenuti i Rezoluciju Parlamentarne skupštine BiH o europskim integracijama i Pakta o stabilnosti za jugoistočnu Europu ("Službeni glasnik BiH", broj 12/99) kojom se ističe važnost intenziviranja političkog dijaloga BiH i EU kao dijela projekta za stabilnost i pridruživanje EU. Nužne pretpostavke i uvjeti bez kojih nije bilo moguće otpočeti navedeni proces su stabilnost institucija koje osiguravaju demokraciju, vladavinu prava i poštivanje načela demokracije i ljudskih prava, međunarodnog prava te tržišnog gospodarstva.

Stvaranjem BiH kao samostalne države, već je na početku bilo vidljivo opredjeljenje za demokratsku i socijalnu državu, što je i jasno naznačeno u Ustavu BiH koji u članku II. koji govori o "Ljudskim pravima i osnovnim slobodama", gdje u istom članku stavak 1. propisuje da će "Bosna i Hercegovina i oba entiteta osigurati najvišu razinu međunarodno priznatih prava i temeljnih sloboda." Shodno članku II. 2. Ustava BiH "Prava i slobode predviđeni u Europskoj konvenciji za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda i u njezinim protokolima se izravno primjenjuju u Bosni i Hercegovini." Primarno pravo, kao sastavni dio navedenih prava i sloboda, je pravo na zdrav život. Svako je dužan, u sklopu svojih ovlasti i djelatnosti, posebice posvećivati pažnju zaštiti zdravlja ljudi, prirode i čovjekovog okoliša.

Državni godišnji program za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine za 2012. godinu (u daljnjem tekstu: Program), je cjelovit dokument koji kreira politiku zaštite potrošača, definira prioritete i određuje mjere za njihovo ostvarenje u navedenom razdoblju. Program je nastavak kontinuiteta koji je uspostavljen Državnim godišnjim programom za zaštitu potrošača BiH za 2009. godinu ("Službeni glasnik BiH", broj 95/09), Državnim godišnjim programom za zaštitu potrošača BiH za 2010. godinu ("Službeni glasnik BiH", broj 76/10) i Državnim godišnjim programom za zaštitu potrošača BiH za 2011. godinu ("Službeni glasnik BiH", broj 93/11).

Savremeno tržište omogućava široku ponudu uz potrebno postizanje visoke i jedinstvene razine zaštite potrošača, kako bismo BiH pripremili za ravnopravno nastupanje na jedinstvenom tržištu EU. To podrazumijeva stvaranje jedinstvene i kvalitetne institucionalne strukture kao temelja provođenja efikasne zaštite potrošača, čime bi BiH pokazala da zaslužuje povjerenje potrošača na konkurentnom unutarnjem tržištu uz jasna pravila i dosljedno provođenje zakona, bez obzira gdje se potrošač ili gospodarski subjekt nalaze. Da bi se sve to moglo ostvariti potrebna su i značajna financijska sredstva koja bi u konačnici dovela do značajne koristi ne samo gospodarskim subjektima, nego i potrošačima u njihovom svakidašnjem životu, obzirom na veći izbor robe i usluga uz bolju kvalitetu i niže cijene.

Člankom 76. u Glavi VI. potpisanog teksta Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Europskih zajednica i njihovih država članica i Bosne i Hercegovine (SSP), dogovoreno je slijedeće:

"Strane će surađivati u cilju usklađivanja standarda za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini s istim standardima u Zajednici. Efikasna zaštita potrošača je neophodna kako bi se osiguralo propisno funkcioniranje tržišne ekonomije. Ta zaštita ovisit će od upravnog infrastrukture radi osiguravanja nadzora nad tržištem i provedbe zakona u toj oblasti.

U tom cilju, te u smislu njihovih zajedničkih interesa, strane će poticati i osiguravati:

- politiku aktivne zaštite potrošača, sukladno pravnoj Zajednici, uključujući i veću informiranost i razvitak neovisnih organizacija;
- usklađivanje zakonodavstva na području zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini sa zakonodavstvom koje je na snazi u Zajednici;
- efikasnu pravnu zaštitu radi poboljšanja kvalitete potrošačke robe i održavanja odgovarajućih sigurnosnih standarda;
- da mjerodavna tijela prate pravila i da se osigura pristup pravdi u slučaju spora."

Potpisivanjem navedenog sporazuma BiH je preuzela obvezu harmonizacije zakonodavstva s komunitarnim pravom EU, mada je i do momenta potpisivanja SSP-a vršeno preuzimanje direktiva EU iz oblasti zaštite potrošača u pravni sustav BiH.

DIO DRUGI - ZAKONODAVSTVO

Zaštita potrošača dinamično je područje te se samim time i politika zaštite potrošača ne može definirati na duže razdoblje. Sukladno brzim promjenama na tržištu, a koje se posljedično odnose i na potrošače, potrebno je stalno pratiti prioriteta područja koja su važna kod provođenja politike zaštite potrošača.

Donošenjem Zakona o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik BiH", broj 25/06) osigurala se primjerena zaštita potrošačkih interesa prilikom kupnje roba i usluga za osobne potrebe. Zakon o zaštiti potrošača u BiH jedan je od propisa kojim je započeo postupak implementacije direktiva EU s područja zaštite potrošača u pravni sustav BiH, kojim se preuzimaju europski standardi ponašanja na tržištu, kako u pogledu same zaštite potrošača, tako i u pogledu obveza trgovaca. 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 sustava zaštite potrošača.

Pored Zakona o zaštiti potrošača u BiH postoji još čitav niz propisa koji su u svezi s oblasti zaštite potrošača a koji bi se mogli grupirati prema sektorskom principu. Svakako je bitno spomenuti i Zakon o obligacionim odnosima SFRJ koji su oba entiteta preuzela kao svoje entitetske zakone, kojim se ne štiti potrošač kao posebna društvena skupina već kao jedna od ugovornih strana. Interesi potrošača štite se još i nizom drugih propisa koji pravno uređuju različita prava potrošača primjerice: Zakon o općoj sigurnosti proizvoda ("Službeni glasnik BiH", broj 102/09), Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju usklađenosti ("Službeni glasnik BiH", broj 45/04), Zakon o hrani ("Službeni glasnik BiH", broj 50/04), Zakon o genetski modificiranim organizmima ("Službeni glasnik BiH", broj 23/09), Zakon o konkurenciji ("Službeni glasnik BiH", br. 48/05, 76/07 i 80/09), Zakon o komunikacijama ("Službeni glasnik BiH", br. 31/03, 75/06 i 32/10), čitav set zakona o električnoj energiji državne i entitetske razine, entitetski zakoni o trgovini, entitetski zakoni o inspekcijama, zakoni i podzakonski akti o poštanskom saobraćaju, propisi različitih razina vlasti u svezi s komunalnim uslugama, propisi iz oblasti zdravstvene zaštite, propisi iz oblasti financijskih 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 obavještanja - predstavlja pravo građanina na pravodobno obavještanje o svojim pravima, kao i o kvaliteti roba i usluga na tržištu, o poduzetim mjerama za zaštitu temeljnih prava potrošača, te s tim u svezi 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 kvalitetnijeg provođenja 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 redovite, organizirane i planirane kontrole roba i usluga.

POGLAVLJE II - Ciljevi i mjere politike zaštite potrošača

Temeljni cilj politike zaštite potrošača je stalno poboljšanje kvalitete života svih građana BiH, te promocija važnosti zdravlja i sigurnosti potrošača.

Opći ciljevi i mjere zaštite potrošača su:

CILJEVI	MJERE ZA OSTVARENJE CILJEVA
a) osigurati vladavinu prava demokracije i civilnog društva; daljnje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom EU	1. predlaganje zakonskih i drugih mjera u osiguranju visoke razine zaštite zdravlja, sigurnosti, dostojanstva i prava potrošača; 2. udruživanje u udruge 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, ombudsman) 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 udrugama i savjetovaništima za zaštitu potrošača; 2. osmišljavanje i provođenje obrazovanja potrošača; 3. primjena temeljnih znanja o zaštiti potrošača u obrazovnim ustanovama
d) osigurati podršku potrošačima u ostvarenju njihovih prava	1. osiguranje djelotvorne suradnje vladinih tijela i nadležnih institucija za provođenje politike zaštite potrošača; 2. uspostava savjetodavne mreže za razvijanje njihove međusobne suradnje
e) međusobna povezanost svih nositelja zaštite potrošača	jačanje suradnje i razmjena informacija
f) jačanje položaja potrošača na tržištu i podizanje svijesti potrošača u odnosu na njihova prava i ulogu u tržišnom gospodarstvu	obavješćavanje potrošača, različiti vidovi savjetovanja i obrazovanja potrošača
g) zaštita zdravlja i sigurnost potrošača	1. uspostava sustava obavješćavanja potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu; 2. izrada tehničkih propisa za tehničke zahtjeve za proizvode koji osiguravaju visoke razine zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača; 3. suradnja svih tijela 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 razinama i poticanje medijske aktivnosti

DIO ČETVRTI - NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

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

Člankom 98. točkama od a) do i) Zakona o zaštiti potrošača u BiH određeni su subjekti odgovorni za zaštitu potrošača u BiH. 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 BiH**ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje**

Člankom 9. Zakona o ministarstvima i drugim tijelima uprave BiH ("Službeni glasnik BiH", br. 5/03, 42/03, 26/04, 42/04, 45/06, 88/07, 35/09, 59/09 i 103/09) i člankom 99. stavak (1) točke od a) do e) Zakona o zaštiti potrošača u BiH, određeni su poslovi u oblasti zaštite potrošača koje u okviru svojeg djelokruga obavlja Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa. Ministarstvo obavlja poslove u svezi s izradom i provedbom zakona i drugih propisa u svezi sa zaštitom potrošača; daje stručna mišljenja u svezi sa zaštitom potrošača; provodi aktivnosti u svezi s harmonizacijom zakonodavstva BiH sa zakonodavstvom EU iz područja zaštite potrošača; surađuje s nadležnim tijelima za zaštitu potrošača s područja EU; predlaže i prati iz svoje nadležnosti sadržaj projekata programa EU; obavlja stručne poslove u svezi s radom Vijeća za zaštitu potrošača BiH; analizira i prati stanje u oblasti zaštite potrošača; pruža stručnu pomoć udrugama za zaštitu potrošača pri provođenju projekata; surađuje s nositeljima zaštite potrošača iz vladinog i nevladinog sektora te ostalim zainteresiranim stranama; obavlja i druge poslove iz svoje nadležnosti.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Praćenje realizacije ciljeva i zadataka Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača BiH za 2012. godinu	- kroz kontinuiranu aktivnu suradnju sa svim učesnicima u izradi Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača BiH za 2012. godinu analizirati uspješnost provedbe zacrtanih ciljeva	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH	kontinuirano	- poboljšanje kvalitete suradnje između svih institucija - subjekata sustava zaštite potrošača u BiH
2.	Koordinacija aktivnosti izrade Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača BiH za 2013. godinu	- u suradnji sa svim učesnicima izrade Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača BiH za 2013. godinu prikupljanje relevantnih podataka koji bi trebali biti sadržaj navedenog programa	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH	kontinuirano	- podizanje svijesti svih učesnika u izradi Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača na način da pristupe osmišljavanju realno ostvarivih planova aktivnosti svojih institucija u 2013. godini
3.	Organizacija sjednica Vijeća za zaštitu potrošača BiH i aktivno sudjelovanje u njegovom 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 BiH	kontinuirano	- rješavanje problema proračunskih sredstava neophodnih za rad Vijeća za zaštitu potrošača BiH, te aktivan pristup svih članova Vijeća prilikom realizacije zaključaka sjednica

4.	Aktivna suradnja i razmjena informacija i podataka sa svim subjektima u BiH odgovornim za zaštitu potrošača, s ciljem njihova aktivnoga uključivanja u proces uspostave što cjelovitijeg i efikasnijeg sustava zaštite potrošača u BiH	- uspostava svih vidova suradnje s nadležnim institucijama BiH i nevladinim sektorom vezanim za oblast zaštite potrošača	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH	kontinuirano	
5.	Uspostava Savjetodavnog servisa za potrošače	- kontinuirano pružanje savjeta i stručnih mišljenja na upite fizičkih i pravnih osoba putem telefona, elektronske pošte i putem pisanih odgovora	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH	tijekom 2012. godine	

ODJELJAK C - Okvirni obim financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Ministarstvo svoje aktivnosti vrši na temelju redovitih proračunskih sredstava koja su planirana u proračunu institucija i međunarodnih obveza Bosne i Hercegovine.

U sastavu Ministarstva su i dvije upravne organizacije Ured za veterinarstvo i Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja čija uloga i značaj su pobliže opisane u daljnjem nastavku ovoga Programa.

POGLAVLJE II - Ured za veterinarstvo BiH

ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje

Ured za veterinarstvo BiH (u daljnjem tekstu poglavlja: Ured) ima ulogu krovne i koordinirajuće ustanove veterinarske službe u BiH. Ured u vršenju svojih poslova, prije svega surađuje s Ministarstvom poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede Republike Srpske, Federalnim ministarstvom poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva i Odjelom za poljoprivredu Brčko Distrikta BiH te s Republičkom upravom za inspeksijske poslove Republike Srpske, Federalnom upravom za inspeksijske poslove i Inspektoratom Brčko Distrikta BiH. Uloga Ureda u zaštiti potrošača prevashodno je bazirana na zaštiti zdravlja potrošača. S tim u svezi, Ured sukladno svojem mandatu, između ostalog, vrši praćenje epidemiološke situacije u državi i svijetu, uključujući i praćenje pojave zoonoza, donosi programe/odluke u cilju provođenja mjera praćenja, suzbijanja, kontrole i iskorjenjivanja zaraznih bolesti, donosi i financira provođenje plana praćenja rezidua, donosi uvjete koje moraju ispunjavati objekti koji se bave klanjem životinja, obradom, preradom i uskladištenjem proizvoda životinjskog podrijetla, donosi uvjete koje moraju ispunjavati ovlašteni dijagnostički veterinarski laboratoriji, te vrši kontrolu uvoza i izvoza živih životinja i proizvoda životinjskog podrijetla. Jedan od relevantnih pokazatelja rada Ureda je i stavljanje BiH na listu zemalja iz kojih je dozvoljen izvoz ribe na tržište EU (četiri objekta), kao i stavljanje plana praćenja rezidua na listu CD 2004/432/EC zemalja s odobrenim planom za sektor akvakulture, što predstavlja jedan od temeljnih preduvjeta da bi se proizvodi životinjskog podrijetla našli na tržištu EU.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Kontrola i prevencija zaraznih bolesti	- donošenje godišnje Naredbe o mjerama kontrole zaraznih i parazitarne bolesti životinja i njihovom provođenju i financiranju u 2012.	Ured za veterinarstvo BiH, nadležna tijela entiteta i Brčko Distrikta BiH	31.1.2012.	- kontrola provođenja Naredbe (nadležna veterinarska inspeksijska tijela)
2.	Kontrola bolesti	- donošenje i objavljivanje propisa o kontroli pojedinih bolesti	Ured za veterinarstvo BiH	Kontinuirano	
3.	Sprečavanje unošenja zaraznih bolesti u BiH	- donošenje određenih zakonskih i podzakonskih propisa o zabrani uvoza pošiljki životinjskog podrijetla radi sprečavanja unošenja zaraznih bolesti u BiH u slučaju pojave istih	Ured za veterinarstvo BiH	Kontinuirano	
4.	Kontrola uvoznih pošiljki	- kontrola svih pošiljki živih životinja, proizvoda životinjskog podrijetla, veterinarskih lijekova, stočne hrane i otpadaka životinjskog podrijetla na graničnim veterinarskim prijelazima koje se uvoze u BiH - primjena odredbi Rješenja o nepostojanju VZ smetnji za	Ured za veterinarstvo (kontrola graničnih veterinarskih inspektora na graničnim veterinarskim prijelazima), nadležna veterinarska inspeksijska tijela entiteta i Brčko Distrikta BiH (kontrola u unutarnjem prometu)	Kontinuirano	- po potrebi pojačati veterinarsko- inspeksijske kontrole i učestalije vršiti uzorkovanja

		uvoz izdanom od strane Ureda za veterinarstvo - uzorkovanje uvoznih pošiljki			
5.	Zaštita zdravlja potrošača u unutarnjem prometu i proizvodnji	- donošenje godišnjeg plana praćenja rezidua za 2012. - kontrola sirovina i proizvoda životinjskog podrijetla u objektima za klanje životinja, proizvodnju, obradu, preradu i skladištenje proizvoda životinjskog podrijetla - kontrola roba životinjskog podrijetla u unutarnjem prometu	Ured za veterinarstvo, nadležna tijela entiteta, nadležna veterinarska inspeksijska tijela entiteta i Brčko Distrikta BiH	Donošenje godišnjeg plana praćenja rezidua do 31.4.2012. Ostale aktivnosti kontinuirano tijekom 2012.	- kontrola provedbe plana praćenja rezidua
6.	Jačanje kapaciteta laboratorija	- organizacija zajedničkih sastanaka u cilju unapređenja rada sukladno standardu - organizacija seminara za laboratorijsko osoblje - kandidiranje nabavke laboratorijske opreme	Ured za veterinarstvo, nadležna tijela entiteta i Brčko Distrikta, Institut za akreditaciju BiH i ovlašteni veterinarski laboratoriji	Kontinuirano	- izrada operativnih procedura u samim laboratorijima i podnošenje zahtjeva za akreditaciju
7.	Suzbijanje brucelozе u 2012.	- vakcinacija i identifikacija malih preživara od 3 do 6 mjeseci	Ured za veterinarstvo, nadležne veterinarske službe i institucije na entitetskoj razini, operativne veterinarske službe i referentni laboratoriji	6 godina	- poboljšati kontrolu provođenja vakcinacije - povećati broj edukativnih regionalnih sastanaka
8.	Ispunjavanje uvjeta u objektima za klanje životinja, proizvodnju, obradu, preradu i skladištenje proizvoda životinjskog podrijetla	- registracija objekata koji se bave klanjem životinja, proizvodnjom, obradom, preradom i skladištenjem proizvoda životinjskog podrijetla kao i kontinuirana kontrola istih (registracija se odnosi na nove objekte koji nisu registrirani)	Nadležna tijela entiteta i Brčko Distrikta BiH, nadležna veterinarska inspeksijska tijela entiteta i Brčko Distrikta BiH	Kontinuirano	- uvođenje i primjena HACCP-a, ISO standarda - donošenje novog propisa usklađenog s Direktivom 853/2004 i dijelom 852/2004

ODJELJAK C - Okvirni obim financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Planirana financijska sredstva za 2012. godinu su:

- za provođenje monitoringa bolesti kod salmonidnih i ciprinidnih vrsta riba kao i provođenje monitoringa bolesti avijarne influence kod peradi 83.222,00 KM
 - laboratorijske usluge za provođenje plana rezidua 550.000,00 KM
- što ukupno za 2012. godinu iznosi 633.222,00 KM.

POGLAVLJE III - Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja

ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje

Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja (u daljnjem tekstu poglavlja: Uprava) je u proteklom razdoblju sve svoje resurse preusmjerila na provođenje aktivnosti koje su u svezi s izradom nedostajućih podzakonskih akata, kako bi se omogućila implementacija zakona iz fitosanitarne oblasti koji su doneseni na razini BiH. S tim u svezi, jednu od najznačajnijih aktivnosti Uprave predstavlja početak pune implementacije Pravilnika o listama štetnih organizama, listama bilja, biljnih proizvoda i reguliranih objekata ("Službeni glasnik BiH", broj 69/09), preciznije Privitka V. dio A Odjeljak I. Implementacijom navedenog Pravilnika značajno je smanjen opseg roba koje se pregledaju na graničnim prijelazima od strane fitosanitarne inspekcije. Sukladno tomu redefiniran je Objedinjeni spisak roba koje podliježu kontroli fitosanitarne inspekcije pri uvozu, čime je isti harmoniziran s odgovarajućim spiskom roba u Europskoj uniji.

Program posebnog nadzora (sustavne kontrole) nad karantenskim štetnim organizmima na krumpiru u BiH počeo je s implementacijom u 2011. godini, a nastavlja se i u 2012. godini. Poseban nadzor se provodi u cilju utvrđivanja prisustva, odnosno odsustva (detekcije) karantenskih štetnih organizama na krumpiru na mjestima ulaska pošiljki krumpira, koje se uvoze u BiH, te na mjestima proizvodnje sjemenskog i merkantilnog krumpira.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Uspostava nacionalnog programa kontrole ostataka pesticida sukladno usvojenom Pravilniku o maksimalnim razinama ostataka pesticida u hrani i hrani za životinje biljnog i životinjskog podrijetla	- izrada nacionalnog programa kontrole ostataka pesticida	Agencija za sigurnost hrane BiH u suradnji s Upravom BiH za zaštitu zdravlja bilja i Uredom za veterinarstvo BiH	prosinac 2012. godine	- potrebno je organizirati obuku laboratorijskog osoblja i inspeksijskih tijela o metodama za analizu proizvoda biljnog podrijetla u svrhu kontrole ostataka pesticida

2.	Jačanje zakonodavnog okvira koji regulira pravilnu uporabu fitofarmaceutskih sredstava s ciljem smanjenja mogućnog onečišćenja okoliša i zaštite zdravlja ljudi i životinja	- usvajanje Pravilnika o dužnostima korisnika fitofarmaceutskih sredstava; - implementacija Pravilnika o uvjetima koje moraju ispunjavati pravne i fizičke osobe za promet fitofarmaceutskih sredstava	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja i nadležna tijela entiteta i Brčko Distrikta BiH	srpanj 2012. godine	- potrebno je donijeti pravilnik koji će biti usklađen s Direktivom EU 2009/128 o održivoj uporabi pesticida, te postepeno ispuniti preduvjete za implementaciju sustava integralne biljne zaštite - intenzivirati aktivnosti na upisu pravnih i fizičkih osoba koje se bave prometom fitofarmaceutskih sredstava u Registar, te započeti s ovlašćivanjem vršitelja obuke
3.	Osigurana proizvodnja krumpira po procedurama i standardima koje propisuje EU; provođenjem posebnog nadzora osigurati da se omogućiti ili olakša izvoz krumpira kako u zemlje EU tako i u zemlje regiona koje nisu članice EU	- Program posebnog nadzora (sustavne kontrole) nad karantenskim štetnim organizmima na krumpiru u BiH	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja i nadležna tijela entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- zaštita zdravlja bilja i osiguranje uvjeta za nesmetanu trgovinu krumpira
4.	Jačanje zakonodavnog okvira koji regulira mjere za sprečavanje, unošenja, širenja i kontrole cistolikih nematoda	- izmjene Pravilnika o mjerama za za sprečavanje, unošenja, širenja i kontrole cistolikih nematoda	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja i nadležna tijela entiteta i Brčko Distrikta BiH	rujan 2012. godine	- zaštita zdravlja bilja i osiguranje uvjeta za nesmetanu trgovinu krumpira
5.	Jačanje kapaciteta fitosanitarne kontrole kvalitete sjemena i sadnog materijala koji se uvozi	- implementacija postojećih podzakonskih akata; - teoretske i praktične obuke za fitosanitarne inspektore	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja i nadležna tijela entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- intenziviranje suradnje za donošenje nedostajućih pravnih akata predloženih i pripremljenih na temelju Zakona o sjemenu i sadnom materijalu poljoprivrednog bilja BiH ("Službeni glasnik BiH" broj 03/05)
6.	Jačanje kapaciteta laboratorija za kontrolu kvalitete sjemena i sadnog materijala u kadrovskom i tehničkom smislu	- obuka osoblja u cilju podizanja kvalitete standarda za kontrolu kvalitete sjemena; - nabavka modernije opreme	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja i nadležna tijela entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	
7.	Jačanje sveobuhvatnog sustava poljoprivredne proizvodnje, od proizvođača sjemena i sadnog materijala u BiH do institucionalne organizacije u cilju podizanja kvalitete poljoprivrednih proizvoda prema standardima EU, a radi osiguranja potreba domaćeg tržišta i omogućavanja izvoza kvalitetnog sjemena i sadnog materijala poljoprivrednog bilja	- donošenje podzakonskih akata i uvođenje sustava kontrole proizvodnje i deklariranja/certificiranja sjemena i sadnog materijala poljoprivrednog bilja u BiH; - nabavka neophodne opreme za uspostavu sustava deklariranja sjemena i sadnog materijala poljoprivrednog bilja u BiH	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja i nadležna tijela entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	

ODJELJAK C - Okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Navedeni zadaci Uprave će se realizirati iz redovnih proračunskih sredstava. Sredstva za pojedine aktivnosti nisu posebice planirana.

POGLAVLJE IV - Vijeće za zaštitu potrošača BiH

Vijeće za zaštitu potrošača BiH (u daljnjem tekstu poglavlja: Vijeće), kao bitan subjekt odgovoran za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini, imenuje Vijeće ministara BiH i u njegov sastav ulaze predstavnici državnih institucija, nadležnih tijela entiteta te predstavnici udruga za zaštitu potrošača na državnoj i entitetskoj razini. Sastav ovoga Vijeća određen je člankom 106. stavak (1) Zakona o zaštiti potrošača u BiH. Vijeće se sastaje najmanje četiri puta godišnje. Poslovi koje u okviru svoje nadležnosti obavlja Vijeće propisani su člankom 107. navedenog zakona. Vijeće je imenovano na temelju Odluke o imenovanju članova Vijeća za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 89/06, 10/08, 24/09, 63/10 i 32/12).

POGLAVLJE V - Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutno stanje

Institucija Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (u daljnjem tekstu poglavlja: Ombudsman) predstavlja neovisnu instituciju, uspostavljenu s ciljem promocije dobrog i efikasnog provođenja politike zaštite potrošača.

Zaštita potrošača obuhvata ekonomska i zakonodavna pitanja, pitanja u svezi sigurnosti zdravlja potrošača, informiranja i obrazovanja potrošača, te pitanja doprinosa udruga potrošača u razvitku politike zaštite potrošača. Segment zaštite potrošača je nužan kako bi se osiguralo ispravno funkcioniranje tržišta, te zaštitili interesi potrošača, kao ekonomski slabije strane na tržištu.

Ombudsman zastupa interese potrošača u svim sektorima poslovanja, donosi preporuke, smjernice i druge pojedinačne i opće pravne akte. Ovlašten je da izdaje instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti s potrošačkom legislativom, pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima naknade štete u ime zaštite kolektivnih interesa potrošača. Zadatak Ombudsmana je da zaštiti i ojača položaj potrošača u društvu. Zaštita potrošača ostvaruje se kroz nadziranje, komunikaciju i preventivne radnje kako bi se osigurala njegova temeljna prava te promovirala jednakost među potrošačima. Institucija Ombudsmana treba osigurati opću pravnu pomoć u smislu sprečavanja narušavanja kolektivnih prava potrošača.

Institucija Ombudsmana radi na širokom spektru pitanja potrošača. Područje djelovanja uglavnom obuhvata slijedeće: rješavanje žalbi potrošača, pružanje informacija potrošačima organiziranim u udrugama i Savezu udruga potrošača BiH, te njihovu edukaciju, suradnju s medijima u svezi svih pitanja koja se odnose na potrošače, sigurnost proizvoda, kvalitetu proizvoda, kao i utjecaj na okoliš. Ombudsmen također sudjeluje, u svojstvu umješaka, u raspravama koje se vode kod sektorskih regulatornih tijela s ciljem zaštite ekonomskih interesa potrošača.

Razvijanjem i jačanjem suradnje s regionalnom i lokalnom administracijom, Ombudsman u 2012. godini planira unaprijediti svoju društvenu efikasnost, kako bi ukazao na stavove, odnosno položaj potrošača u različitim administrativnim sektorima i poslovnom svijetu.

ODJELJAK B. - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Informiranje potrošača i podrška udrugama potrošača	- informiranje putem medija, izdavanje različitih publikacija	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	kontinuirano	- uzajamne posjete, okrugli stolovi, seminari
2.	Praćenje i predlaganje aktivnosti u svezi s odnosom kompanija -potrošač	- provedba potrošačke legislativne	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	kontinuirano	- odgovori na upite poslovne zajednice
3.	Analiza tržišta po pitanju kršenja potrošačkih prava	- jačanje suradnje s inspekcijskim tijelima	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	kontinuirano	- preporuke, smjernice u posebnim sektorima
4.	Prijem i odlučivanje po pojedinačnim pritužbama potrošača	- djelovanje prema poslovnoj zajednici u smislu poštivanja potrošačkih prava	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	kontinuirano	- sukladno pravilima rada poduzeti potrebite aktivnosti
5.	Predlaganje rješavanja potrošačkih sporova putem mehanizama za alternativno rješavanje sporova (ARS)	- iniciranje donošenja procedura ARS	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	kontinuirano	- učešće u radu Radne skupine za rješavanje zaostalih komunalnih predmeta
6.	Kontaktiranje s Ombudsmanima za ljudska prava o problemima u svezi usluga od općeg interesa	- jačanje suradnje s Ombudsmanima za ljudska prava	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	kontinuirano	- uzajamni posjeti, zajednički stav o problemima iz oblasti javnih usluga
7.	Prijedlozi i inicijative za poboljšanje Zakona o zaštiti potrošača u BiH i druge potrošačke legislativne	- otvoriti raspravu s udrugama potrošača o predloženim izmjenama zakona	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	kontinuirano	- šire raspraviti pojedinačne prijedloge i dati zajednički stav
8.	Istraživanje utjecaja drugih mjera tijela vlasti na zaštitu potrošača	- učešće u javnoj raspravi za propise iz oblasti potrošačke legislativne	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	kontinuirano	- donošenje podzakonskih akata pružatelja usluga
9.	Edukacije učenika i studenata iz oblasti prava potrošača	- daljnja suradnja s obrazovnim institucijama	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	po potrebi i dogovoru s obrazovnim institucijama	- promocija politike zaštite potrošača
10.	Izdavanje instrukcija u okviru nadležnosti Ombudsmana	- insistirati na dosljednoj primjeni Zakona o zaštiti potrošača u BiH i Zakona o obligacionim odnosima	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	po ukazanoj potrebi	- instrukcije za prestanak aktivnosti koje su suprotne potrošačkoj legislativi
11.	Zaštita kolektivnih interesa potrošača	- pokretanje postupka pred nadležnim sudom; - inicijativa za usuglašavanje propisa iz javnih i bankarskih usluga sa Zakonom o zaštiti potrošača u BiH	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	po ukazanoj potrebi do kraja 2012. godine	- tužbe za naknade štete nanese kolektivnom interesu potrošača nadležnim regulatorima
12.	Jačanje suradnje s udrugama potrošača i drugim srodnim udrugama	- pružanje stručne podrške udrugama u njihovim aktivnostima	Ombudsman, pomoćnici Ombudsmana	kontinuirano	- svi oblici komunikacije i zajedničko ostvarenje projekata

ODJELJAK C - Okvirni opseg finansijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Ombudsman svoje aktivnosti vrši na temelju redovnih proračunskih sredstava koja su planirana u Proračunu institucija BiH i međunarodnih obveza BiH za 2012. godinu.

POGLAVLJE VI - Konkurencijsko vijeće**ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje**

Zakon o zaštiti potrošača u BiH, i to članak 98. točka d) propisuje da je nositelj zaštite potrošača, odnosno subjekt odgovoran za zaštitu potrošača u BiH, između ostalih i Konkurencijsko vijeće BiH. Navedenim zakonom nije izravno dodijeljena nadležnost Konkurencijskom vijeću BiH, već je deklarativno propisana njegova nadležnost po pitanju zaštite potrošača. Konkurencijsko vijeće BiH sudjeluje u pravnoj zaštiti potrošača i ima značajnu, ali neizravnu ulogu, koja proizilazi iz poslova i zadataka koje obavlja. Člankom 20. stavak 1. i člankom 21. Zakona o konkurenciji BiH određena je temeljna funkcija i status Konkurencijskog vijeća, a člankom 25. propisane su nadležnosti Konkurencijskog vijeća kao tijela za provedbu zaštite tržišne konkurencije, a time i neizravno djelovanje na dobrobit potrošača.

Konkurencijsko vijeće svojim aktima ne dopušta zabranjena konkurencijska djelovanja gospodarskih subjekata, te na taj način osigurava da cijene roba i usluga ne budu rezultat monopolskog, vladajućeg ili nekog drugog oblika zabranjenih konkurencijskih djelovanja. Time bi se trebali osigurati uvjeti da cijene roba i usluga budu proizvod zakonitosti tržišta BiH. Na taj način bi potrošači trebali biti pravno zaštićeni od nelojalnih cijena koje bi se mogle formirati izvan tržišta BiH. Zadovoljni i zaštićeni potrošači uslovljavaju funkcionalno tržište, dok sam Zakon o konkurenciji uređuje pravila, mjere i postupke tržišne konkurencije.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Primjena Zakona o konkurenciji, kao i podzakonskih akata čijom primjenom će se poboljšati status svih sudionika na tržištu, a najviše potrošača kroz niže cijene i veću kvalitetu proizvoda i usluga u sektorima prisutnim na tržištu BiH	- postupci pred Konkurencijskim vijećem	Konkurencijsko vijeće	kontinuirano	- podizanje razine svijesti, znanja i informiranja kako potrošača tako i sudionika na tržištu

ODJELJAK C - Okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Obzirom da, prema Zakonu o konkurenciji, Konkurencijsko vijeće nema konkretne ovlasti iz područja zaštite potrošača nego samo posredna, nema posebnih zahtjeva za financijskim sredstvima.

POGLAVLJE VII - Agencija za sigurnost hrane BiH**ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje**

Agencija za sigurnost hrane BiH (u daljnjem tekstu poglavlja: Agencija), kao samostalna upravna organizacija, predstavlja autoritet za sigurnost i kvalitetu hrane, te primjenu međunarodnih konvencija i međunarodnih sporazuma iz oblasti sigurnosti hrane i hrane za životinje obvezujućih za BiH. Jedan od temeljnih ciljeva Agencije je osiguranje visoke razine zaštite zdravlja potrošača. Kako bi ostvarila navedeni cilj, Agencija provodi slijedeće aktivnosti:

- inicira i izrađuje propise iz oblasti sigurnosti hrane koji su usklađeni sa EU legislativom i standardima Codex Alimentarius; donošenje ovih propisa ima veliki značaj za zaštitu zdravlja potrošača te stavljanje proizvođača u ravnopravan položaj na domaćem i međunarodnom tržištu; u 2012. godini planirana je izrada slijedećih propisa: Pravilnik o pružanju informacija o hrani potrošačima, Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o uporabi zaslađivača u hrani, Pravilnik o izmjenama Pravilnika o pivu, Pravilnik o kvaliteti senfa, Pravilnik o smrznutim dezertima;
- izrađuje smjernice i vodiče koji su namijenjeni potrošačima i subjektima u poslovanju s hranom;
- surađuje s nadležnim inspekcijama i tijelima entiteta i Brčko Distrikta BiH, te drugim nadležnim institucijama, kako domaćim tako i međunarodnim institucijama (EFSA, WHO, FAO, DG SANCO, itd.); također ostvaruje suradnju s laboratorijima za kontrolu hrane, te nekim od fakulteta u BiH (učešće eksperata u izradi propisa i procjenama rizika);
- učestvuje u uspostavi sustava kontrole GMO u hrani/hrani za životinje (ARDP projekt Svjetske banke);
- djeluje kao dio sustava brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (RASFF i INFOSAN); u BiH su formirane nacionalne mreže za RASFF i INFOSAN čiji članovi su predstavnici nadležnih institucija;
- organizira edukacije iz oblasti sigurnosti hrane;
- djeluje informativno, na način da predstavnici Agencije redovitim saopćenjima za javnost, brojnim medijskim nastupima, pravljenjem brošura i letaka, te putem web stranice Agencije, kontinuirano obavještavaju javnost o stanju u oblasti sigurnosti hrane; predstavnici Agencije učešćem na okruglim stolovima, radionicama i simpozijima u organizaciji udruga potrošača, također pružaju znanstveno utemeljene informacije iz oblasti sigurnosti hrane; Agencija prilikom organiziranja edukativnih radionica u vlastitom aranžmanu, upućuje pozive i predstavnicima raznih udruga za zaštitu potrošača;
- priprema kontrolne planove uzorkovanja i analiza hrane na zdravstvenu ispravnost namirnica u cilju utvrđivanja trenutačnog stanja sigurnosti hrane na tržištu BiH.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Izrada propisa iz oblasti sigurnosti hrane u cilju zaštite zdravlja potrošača	- iniciranje i izrada provedbenih akata iz Zakona o hrani kojima se reguliraju pitanja zdravstvene ispravnosti i kvalitete hrane, kao i obveze subjekata u poslovanju s hranom	Agencija za sigurnost hrane BiH u suradnji s nadležnim tijelima entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	- jačanje međusobnog razumijevanja i unapređivanje suradnje svih nositelja zaštite potrošača
2.	Procjena rizika podrijetlom iz hrane u cilju zaštite zdravlja potrošača	- praćenje i procjena rizika podrijetlom iz hrane	Agencija za sigurnost hrane BiH u suradnji s nadležnim tijelima i ekspertima	kontinuirano	- osnivanje znanstvenih odbora Agencije
3.	Jačanje kapaciteta laboratorija u cilju kontrole zdravstvene ispravnosti hrane	- proces ovlašćivanja laboratorija kako bi se mogla izvršiti službena kontrola hrane	Agencija za sigurnost hrane BiH u suradnji s nadležnim tijelima i ekspertima	kontinuirano	- formiranje stručnog povjerenstva za ovlašćivanje laboratorija
4.	Pravovremeno, objektivno i točno obavješćivanje javnosti u svezi s rizicima podrijetlom iz hrane	- pružanje informacija javnosti	Agencija za sigurnost hrane BiH u suradnji s zainteresiranim stranama	kontinuirano	- edukacija iz oblasti komunikacije rizika
5.	Podizanje razine znanja iz oblasti sigurnosti hrane	- edukacija i doedukacija svih učesnika u sustavu sigurnosti hrane (organiziranje edukativnih skupova, radionica i simpozija)	Agencija za sigurnost hrane BiH u suradnji s međunarodnim institucijama i fakultetima u BiH	kontinuirano	- učešće eminentnih stručnjaka iz oblasti sigurnosti hrane iz EU
6.	Jačanje suradnje s domaćim institucijama u cilju funkcioniranja sustava sigurnosti hrane u BiH	- ostvarivanje suradnje s 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 suradnji s nadležnim tijelima BiH, 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 suradnje s međunarodnim institucijama	- učešće u međunarodnim projektima (IPA, Svjetska banka, WHO/FAO, EFSA)	Agencija za sigurnost hrane BiH u suradnji sa zainteresiranim stranama	kontinuirano	
8.	Promotivne aktivnosti u cilju zaštite zdravlja i interesa potrošača	- priprema, izrada i tiskanje edukativnih materijala (letaka, brošura, vodiča); - medijska prezentacija uloge, značaja i poduzetih aktivnosti od strane Agencije	Agencija za sigurnost hrane BiH u suradnji sa zainteresiranim stranama	kontinuirano	

ODJELJAK C - Okvirni opseg finansijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Okvirni opseg finansijskih sredstava za realizaciju svih planiranih aktivnosti Agencije za 2012. godinu kreće se u rasponu odobrenog proračuna Agencije za 2012. godinu, koji je objavljen u "Službenom glasniku BiH", broj 42/12.

POGLAVLJE VIII - Agencija za nadzor nad tržištem BiH**ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje**

Uloga Agencije za nadzor nad tržištem BiH (u daljnjem tekstu poglavlja: Agencija) u oblasti zaštite potrošača primarno je u svezi s podizanjem razine zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača u području sigurnosti proizvoda. U tom cilju, Agencija sukladno Zakonu o nadzoru nad tržištem u BiH ("Službeni glasnik BiH", br. 45/04, 44/07 i 102/09) koordinira i usklađuje aktivnosti sustava nadzora nad tržištem u BiH, osigurava jednaku provedbu propisa o sigurnosti proizvoda u BiH, osigurava unificirane procedure za postupanje po prigovorima potrošača u pogledu sigurnosti proizvoda i njihovo centralno evidentiranje, osigurava primjenu znanstvenih znanja i iskustava dobre prakse u oblasti sigurnosti proizvoda, sudjeluje u izradi propisa o sigurnosti proizvoda, informira javnost i druge zainteresirane strane o aktivnostima nadzora nad tržištem, te ostvaruje međunarodnu suradnju u oblasti sigurnosti proizvoda i nadzora nad tržištem.

Agencija zajedno s nadležnim inspeksijskim tijelima entiteta i Brčko Distrikta BiH provodi aktivnost reaktivnog i proaktivnog nadzora sigurnosti neprehrambenih potrošačkih proizvoda na tržištu BiH. U cilju informiranja potrošača Agencija putem svoje web stranice objavljuje obavijesti o nesigurnim proizvodima pronađenim na tržištu BiH, te prevodi i objavljuje tjedne RAPEX obavijesti o opasnim proizvodima pronađenim na tržištu EU.

U oblasti međunarodne suradnje Agencija učestvuje, u okviru PROSAFE-a, u zajedničkim aktivnostima nadzora s državama članicama EU, kao i u regionalnom projektu nadzora kojeg financira njemačka organizacija GIZ. U rujnu 2012. godine očekuje se početak projekta IPA 2009 "Podrška Agenciji za nadzor nad tržištem BiH i sustavu nadzora nad tržištem".

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Podizanje razine zaštite zdravlja i sigurnosti djece kao najosjetljivije potrošačke skupine	- provedba projekta nadzora dječijih hodalice, dječijih kolica i dječijih krevetaca sukladno Zakonu o općoj sigurnosti proizvoda i podzakonskim aktima	Agencija za nadzor nad tržištem BiH u suradnji s inspekcijским tijelima entiteta i Brčko Distrikta BiH	1.9 - 31.12.2012.	- obuka inspektora u cilju provedbe projekata nadzora nad tržištem
2.	Povećanje razine zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača	- provedba projekata nadzora kosilica za travu, kružnih i lančanih pila i ručnih brusilica sukladno Naredbi o sigurnosti strojeva ("Službeni glasnik BiH", broj 4/10);	Agencija za nadzor nad tržištem BiH u suradnji s inspekcijским tijelima entiteta i Brčko Distrikta BiH	1.5-31.10.2012.	- obuka inspektora u cilju provedbe projekata nadzora nad tržištem
		- provedba projekata nadzora električnih svjetiljki opće namjene, električnih produžnih kablova i svjetlosnih lanaca sukladno Naredbi o električnoj opremi namijenjenoj za uporabu unutar određenih naponskih granica ("Službeni glasnik BiH", broj 98/09);		1.5-31.12.2012.	
		- provedba projekata nadzora štednih sijalica sukladno Naredbi o elektromagnetnoj kompatibilnosti ("Službeni glasnik BiH", broj 41/10);		1.9 -30.11.2012.	
		- provedba reaktivnog nadzora sukladno Zakonu o općoj sigurnosti proizvoda i Zakonom o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni usklađenosti ("Službeni glasnik BiH", broj 45/04) i pripadajućim podzakonskim aktima;		kontinuirano	
		- rješavanje prigovora potrošača koji se odnose na sigurnost proizvoda		kontinuirano	
3.	Unapređenje sustava nadzora nad tržištem i edukacija stručnog osoblja u području sigurnosti proizvoda i zaštite potrošača	- učešće u zajedničkim aktivnostima nadzora s državama članicama EU u okviru PROSAFE-a;	Agencija za nadzor nad tržištem BiH	kontinuirano	- usvajanje najboljih praksi nadzora nad tržištem država članica EU
		- učešće u regionalnom zajedničkom projektu nadzora nad tržištem koji implementira njemačka organizacija GiZ;	Agencija za nadzor nad tržištem BiH	31.12.2012. kontinuirano	
		- provedba projekta IPA 2009 "Podrška Agenciji i sustavu nadzora nad tržištem"	Agencija u suradnji s inspekcijским tijelima entiteta i Brčko Distrikta BiH	kontinuirano	
4.	Informiranje potrošača o nesigurnim proizvodima	- objavljivanje informacija o nesigurnim proizvodima pronađenim na tržištu BiH putem web stranice, izrada brošura, naputaka i drugih dokumenata, prevođenje i objavljivanje RAPEX obavijesti;	Agencija za nadzor nad tržištem BiH	kontinuirano	
		- održavanje seminara i okruglih stolova za udruge za zaštitu potrošača i druge zainteresirane strane			

ODJELJAK C - Okvirni obim financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Planirani zadaci Agencije će se realizirati iz redovnih proračunskih sredstava. Sredstva za pojedine aktivnosti nisu posebice planirana.

POGLAVLJE IX - Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH

ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje

Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH (u daljnjem tekstu poglavlja: Agencija) utemeljena je Zakonom o lijekovima i medicinskim sredstvima ("Službeni glasnik BiH", broj 58/08) kao ovlaštena institucija odgovorna za oblast lijekova i medicinskih sredstava koji se proizvode i upotrebljavaju u medicini u BiH.

Uloga Agencije u sustavu zaštite potrošača, prvenstveno podrazumijeva slijedeće:

- zaštitu i promociju zdravlja osiguranjem kvalitetnih, sigurnih i djelotvornih lijekova i medicinskih sredstava za uporabu u humanoj medicini, te uspostavu jedinstvenog, funkcionalnog i koordiniranog regulacionog sustava lijekova i medicinskih sredstava;
- uspostavu i nadzor jedinstvenog tržišta lijekova i medicinskih sredstava, te njihovu dostupnost za teritorij BiH;
- ostvarivanje suradnje i pružanje stručne pomoći nadležnim državnim i entitetskim ministarstvima ovlaštenim za poslove zdravstva pri oblikovanju i pripremanju prijedloga te provođenju nacionalne politike lijekova i medicinskih sredstava za uporabu u humanoj medicini;
- predlaganje donošenja novih, kao i izmjena postojećih zakonskih propisa iz oblasti lijekova i medicinskih sredstava, te usuglašavanje istih s međunarodnim standardima.
- Pored postojećih podzakonskih akata koji se tiču oblasti zaštite potrošača, Agencija je u prethodnom razdoblju realizirala izradu novih podzakonskih akata: Pravilnik o zbrinjavanju farmaceutskog otpada ("Službeni glasnik BiH", broj 23/11), Pravilnik o načinu kontrole cijena, odnosno načinu oblikovanja cijena lijekova kao i načinu izvještavanja o cijenama lijekova u BiH ("Službeni glasnik BiH", broj 82/11) i Smjernice dobre kliničke prakse u kliničkom ispitivanju ("Službeni glasnik BiH", broj 19/12).

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	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 s EU propisima koji se izravno odnose na oblast zaštite potrošača, u kontekstu lijekova i medicinskih sredstava	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH	kontinuirano	- usklađivanje propisa sa zakonodavstvom EU i kontinuirana suradnja i pružanje stručne pomoći nadležnim državnim i entitetskim ministarstvima ovlaštenim za poslove zdravstva
2.	Edukacija stručnog osoblja Agencije iz oblasti zakonodavstva EU	- izrada programa edukacija i njihova implementacija	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH	kontinuirano	
3.	Jačanje suradnje s međunarodnim institucijama nadležnim za oblast lijekova i medicinskih sredstava	- izrada programa edukacija i njihova implementacija	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH	kontinuirano	- posjete međunarodnim institucijama i agencijama nadležnim za oblast lijekova i medicinskih sredstava
4.	Realizacija "Twining" projekta Agencije s Agencijom za lijekove iz Španjolske	- održavanje planom definiranih edukacija i studijskih posjeta uposlenih u agencijama iz Španjolske i BiH	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH i Agencija za lijekove Španjolske	veljača 2013.	

ODJELJAK C - Okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Agencija svoje aktivnosti vrši na temelju redovnih proračunskih sredstava koja su planirana u proračunu institucija i međunarodnih obveza BiH. Cilj pod rednim brojem 4. predstavlja IPA projekt koji se financira iz sredstava EU.

POGLAVLJE X - Regulatorna agencija za komunikacije BiH

ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje

Mandat i nadležnosti Regulatorne agencije za komunikacije (u daljnjem tekstu poglavlja: RAK) propisani su Zakonom o komunikacijama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 31/03, 75/06 i 32/10). Sukladno ovom Zakonu, RAK je nadležan za regulaciju sektora komunikacija u BiH, uključujući donošenje podzakonskih akata i osiguranje njihovog poštivanja, te izdavanje dozvola emiterima i operaterima telekomunikacija i praćenje poštivanja uvjeta izdanih dozvola. U okviru svog mandata, RAK ohrabruje uspostavu konkurentnog sektora komunikacija orijentiranog ka tržištu, štiteći interese svih korisnika i komunikacijskih usluga, prije svega u smislu nediskriminatornog pristupa, kvalitete i cijena usluga, te podržava uvođenje novih tehnologija i usluga sukladno potrebama korisnika.

ODJELJAK A.1. - PODRUČJE EMITIRANJA

U oblasti emitiranja, zaštita potrošača je osigurana Pravilom o distribuciji audiovizualnih medijskih usluga i medijskih usluga radija ("Službeni glasnik BiH", broj 98/11) i Kodeksom o audiovizualnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija ("Službeni glasnik BiH", broj 98/11).

Na temelju Pravila o distribuciji audiovizualnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, ciljevi RAK-a u oblasti zaštite potrošača su da osiguraju pristup uslugama distribucije audiovizualnih medijskih usluga i medijskih usluga radija za sve korisnike na transparentnoj, objektivnoj i nediskriminatornoj osnovi, da zaštiti interese svih korisnika usluga, te da približi razinu kvalitete u pružanju usluga s općeprihvaćenim standardima u EU. Konkretno, Pravilo uređuje slijedeće:

- Pružanje usluga na nediskriminatornoj i objektivnoj osnovi, bez ograničavanja pristupa pretplatnika po nacionalnoj, vjerskoj, rodnoj, imovinskoj ili drugoj osnovi, te ograničenja odabira distribuiranih programa na način koji implicira interese samo jedne nacionalne ili vjerske zajednice u BiH;

- Pružanje usluga svim građanima u zoni tehničkog pokrivanja distribucije ukoliko potrošači prihvate jedinstvene i nediskriminatorne uvjete ponude te zaključe pretplatnički ugovor;
- Pružatelj usluga je dužan da s pretplatnikom zaključi pismeni ugovor. Pretplatnički ugovor mora sadržavati temeljne uvjete pružanja usluge, cijenu osnovne usluge i dodatnih paketa i usluga, način plaćanja usluge, obavijest o proceduri otklanjanja kvarova, garantirano vrijeme otklanjanja kvarova i telefon za prijavu kvarova, obavijest o proceduri ulaganja prigovora i uvjete isključenja usluge;
- Pružatelj usluga je dužan voditi registar uloženi prigovora koji je na zahtjev Agencije dužan staviti na uvid;
- Pružatelj usluga ima obvezu redovito obavještavati pretplatnike o predstojećim promjenama u cijeni i uvjetima pružanja usluge, najmanje 30 dana unaprijed;
- Za vrijeme trajanja prekida pružanja usluge, pružatelj usluga ne može naplatiti pretplatu.

Pretplatnici imaju pravo podnijeti prigovor RAK-u u svezi s uslugom distribucije. Na temelju Pravilnika o rješavanju kršenja uvjeta dozvola i propisa Regulatorne agencije za komunikacije ("Službeni glasnik BiH", broj 18/05), RAK provodi procedure utvrđivanja kršenja Pravila, prikuplja relevantna izjašnjenja od pružatelja usluga, te na temelju utvrđenog činjeničnog stanja izriče mjere iz svoje nadležnosti. Sukladno Zakonu o komunikacijama te Pregledom povreda i kazni koje izriče Regulatorna agencija za komunikacije ("Službeni glasnik BiH", broj 35/09), mjere se kreću od obustave postupka, usmenog i pismenog upozorenja, izricanja novčanih kazni, pa do suspenzije i oduzimanja dozvole.

Također, na temelju Kodeksa o audiovizualnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija, ciljevi RAK-a u oblasti zaštite potrošača su da osigura svim gledateljima učešće u programima putem pozivanja ili slanja poruka na transparentnoj, objektivnoj i nediskriminatornoj osnovi bez obmanjivanja publike s jasnim informacijama o učestvovanju u takvim programima. Kodeks propisuje sljedeće:

- Audiovizualni i radijski programi u kojima publika ima mogućnost učestvovanja putem pozivanja, slanja poruka, te korištenjem drugih elektronskih komunikacijskih mreža, moraju sadržavati jasne informacije i uvjete za učestvovanje u istim;
- Audiovizualni i radijski programi neće obmanjivati publiku netočnostima, dvosmislenostima, pretjerivanjima, nerealnim pružanjem ili odgađanjem pružanja odgovora ili na bilo koji drugi način prikrivati pravu prirodu ovih sadržaja;
- U audiovizualnim i radijskim programima koji uključuju glasanje publike, učešće u anketama i sl., svaki će se put kod objave rezultata objaviti i ukupan broj pristiglih glasova;
- Nagradna pitanja ili zadaci u ovakvim programima neće biti takvi da je nemoguće ili krajnje nerealno očekivati da ciljana publika na njih može odgovoriti;
- Broj putem kojeg se ostvaruje učešće publike u ovakvim programima i cijena usluge, uključujući i cijenu PDV-a i sl., moraju biti jasno istaknuti na ekranu na način da veličina istaknute cijene usluge, uključujući i cijenu PDV-a i sl., ne smije biti manja od 2/3 veličine istaknutog broja;
- Ukoliko se u ovakvim programima publici pruža mogućnost ostvarivanja novčanih dobitaka, nagrada ili usluga kroz takmičenja ili neke druge oblike učešća putem usluge dodatne vrijednosti, gledatelju/slušatelju koji učestvuje u programu, uključujući gledatelje/slušatelje na čekanju, naplatit će se cijena po pozivu, a ne po vremenu trajanja poziva. Ukoliko ovakvi programi ne podrazumijevaju izravno uključivanje gledatelja/slušatelja, nego druge oblike učešća putem pozivanja istaknutog broja na ekranu, naplata se vrši na isti način kao što je prethodno definirano;
- U audiovizualnim i radijskim programima iz prethodnih stavaka će se objaviti nedvosmislena pravila o sadržaju, te novčanim dobitcima, robama, pravima ili uslugama koje se mogu ostvariti i provodit će se pravedno. Objava ovih pravila i dobitaka se mora izvršiti i na internet stranicama, teletekstu ili na drugi odgovarajući način koji je dostupan široj javnosti.

ODJELJAK B.1. - Planirane aktivnosti institucije u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Promoviranje pravične konkurencije u cilju ostvarenja maksimalne dobiti za korisnike u smislu izbora, cijene i kvalitete usluga. Osigurati pristup uslugama distribucije radio i televizijskih programa za sve korisnike na transparentnoj, objektivnoj i nediskriminatornoj osnovi; zaštititi interese svih korisnika usluga, te približiti razinu kvalitete u pružanju usluga s općeprihvaćenim standardima u Europskoj uniji.	- nastavak praćenja poštivanja uvjeta Dozvole za distribuciju RTV programa koja se odnosi na pružanje usluge, zaprimanje i postupanje po prigovorima građana	Sektori RAK-a iz oblasti emitiranja	kontinuirano	- poboljšanje suradnje i koordinacije s institucijama koju su izravno nadležne za provođenje Zakona o zaštiti potrošača u BiH

ODJELJAK C.1. - Okvirni obim financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

U okviru godišnjeg proračuna RAK-a planirana su sredstva za redovito obavljanje aktivnosti sektora iz oblasti emitiranja, što uključuje i aktivnosti na zaštiti potrošača.

ODJELJAK A.2. - PODRUČJE TELEKOMUNIKACIJA

Shodno Planu aktivnosti za 2011. godinu, RAK je donio Pravilo o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacijske usluge. Također, usvojeno je i Pravilo o obavljanju djelatnosti davatelja pristupa internetu, a u pripremi je i Pravilo o osnovnim telekomunikacijskim uslugama. Donošenjem Pravila o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacijske usluge, precizirane su vrste pritužbi, postupak te uvjeti za pokretanje postupka povodom pritužbi korisnika na

pružanje javnih telekomunikacijskih usluga. Obzirom da još nije doneseno Pravilo o osnovnim telekomunikacijskim uslugama, na korisničke odnose primjenjuju se Zakon o komunikacijama, uvjeti dozvola, pravila RAK-a i opći uvjeti poslovanja operatora telekomunikacija. Donošenjem Pravila o osnovnim telekomunikacijskim uslugama, ujednačit će se važeća praksa propisana navedenim dokumentima.

ODJELJAK B.2. - Planirane aktivnosti institucije u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Donošenje Pravila o osnovnim telekomunikacijskim uslugama, kojim će se precizirati osnovni odnosi u pružanju javnih telekomunikacijskih usluga	- izrada Nacrta pravila o osnovnim telekomunikacijskim uslugama	Nadležni sektori telekomunikacija RAK-a uz angažiranje spoljnih članova povjerenstava iz reda operatera	31.12.2012.	

ODJELJAK C.2. - Okvirni opseg finansijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

U cilju ostvarivanja proračunske štednje, planirane aktivnosti obaviti će se u sklopu redovitih poslova RAK-a, bez planiranja posebnih sredstava za te namjene.

POGLAVLJE XI – Agencija za statistiku BiH

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

Agencija je u 2011. godini po treći put provela opsežnu Anketu o potrošnji kućanstava koja će biti temelj za proizvodnju novih podataka o veličini i strukturi potrošnje i analizi životnog standarda stanovništva u BiH. Pored podataka iz Ankete, Agencija za statistiku BiH kontinuirano u mjesečnoj dinamici proizvodi i indeks potrošačkih cijena-jedan od temeljnih makroekonomskih indikatora koji služi kao mjera inflacije u zemlji, za usklađivanje plaća i zarada sukladno kolektivnim ugovorima, penzija i socijalnih davanja i u druge svrhe.

Pravni okvir čine Zakon o statistici Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 26/04) i Statistički program Bosne i Hercegovine za razdoblje 2009-2012.

Agencija za statistiku BiH u 2011. godini je provela Anketu o potrošnji kućanstava čiji će rezultati biti dostupni u ljeto 2012. godine. Na temelju tih podataka dobit će se opsežna analiza veličine i strukture potrošnje bosansko-hercegovačkih kućanstava u 2011. godini. Budući da je Anketa proširena s dva ad hoc modula o socijalnoj uključenosti, izvršit će se i kvalitetnija analiza siromaštva i kreirati profil siromaštva stanovništva. Očekuju se i kvalitetniji podaci o prihodima kućanstava i njihovih članova jer je modul prihoda redizajniran u smislu da prikuplja podatke na individualnoj razini. Kao jedan od najznačajnijih rezultata Ankete o potrošnji kućanstava dobit će se i nove procjene pondera za izračunavanje indeksa potrošačkih cijena koji će se u metodologiju implementirati u 2013. godini tako da će mjesečno izračunavani indeksi potrošačkih cijena biti još više usklađeni s trenutnom situacijom prema preporukama EUROSTAT-a.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	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 realne situacije stanovništva u BiH, s aspekta potrošnje i njihovih potreba, prihoda i siromaštva, kao i socio-ekonomskih i demografskih karakteristika kućanstava	- adekvatno pripremiti uvjete za provođenje planirane ankete o potrošnji kućanstava u BiH u 2012. godini, u smislu poboljšanja metodologije pripreme upitnika, organizacije terenskog rada, obučavanja anketara i mnogih drugih aktivnosti	Agencija za statistiku BiH i entitetski zavodi za statistiku	kontinuirano	- u svrhu zaštite potrošača u BiH više koristiti podatke zvanične statistike
2.	Redovito objavljivati (mjesečnom dinamikom), podatke o inflaciji u BiH i prosječnim cijenama proizvoda i usluga na razini BiH, a na zahtjev i na razini gradova u kojima se vrši snimanje cijena u BiH	- redovito izračunavati indeks potrošačkih cijena za BiH - redovito izračunavati prosječne cijene najvažnijih proizvoda i usluga - pratiti EU regulative i implementirati ih u praksi	Agencija za statistiku BiH i entitetski zavodi za statistiku	kontinuirano	- u svrhu zaštite potrošača u BiH više koristiti posebno one podatke koji proizilaze iz ankete o potrošnji kućanstava, statistike cijena i životnog standarda

ODJELJAK C - Okvirni opseg finansijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Anketa o potrošnji kućanstava u BiH: 1 milijun KM (troši se tijekom razdoblja od 2 godine i pokriva sve izvanredne aktivnosti statističkih institucija od pripreme ankete do objave rezultata).

Indeks potrošačkih cijena u BiH: 25.000,00 KM mjesečno - pokriva sve troškove, od prikupljanja podataka za cca 21000 potrošačkih cijena (cca 650 proizvoda i usluga u 12 gradova BiH) do objave podataka o inflaciji.

POGLAVLJE XII - Institut za intelektualno vlasništvo BiH

ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutno stanje

Institut za intelektualno vlasništvo BiH (u daljnjem 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, žig, industrijski dizajn i zemljopisna oznaka) u BiH i u inozemstvu, odobrava obavljanje djelatnosti kolektivnog ostvarivanja autorskog prava i srodnih prava i vrši nadzor nad radom udruga za kolektivno ostvarivanje autorskog prava i srodnih prava. U okviru poslova u području zaštite prava industrijskog vlasništva bitan segment djelovanja predstavlja informacijska djelatnost (Institut vodi registre o prijavljenim i priznatim pravima industrijskog vlasništva u BiH, u elektronskoj formi, te u svezi s tim je ovlaštena institucija za izradu rešeršnog izvještaja o navedenim pravima u BiH), kao i suradnja s drugim državnim institucijama u cilju osiguranja efikasne provedbe prava intelektualnog vlasništva.

U sustavu zaštite intelektualnog vlasništva učestvuju i druge institucije i to: Uprava za neizravno oporezivanje, tržne inspekcije Federacije BiH, Republike Srpske i Brčko Distrikta BiH, redovni sudovi uključujući i Sud BiH, porezna uprava, policija, udruge za kolektivno ostvarivanje autorskog i srodnih prava, 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 u BiH, sprečavanje djela neloyalne konkurencije, poduzimanje odgovarajućih mjera i pokretanje postupaka protiv njihovih počinitelja, te zastupanje u postupcima zaštite prava industrijskog vlasništva pred Institutom i drugim upravnim i sudskim tijelima.

U sustavu zaštite potrošača u BiH, Institut djeluje u okviru svoje nadležnosti, u kom cilju pruža informacijske i servisne usluge zainteresiranim osobama i instucijama. Suradnja s institucijama za provedbu prava intelektualnog vlasništva ostvaruje se pružanjem relevantnih informacija o stjecanju, ostvarivanju i prometu prava intelektualnog vlasništva u BiH, o važećim pravima domaćih i inozemnih pravnih i fizičkih osoba u BiH i o drugim podacima, ovisno o zahtjevu i potrebi odgovarajuće osobe odnosno institucije.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Poticanje razvitka modernog sustava intelektualnog vlasništva	- nastavak aktivnosti na implementiranju Strategije razvitka Instituta prema utvrđenim prioritetima; - moderniziranje sustava za procesuiranje zahtjeva za priznanje prava industrijskog vlasništva (patent, žig, industrijski dizajn, oznaka zemljopisnog podrijetla) uključujući i digitalizaciju procesa, promjenu sustava za procesuiranje zahtjeva sukladno usvojenim zakonskim rješenjima; - provedba zadataka u području autorskog i srodnih prava, uključujući i kontrolu nad radom postojećih organizacija za kolektivno ostvarivanje autorskog i srodnih prava i udruga koje dobiju dozvolu od Instituta za obavljanje poslova u ovom području; - provedba postupka po zahtjevima za evidenciju i deponiranje autorskih djela i predmeta srodnih prava; - provedba upravnog postupka po zahtjevu za izdavanje dozvole za kolektivno ostvarivanje autorskog i srodnih prava.	Institut za intelektualno vlasništvo BiH	kontinuirano	
2.	Jačanje institucionalnih kapaciteta Instituta	- izrada informacijsko- komunikacijske osnove (ICT) za provedbu novih sustava za procesuiranje zahtjeva za priznanje prava industrijskog vlasništva (software za procesuiranje prijave patenata, žigova i industrijskog dizajna), - izrada provedbenih propisa s obrascima zahtjeva i instaliranje informacijskog temelja (data baze) za uvođenje sustava evidentiranja i deponiranja autorskih djela i predmeta srodnih prava u Institutu,	Institut za intelektualno vlasništvo BiH	kontinuirano	
3.	Razvoj korisničke komponente sustava intelektualnog vlasništva	- učešće u provedbi EU IPA 2011 Projekta za uspostavljanje Informacijskih centara – (PATLIB), u Mostaru i Sarajevu.	Institut za intelektualno vlasništvo BiH	U roku predviđenom projektom EU	

ODJELJAK C - Okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Planirane aktivnosti finansirat će se iz proračuna Instituta za intelektualno vlasništvo BiH za 2012. godinu i odobrenih sredstava za realizaciju projekta IPA 2011.

POGLAVLJE XIII - Institut za mjeriteljstvo BiH

ODJELJAK A. - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje

Institut za mjeriteljstvo BiH (u daljnjem tekstu poglavlja: Institut), prema članku 15. Zakona o mjeriteljstvu BiH ("Službeni glasnik BiH", broj 19/01) imenuje mjeriteljske laboratorije i centre za verifikaciju mjerila koji vrše verifikacije mjernih uređaja u

sklopu zakonskog mjeriteljstva. U okviru zakonskog mjeriteljstva nalaze se mjerni uređaji koji se koriste za mjerenje mase (vage), energije (električne energije, grijanje, plin i sl.) i vode. Također, oblast predpakiranih proizvoda, koja je uključena u zakonsko mjeriteljstvo, izravno je u svezi sa zaštitom potrošača kao i oblast kontrole plemenitih metala. Ovu djelatnost Institut, entitetske institucije i imenovani laboratoriji obavljaju kontinuirano. Prema Zakonu o mjeriteljstvu BiH, nadležnosti obuhvataju i mjeriteljstvo u kemiji, okolišu, te mjerenja na kojima se bazira certificiranje proizvoda.

Institut je u pravcu pripreme zakonodavstva, te u svrhu boljeg provođenja zakonskog mjeriteljstva, proveo edukaciju svojih uposlenih kao i predstavnika relevantnih institucija u sklopu projekta IPA 2007. Cilj projekta bio je njihovo upoznavanje sa zahtjevima za harmonizaciju zakonodavstva s najboljim praksama EU. U sklopu ovog projekta su uređeni prednacrti podzakonskih akata usklađeni sa zakonodavstvom EU: Pravilnik o imenovanju laboratorija, Pravilnik o mjeriteljskim zahtjevima za predpakirane proizvode i boce kao mjerne spremnike, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za vodomjere za hladnu vodu i Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za mjerila dužine opće namjene.

Sastavni dio mjeriteljskog sustava u BiH su laboratoriji koji su imenovani od strane Instituta a čiji rad se izravno aplicira na oblast zaštite potrošača. U te laboratorije spadaju: imenovani laboratoriji za mjerenje protoka vode, imenovani laboratoriji za masu i imenovani laboratoriji za mjerenje protoka plina

Trenutačno su na snazi stari tehnički propisi za pojedina mjerila, te je potrebno donijeti niz novih podzakonskih akata. temelj zakonskog mjeriteljstva je u Direktivi o mjernim instrumentima – MID direktiva (Measurement Instrument Directive 2004/22/EC) koju je u sklopu harmonizacije zakonodavstva BiH sa zakonodavstvom EU potrebno preuzeti i implementirati u BiH, kao i Direktiva o neautomatskim vagama 90/384/EEC koja je transponirana u Naredbu o neautomatskim vagama ("Službeni glasnik BiH", broj 47/11). Institut je nadležan za implementiranje navedenih direktiva prema Odluci o planu aktivnosti za realizaciju Programa preuzimanja tehničkih propisa ("Službeni glasnik BiH", broj 89/06). Direktiva MID je od velikog značaja za reguliranje propisa koji se odnose na zaštitu potrošača i postala je obvezujuća za zemlje članice EU od listopada 2006. godine. Institut je zadužen i za implementaciju Direktive o ambalaži i ambalažnom otpadu. Međutim, pokrenuta je inicijativa za prijenos nadležnosti za implementaciju Direktive o ambalaži i ambalažnom otpadu broj 94/62/EC s Instituta za mjeriteljstvo BiH na Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Preuzimanje MID – Direktive o mjernim instrumentima u zakonodavstvo Bosne i Hercegovine u vidu podzakonskog akta Zakona o mjeriteljstvu BiH i implementacija iste	- dodatna obuka i specijalizacija uposlenika Instituta za mjeriteljstvo BiH kako bi se što adekvatnije odgovorilo na postavljene zadatke - izrada podzakonskih akata	Institut za mjeriteljstvo BiH kao i učešće svih relevantnih institucija	kontinuirano	- aktivniji rad Ministarstva vanjske trgovine i ekonomskih odnosa – Komiteta za tehničke propise u organizaciji cjelokupnog procesa transpozicije direktive
2.	Usvajanje novih podzakonskih akata usklađenih sa EU zakonodavstvom: Pravilnik o imenovanju laboratorija, Pravilnik o mjeriteljskim zahtjevima za predpakirane proizvode i boce kao mjerne spremnike, Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za vodomjere za hladnu vodu i Pravilnik o mjeriteljskim uvjetima za mjerila dužine opće namjene, te usvajanje 8 podzakonskih akata koje je IMBiH pripremio na temelju postojećeg Zakona o mjeriteljstvu BiH; Naredba o odobrenju i ispitivanju tipa; Naredba o mjeriteljskom nadzoru nad mjerilima i rokovima verifikacije; Naredba o imenovanju mjeriteljskih laboratorija.	- edukacija i obuke uposlenih Instituta	Institut za mjeriteljstvo BiH	tokom 2012.	
3.	Podizanje svijesti	- organiziranje okruglih stolova ili radnih skupova	Institut za mjeriteljstvo BiH i relevantne institucije, predstavnici potrošača	tijekom 2012.	- potrebit zajednički nastup svih institucija koje čine infrastrukturu kvalitete

ODJELJAK C - Okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Navedeni zadaci Instituta realizirat će se iz redovitih proračunskih sredstava.

POGLAVLJE XIV - Institut za standardizaciju BiH

ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje

Institut za standardizaciju BiH (u daljnjem tekstu poglavlja: Institut) je samostalna upravna organizacija nadležna za poslove u području standardizacije. Sukladno tome Institut predlaže strategiju standardizacije u BiH, priprema i publikuje bosanskohercegovačke standarde (BAS), zastupa i predstavlja BiH u europskim, međunarodnim i drugim nacionalnim organizacijama za standardizaciju, te obavlja poslove koji proizilaze iz međunarodnih sporazuma o članstvu u tim organizacijama. Institut također učestvuje u pripremanju tehničkih propisa, razvija i uspostavlja informacijski sustav o standardima BiH te organizira i provodi specijalističko obrazovanje kadrova u području standardizacije.

Standardizacija u BiH uspostavljena je prema principima međunarodne i europske standardizacije, a to su: dobrovoljnost, konsenzus, uključivanje svih zainteresiranih strana, javnost rada, razvitak tehnike te koherentnost. Potrošače, kao jednu od zainteresiranih strana u procesu standardizacije, odnosno u procesu pripreme i donošenja standarda, zastupa jedan predstavnik angažiran u radu stručnog tijela koje obavlja aktivnosti na pripremi i donošenju standarda u području hrane. Uključivanjem predstavnika potrošača u pripremu i donošenje standarda za ostala područja standardizacije, potrošači bi stvorili mogućnost da artikuliraju svoje interese, te da se upoznaju sa zahtjevima standarda koje proizvodi i usluge moraju zadovoljiti.

Aktivnosti koje Institut kontinuirano provodi u cilju održavanja kontakta s potrošačima, kao i informiranja potrošača te poticanja međusobne suradnje obuhvataju slijedeće:

- drugama potrošača koji su članovi Saveza udruga potrošača BiH, Institut redovito dostavlja primjerak Glasnika Instituta, te im na taj način omogućava praćenje kretanja u standardizaciji i delegiranje predstavnika potrošača u postojeća stručna tijela za donošenje standarda ili u stručna tijela koja tek trebaju da se formiraju. Pored praćenja kretanja u standardizaciji, u Glasniku Instituta se mogu naći i članci koji se odnose na zaštitu potrošača;
- na web stranici Institut objavljuje informacije o radu i dešavanjima u Institutu, te postavlja publikacije u svezi zaštite potrošača;
- poziva predstavnike udruga potrošača da prisustvuju skupovima za koje smatra da postoji interes potrošača.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadatka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Usvajanje harmoniziranih EN standarda koji podržavaju Direktive novog i globalnog pristupa EU (primjena harmoniziranih standarda omogućava zadovoljenje propisanih sigurnosnih zahtjeva u direktivama za proizvode i usluge)	- pratiti rad međunarodnih i evropskih tijela za standardizaciju i usklađivati BAS standarde s evropskim i međunarodnim standardima; - planirati donošenje harmoniziranih i drugih standarda u godišnjim planovima rada tehničkih komiteta i radnih skupina	Institut za standardizaciju BiH (tehnički komiteti i radne skupine kao radna tijela Instituta)	kontinuirano	- upućivanje inicijative Institutu za donošenje standarda za područja koja su prioriteta za BiH - veće uključivanje zainteresiranih strana u radna tijela Instituta kako bi sva područja standardizacije bila pokrivena i standardi se donosili prema uspostavljenim procedurama (npr. predstavnici resornih ministarstava, predstavnici potrošača, industrije, znanstvenih ustanova, itd.)
2.	Stvaranje uvjeta za jedinstveni ekonomski prostor na kojem bi bh. potrošači bili zaštićeni i imali ravnopravan status s potrošačima u regionu, Europi i svijetu	- usklađivanje bosansko-hercegovačkih standarda (BAS) s međunarodnim i evropskim standardima	Institut za standardizaciju BiH	kontinuirano	
3.	Uključivanje predstavnika udruga potrošača u rad radnih tijela Instituta za donošenje standarda (tehničke komitete i radne skupine)	- informirati udruge potrošača kada se formiraju tehnički komiteti kako bi predložili svoje predstavnike da učestvuju u radu	Institut za standardizaciju BiH i udruge potrošača	kontinuirano	- ostvariti suradnju i iznaći mogućnost za rješavanje eventualnih problema (npr. financijski problemi oko dolaska na sjednicu radnog tijela)
4.	Poticati suradnju s drugama potrošača	- međusobno kontaktirati i razmjenjivati iskustva	Institut za standardizaciju BiH i udruge potrošača	kontinuirano	- jačanje suradnje
5.	Obuka potrošača vezana za rad na bh. standardizaciji, međunarodnoj standardizaciji (COPOLCO) i europskoj standardizaciji (ANEC)	- objavljivati korisne informacije za potrošače u Glasniku Instituta, na web stranici Instituta, te pozivati potrošače da učestvuju na seminarima, radionicama i sl.	Institut za standardizaciju BiH i predstavnici udruga potrošača	kontinuirano	- jačanje suradnje

ODJELJAK C - Okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Navedeni zadaci Instituta realizirat će se iz redovnih proračunskih sredstava. Sredstva za pojedine aktivnosti nisu posebno planirana.

POGLAVLJE XV - Federalno ministarstvo trgovine

ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje

Federalno ministarstvo trgovine je u svom Planu rada za 2012. godinu, kao jedan od strateških ciljeva, utvrdilo unapređenje zaštite prava i ekonomskih interesa potrošača. U cilju ostvarenja tog zadatka utvrđeno je provođenje niza aktivnosti kako bi se izgradio i razvio sustav zaštite potrošača koji se sastoji od usklađivanja zakonodavstva, jačanja administrativnih kapaciteta, podizanja javne svijesti o potrošačkim pravima te od aktivnosti koje se odnose na davanje podrške radu i razvitku udruga potrošača u Federaciji BiH.

Programski zadatak koji se odnosi na jačanje kapaciteta udruga za zaštitu potrošača bit će realiziran davanjem stručne i financijske podrške udrugama.

Prepoznavši značaj suradnje s drugama potrošača kao važnim dijelom civilnog društva, ovo Ministarstvo u Proračunu Federacije BiH redovito osigurava financijska sredstva za podršku njihovom radu.

Provođenjem određenih programskih aktivnosti nastoji se povećati razinu javne svijesti i znanja o potrebi zaštite potrošača u Federaciji BiH.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača:

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Usklađivanje s komunitarnim pravom EU	- izrada Prednacrta zakona o nedopuštenom oglašavanju	Federalno ministarstvo trgovine	prosinac 2012.	
2.	Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima	- organiziranje seminara, okruglih stolova, medijska prezentacija sadržaja iz područja zaštite potrošača uz angažiranje relevantnih stručnjaka iz pojedinih oblasti	Federalno ministarstvo trgovine; Udruga potrošača	kontinuirano	
3.	Podrška radu i poticanje razvitka i djelovanja udruga za zaštitu potrošača	- pružanje financijske i stručne podrške udrugama potrošača	Federalno ministarstvo trgovine	kontinuirano	
4.	Aktivno djelovanje prema poslovnoj zajednici s ciljem poštivanja zakona	- poduzimanje propisanih mjera u slučajevima pritužbi potrošača	Federalno ministarstvo trgovine	kontinuirano	
5.	Unaprjeđenje saradnje s ostalim nositeljima zaštite potrošača	- razmjena informacija i zajedničke aktivnosti na dosljednoj primjeni Zakona o zaštiti potrošača u BiH i drugih zakona i propisa koji su povezani s ovom oblast	Federalno ministarstvo trgovine	kontinuirano	

ODJELJAK C. - Okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Ostvarivanje zadataka sadržanih u programu za 2012. godinu vršit će se iz redovnih proračunskih sredstava Federalnog ministarstva trgovine. U Proračunu Federacije BiH za 2012. godinu osigurana su sredstva za podršku udrugama potrošača u iznosu od 81.000,00 KM.

POGLAVLJE XVI - Ministarstvo trgovine i turizma Republike Srpske

ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje

Uloga Ministarstva trgovine i turizma Republike Srpske u sustavu zaštite potrošača na razini Bosne i Hercegovine određena je člankom 98. stavak 1. točka e) Zakona o zaštiti potrošača u BiH, kojim je propisano da su subjekti nadležni za zaštitu potrošača u BiH, entitetska tijela i tijela Brčko Distrikta BiH, dok je odredbom članka 117. propisano da nadzor nad provođenjem ovoga Zakona obavljaju nadležna tijela određena člankom 98. stavak 1. točke a) do e) i točka i) sukladno ovlastima utvrđenim posebnim zakonom i drugim propisima. Narodna Skupština Republike Srpske je tijekom 2011. godine donijela Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 06/12). Zakonom o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj se na jedinstven način regulira oblast zaštite potrošača shodno članku 53. Ustava Republike Srpske kojim je propisano da Republika Srpska osigurava zaštitu potrošača. Zakonom o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj se na jednom mjestu reguliraju brojna pitanja koja se odnose na zaštitu potrošača i usklađuje se zakonska reulativa iz oblasti zaštite potrošača s europskim zakonodavstvom.

Narodna Skupština Republike Srpske je tijekom 2011. godine donijela Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovini ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 52/11). Ministarstvo trgovine i turizma RS je tijekom 2011. godine donijelo brojne podzakonske akte iz oblasti trgovine. Na temelju novoga Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj, ovo Ministarstvo je tijekom 2012. godine donijelo Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja evidencije udruženja za zaštitu potrošača ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 44/12) i Pravilnik o kriterijumima za raspodjelu finansijskih sredstava za rad udruženja za zaštitu potrošača ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 33/12).

Strategijom razvitka trgovine u Republici Srpskoj za razdoblje do 2015. godine, predviđeno je unapređenje zaštite potrošača na tržištu Republike Srpske, i to kroz jačanje partnerskog odnosa svih subjekata odgovornih za zaštitu potrošača u Republici Srpskoj, a sve u cilju veće razine zaštite potrošača.

Također, u sektoru ugostiteljstva i turizma tijekom 2011. godine donesen je Zakon o turizmu ("Službeni glasnik RS", broj 70/11) i Zakon o boravišnoj taksi ("Službeni glasnik RS", broj 78/11), kao i brojni podzakonski akti. Narodna skupština Republike Srpske usvojila je i Strategiju razvoja turizma Republike Srpske za razdoblje od 2010. do 2020. godine kojim se kroz ostvarenje predviđenih ciljeva i zadataka predviđa i viša razina zaštite potrošača.

Ministarstvo trgovine i turizma RS ima aktivnu suradnju s udrugama potrošača iz Republike Srpske kroz pripremu godišnjih programa za zaštitu potrošača, dodjelu projekata udrugama za zaštitu potrošača, sufinanciranje materijalnih troškova rada udruga, praćenje i suradnju na provođenju tih projekata, vođenje registra udruga potrošača iz Republike Srpske, pružanje podrške u pribavljanju sredstava i provođenju odobrenih projekata od strane drugih donatora.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Daljnje usuglašavanje propisa Republike Srpske sa zakonodavstvom Europske unije i sa Zakonom o zaštiti potrošača u RS	- normativna aktivnost sukladno planu rada Ministarstva za 2012. godinu. Ministarstvo će donijeti slijedeća akta: Pravilnik o obliku i sadržaju Knjige reklamacije, Pravilnik o sadržaju standardnih informativnih obrazaca za ugovore o vremenskom korištenju nepokretnosti u turizmu, Pravilnik o	Ministarstvo trgovine i turizma RS u suradnji s ostalim nositeljima zaštite potrošača	kontinuirano	

		sadržaju i izgledu obrasca o jednostranom raskidu ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu i Pravilnik o kriterijumima za ovlašćivanje udruženja za zaštitu potrošača za zastupanje potrošača u potrošačkim sporovima pred Odborom.			
2.	Stvaranje uvjeta za pružanje pomoći podrške potrošačima u ostvarivanju njihovih prava vansudskom zaštitom	- uspostava tijela za vansudsko rješavanje sporova i uključivanje organizacija potrošača	Privredna komora RS i Zanatsko-preduzetnička komora RS u suradnji s Ministarstvom trgovine i turizma RS	kontinuirano	
3.	Raspodjela finansijskih sredstava za realizaciju poslova iz oblasti zaštite potrošača	- provođenje projekata u oblasti zaštite potrošača, financiranje materijalnih troškova rada udruga za zaštitu potrošača, organiziranje seminara i okruglih stolova uz angažiranje relevantnih stručnjaka iz pojedinih oblasti zaštite potrošača, tiskanje i distribucija brošura na temu zaštite potrošača.	Ministarstvo trgovine i turizma RS u suradnji s udruženjima za zaštitu potrošača u RS	kontinuirano	
4.	Nadzor nad radom udruženja potrošača u Republici Srpskoj	- redovito pribavljanje dokaza o ispunjavanju uvjeta sukladno Pravilniku o sadržaju, načinu i obliku vođenja evidencije udruženja za zaštitu potrošača i objavljivanje navedene evidencije putem web sajta Ministarstva trgovine i turizma RS	Ministarstvo trgovine i turizma RS	kontinuirano	
5.	Suradnja i razmjena informacija i podataka sa svim subjektima odgovornim za zaštitu potrošača u RS u cilju kvalitetnog izvršenja Godišnjeg programa za zaštitu potrošača RS	- edukacija kroz seminare koji su povezani s ovom oblasti; - praćenje propisa iz oblasti zaštite potrošača; - razmjena informacija i suradnja s ostalim nositeljima zaštite potrošača; - praćenje aktivnosti vezanih za zaštitu potrošača u zemljama iz okruženja; - aktivno sudjelovanje u međunarodnim i regionalnim projektima.	Nadležna tijela sukladno članku 120. Zakona o zaštiti potrošača u RS i nadležna tijela sukladno drugim zakonima kojima se reguliraju pojedine oblasti zaštite potrošača	kontinuirano	

ODJELJAK C - Okvirni opseg finansijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Ostvarivanje zadataka sadržanih u navedenom Programu za 2012. godinu vršit će se iz namjenskih sredstava za zaštitu potrošača osiguranih u proračunu Ministarstva trgovine i turizma RS u iznosu od 100.000,00 KM.

POGLAVLJE XVII - Vlada Brčko Distrikta BiH

ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje

Uloga Odjela za privredni razvoj, sport i kulturu kao i drugih odjela i institucija Vlade Brčko Distrikta BiH u sustavu 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 BiH.

Odjel za privredni razvoj, sport i kulturu, između ostalog, prati i unapređuje stanje u oblasti zaštite potrošača, te surađuje s udrugama za zaštitu potrošača iz Brčko Distrikta BiH, Federacije BiH i Republike Srpske. U nadležnosti odjela prate se cijene životnih namirnica i naftnih derivata u Brčko Distriktu BiH.

Odjel za stručne i administrativne poslove izvršava stručne, administrativne i druge poslove iz nadležnosti Vlade Brčko Distrikta BiH, koji, između ostalog, obuhvataju odnose s udrugama, fondacijama, nevladinim organizacijama i mjesnim zajednicama. U proračunu se predlažu i osiguravaju sredstva za financiranje ili sufinanciranje planova i programa rada, kao i projekata udruga građana i fondacija Brčko Distrikta BiH, koji dobrim dijelom doprinose razvitku civilnog društva i unapređenju života u lokalnoj zajednici.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Informiranje i edukacija potrošača u cilju zaštite njihovih prava	- organiziranje okruglih stolova, radio emisija uz angažiranje relevantnih stručnjaka iz oblasti zaštite potrošača, tiskanje i distribucija brošura na temu zaštite potrošača; - osiguranje finansijskih sredstava u proračunu Brčko Distrikta BiH za 2012. godinu za provođenje projekata povjerenih udrugama potrošača, te pružanje tehničke podrške udrugama	Nadležni odjeli i institucije Vlade Brčko Distrikta BiH u sustavu zaštite potrošača u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača u Brčko Distriktu BiH	kontinuirano	- jačanje suradnje svih nositelja zaštite potrošača kroz planiranje ciljeva, zadataka i sredstava za njihovu realizaciju.

2.	Razvitak integriranog informacijsko-komunikacijskog sustava zaštite potrošača u cilju pružanja pravne pomoći potrošačima u vidu: tumačenja zakona, savjetovanja u odnosu trgovac-potrošač i prosljeđivanja zahtjeva nadležnoj inspekciji	- definirati projekt i osigurati sredstva; - iznaći mogućnosti financiranja projekata iz fondova EU	Odjel za gospodarski razvoj, sport i kulturu, Inspektorat, Sektor za reformu i europske integracije-Odjel za europske integracije u Brčko Distriktu BiH, Udruženje potrošača u Brčko Distriktu BiH	kontinuirano	
----	--	--	--	--------------	--

ODJELJAK C - Okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Vlada Brčko Distrikta BiH svoje aktivnosti financira redovnim proračunskim sredstavima koja su planirana za 2012. godinu.

POGLAVLJE XVIII - Federalna uprava za inspeksijske poslove Federacije BiH

ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje

Inspektorat tržišno-turističke inspekcije, koji se nalazi u sastavu Federalne uprave za inspeksijske poslove, vrši nadzor nad primjenom propisa koji su u nadležnosti ove dvije inspekcije. U cilju ostvarivanja zaštite potrošača, kontinuirano se vrši nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača u BiH,

U svojim nadzorima, u cilju zaštite prava potrošača, federalna tržišna i turističko-ugostiteljska inspekcija, svaka iz svoje nadležnosti nadzora, obavlja slijedeće kontrole.

Federalna tržišna inspekcija vrši slijedeće kontrole:

- kontrolu kvalitete određenih poljoprivredno-prehrambenih i industrijskih proizvoda iz uvoza na mjestima carinjenja pri uvozu, u skladištima uvoznika, te svih proizvoda na mjestima proizvodnje domaćih proizvođača i u prometu;
- kontrolu neprehrambenih proizvoda u prometu, u svezi nadzora da li ispunjavaju propisane sigurnosne zahtjeve;
- kontrolu cijena roba i usluga;
- kontrolu mjerila kod proizvođača i uvoznika, te kontrolu istih na mjestima proizvodnje proizvoda i prodaje;
- kontrolu nepoštenih odredbi u potrošačkim ugovorima.

Turističko-ugostiteljska inspekcija vrši slijedeće kontrole:

- kontrolu ugostiteljskih usluga;
- kontrolu turističkih usluga;
- kontrolu turističkih paket aranžmana.

Federalni tržišni i turističko-ugostiteljski inspektori će, u nadzoru nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača u BiH, kao i drugih propisa kojima se štite prava potrošača, u slučajevima kada kupuju proizvode i koriste usluge za svoje potrebe, vršiti redovne kontrole subjekata koji obavljaju djelatnost trgovine, trgovinskih usluga, obrta, te ugostiteljsku i turističku djelatnost. U slučajevima utvrđenih nepravilnosti u obavljanju navedenih djelatnosti, inspektori će poduzimati propisane upravne mjere, te ovisno o vrsti utvrđenog prekršaja izdavati prekršajne naloge ili podnositi zahtjeve za pokretanje prekršajnog postupka.

Naprijed navedene kontrole federalni tržišni i turističko-ugostiteljski inspektori će obavljati prema godišnjem Programu i planu rada Inspektorata za 2012. godinu, kojim je predviđeno da se ove kontrole vrše redovno i kontinuirano. Također je predviđeno da se, na zahtjeve potrošača kao i svih nositelja zaštite potrošača, vrše povremene i ciljane kontrole. Na taj način se doprinosi jačanju odgovornosti u primjeni propisa kojima su zaštićena prava potrošača. Također se osigurava da se na tržištu nalaze samo proizvodi koji ispunjavaju propisane uvjete kvalitete, standarde, te sigurnosne zahtjeve, te se potrošači štite od nekvalitetnih usluga i odstupanja od ugovoreni usluga koje bi mogle biti na štetu potrošača.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Jačanje društvene discipline i odgovornosti u primjeni propisa čime se postiže zaštita potrošača od neispravnih i nekvalitetnih proizvoda	- vršenje redovnih i izvanrednih nadzora od strane tržišnih i tržišno ugostiteljskih inspektora, te propisno postupanje prilikom utvrđivanja nepravilnosti - dostavljanje izvješća resornim ministarstvima za potrebe poduzimanja mjera iz njihove nadležnosti o izvršenim kontrolama te utvrđenom stanju i poduzetim mjerama; - iniciranje donošenja novih zakona i njihovih podzakonskih propisa, kao i izmjena i dopuna postojećih u cilju usklađivanja s EU standardima - osiguranje većeg medijskog prostora u svezi educiranja i upoznavanja građana s pravima koja imaju kao potrošači, te mogućnostima ostvarivanja tih prava	FUIP-Inspektorat tržišno-turističke inspekcije Kantonalne uprave za inspeksijske poslove Kantonalna ministarstva u čijem je sastavu tržišna i turističko-ugostiteljska inspekcija Općinski organi tržišne i turističko-ugostiteljske inspekcije	kontinuirano	- donošenje novih, te izmjena i dopuna postojećih pravnih propisa u cilju usklađivanja s EU standardima i podizanja kvalitete zaštite potrošača - jačanje laboratorijskih kapaciteta i ovlaštavanje laboratorija za pojedina ispitivanja - uspostava uske suradnje između svih nositelja aktivnosti zaštite potrošača

ODJELJAK C - Okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

U Programu i Planu rada za 2012. godinu za pojedine aktivnosti predložen je iznos sredstava na način kako slijedi:

- za troškove laboratorijskih ispitivanja proizvoda - sredstva u visini od 100.000,00 KM, s tim da se u 2012. godini planira uzeti u prosjeku 500 uzoraka po prosječnoj cijeni za izvršene usluge po jednom uzorku u visini od 200,00 KM;
- za ispitivanja sigurnosnih zahtjeva neprehrambenih proizvoda - sredstva u visini od 20.000,00 KM za ispitivanja 10 uzoraka, s tim da je planirano da se ova ispitivanja u 2012. godini vrše prema potrebi i stanju na tržištu;
- za troškove opreme, uređaja te instrumenata i drugih sredstava za uzimanje uzoraka radi slanja na laboratorijske analize - sredstva u visini od oko 14.200,00 KM.

POGLAVLJE XIX - Republička uprava za inspekcijske poslove Republike Srpske**ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje**

Uloga Republičke uprave za inspekcijske poslove Republike Srpske s aspekta zaštite potrošača je da kontrolira primjenu propisa koji se odnose na oblast zaštite potrošača i lojalne konkurencije. Kontrolu propisa koji se odnose na zaštitu potrošača vrše inspekcije u sastavu Inspektorata Republike Srpske i organa lokalne samouprave. Smetnje u radu inspekcijskih tijela predstavljaju: nedostatak laboratorija za ispitivanja određenih vrsta roba, neosposobljenost laboratorija za utvrđivanje određenih vrlo značajnih parametara, te nedovoljna tehnička opremljenost tijela lokalne uprave za brzu razmjenu informacija.

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Jačanje discipline u primjeni propisa iz oblasti zaštite potrošača	- redovne i izvanredne kontrole (planirane kontrole i kontrole po dojavama i reklamacijama potrošača)	Inspektorat RS i inspekcije u sastavu tijela lokalne samouprave	kontinuirano	- jačanje suradnje svih nositelja zaštite potrošača kroz planiranje ciljeva, zadataka i sredstava za njihovu realizaciju
2.	Laboratorijska provjera usuglašenosti proizvoda s definiranim zahtjevima	- uzorkovanje i dostavljanje na laboratorijsko ispitivanje	Inspektorat RS i inspekcije u sastavu tijela lokalne samouprave i ovlašteni laboratoriji	povremeno prema procjeni rizika i sukladna raspoloživim financijskim sredstvima	- jačanje laboratorijskih kapaciteta i veća financijska sredstva
3.	Jačanje komunikacije i razmjena informacija sa svim nositeljima zaštite potrošača	- suradnja s udrugama potrošača i drugim nadležnim institucijama; - razmjena informacija putem međunarodnih sustava za brzo obavještanje (RASFF, RAPEX...)	Inspektorat RS i inspekcije u sastavu tijela 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 tijela lokalne samouprave	povremeno po potrebi	- objektivno i pravodobno informiranje
5.	Potpuno primjenjivi propisi	- davanje mišljenja i inicijativa za izmjenu propisa iz oblasti zaštite potrošača	Inspektorat RS i inspekcije u sastavu tijela lokalne samouprave	po potrebi	- bolja suradnja između predlagača propisa i inspekcijskih tijela
6.	Edukacija i podizanje svijesti potrošača	- učešće u kampanjama	Nadležna tijela	po potrebi	- veća učestalost i obuhvatnost provođenja kampanja putem masovnih sredstava informiranja

ODJELJAK C - Okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Inspekcijski nadzor se financira iz Proračuna Republike Srpske i proračuna lokalnih tijela uprave. Za laboratorijsko ispitivanje proizvoda na tržištu Inspektorat planira izdvajanje oko 15.000,00 KM. Određeni broj tijela lokalne samouprave također izdvaja određena sredstva za ove namjene.

POGLAVLJE XX - Inspektorat Brčko Distrikta BiH**ODJELJAK A - Uloga institucije u sustavu zaštite potrošača i trenutačno stanje**

Uloga Inspektorata Brčko Distrikta BiH je nadzor nad primjenom propisa koji se odnose na zaštitu potrošača. Svaka inspekcija, sukladno posebnim ovlastima, kontrolira konkretnu oblast. Smetnje u radu inspekcijskih tijela predstavlja nedostatak laboratorija za ispitivanje određenih vrsta roba, te neosposobljenost laboratorija za utvrđivanje određenih vrlo značajnih parametara.,

ODJELJAK B - Planirane aktivnosti u 2012. godini koje se odnose na oblast zaštite potrošača

R.b.	Ciljevi	Zadaci	Nositelji	Rok za realizaciju zadataka	Prijedlozi mjera za poboljšanje
1.	Jačanje društvene discipline i odgovornosti u primjeni propisa čime se postiže zaštita potrošača od neispravnih i nekvalitetnih proizvoda i eliminiira neloyalna konkurencija	- vršenje inspekcijskog nadzora uz davanje prioriteta manje uređenim oblastima sukladno planovima pojedinih inspekcija; - po potrebi usmjeravanje nadzora prema oblastima s pojavom većeg rizika; - obavljanje redovitih i izvanrednih kontrola na temelju reklamacija potrošača ili po prijedlogu udruga potrošača ili nadležnih agencija; - dostavljanje izvješća nadležnim odjelima o utvrđenom stanju u pojedinim oblastima; - pravodobno i objektivno informiranje javnosti putem medija	Nadležne inspekcije za određenu oblast u sastavu Inspektorata Brčko Distrikta BiH u suradnji s ovlaštenim laboratorijima	kontinuirano	- usklađivanje propisa s propisima EU - donošenje novih, te izmjena i dopuna postojećih pravnih propisa u cilju podizanja kvalitete zaštite potrošača - jačanje laboratorijskih kapaciteta i ovlašćivanje laboratorija za pojedina ispitivanja - unapređenje suradnje između svih nositelja aktivnosti zaštite potrošača - provođenje akcija uzorkovanja pojedinih vrsta roba na tržištu

ODJELJAK C - Okvirni opseg financijskih sredstava za ostvarivanje planiranih zadataka

Inspektorat svoje aktivnosti vrši na temelju redovnih proračunskih sredstava koja su planirana za 2012. godinu. Za potrebe zaštite potrošača radi provjere propisanih standarda kvalitete prehrambenih i neprehrambenih proizvoda koji se nude potrošačima, Inspektorat je u 2012. godini planirao određena sredstva za troškove laboratorijskih usluga.

POGLAVLJE XXI - Udruge potrošača**ODJELJAK A - Uloga udruga potrošača u sustavu zaštite potrošača**

Udruge potrošača u BiH predstavljaju vrlo bitan subjekt u sustavu zaštite potrošača jer imaju ulogu posrednika između potrošača i nadležnih tijela, inspekcija i drugih subjekata kojima je zakonom propisana obveza zaštite potrošača. Njihova nadležnost propisana je člankom 112. Zakona o zaštiti potrošača u BiH. Djeluju kao neprofitne i nevladine organizacije koje imaju svojstvo pravne osobe, te se kao takve ne mogu baviti gospodarskom djelatnošću. Sve svoje aktivnosti usmjeravaju isključivo na zaštitu pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača. Udruge potrošača imaju pravo na učešće pri dodjeljivanju javnih poslova za oblast zaštite potrošača na način kako je propisano člancima 113., 114. i 115. Zakona o zaštiti potrošača u BiH. Udruge potrošača u BiH su različito organizirane na različitim razinama, počev od općinske, kantonalne, entitetske razine, razine Brčko Distrikta BiH, te na razini BiH. Krovno udruženje je Savez udruga potrošača Bosne i Hercegovine (SUP BiH), koji je utemeljen u rujnu 2004. godine i registriran u Ministarstvu pravde BiH. Svrha Saveza je da osigura pomoć svojim članicama i osigura zaštitu interesa potrošača u BiH, ali i da predstavlja udruge na internacionalnoj razini. Članstvo u Savezu je otvoreno pod jednakim uvjetima prema svim udrugama potrošača. U Proračunu institucija BiH i međunarodnih obveza BiH za 2012. godinu nisu planirana sredstva za financiranje udruga potrošača.

POGLAVLJE XXII - Obrazovne institucije i mediji

Pravo na obrazovanje o pitanjima potrošača i pravo na informiranost su temeljna i neotuđiva prava potrošača koja su im dana člankom 3. točke b) i d) Zakona o zaštiti potrošača u BiH. Člankom 116. istog Zakona određeni su i načini obrazovanja 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, obvezama i zaštiti potrošača. Potpuna i pravodobna informiranost potrošača je nemoguća bez aktivne uloge svih sredstava javnog informiranja (TV, radio, tisak), kao najefikasnijeg načina obavještanja potrošača o proizvodima i uslugama koje koriste ili će koristiti.

DIO PETI - OKVIRNI OBIM FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA OSTVARIVANJE ZADATAKA IZ DRŽAVNOG PROGRAMA

Sva tijela uprave zadužena za pojedine zadatke iz Programa predvidjeli su financiranje izvršavanja zadataka redovnim proračunskim sredstvima. Realizaciju prethodno navedenih zadataka (u tabelama), a čiji je cilj promocija dobrog i efikasnog provođenja politike zaštite potrošača, nadležna tijela vrše u sklopu svojih redovnih aktivnosti.

Pored redovnih proračunskih sredstava, za realizaciju posebnih projekata značajnih za oblast zaštite potrošača, dodatni izvor financijskih sredstava mogu biti i strani donatori, sve to realizacijom eventualno potpisanih međunarodnih bilateralnih i multilateralnih ugovora.

Obzirom da je veliki broj proračunskih korisnika na državnoj, entitetskoj i nižim razinama vlasti uključen u ostvarenje ovoga Programa i njegovih planiranih ciljeva, veoma je teško odrediti u apsolutnom iznosu okvirni opseg financijskih sredstava, koji bi bio dovoljan za njegovu realizaciju. Zbog toga bi koncept, po kojem su sami nositelji aktivnosti planirali zadatke i rokove za njihovo izvršenje, trebao biti polazni osnov za konkretiziranje opsega financijskih sredstava za ostvarivanje zadataka iz Programa.

DIO ŠESTI - OKVIRNI OPSEG FINACIJSKIH SREDSTAVA ZA POTICANJE RAZVITKA I DJELOVANJA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Odlukom Vijeća ministara BiH o osnovnim kriterijima za dodjeljivanje podrške darovnice za svaku kalendarsku godinu uvrštena je odredba prema kojoj će udruge za zaštitu potrošača moći aplicirati za dodjelu sredstava iz tekuće rezerve proračuna BiH.

Nadležna entitetska ministarstva iz vlastitog proračuna izdvajat će dio sredstava za poticanje razvitka i djelovanja udruga za zaštitu potrošača u cilju obrazovanja i osvještavanja potrošača o njihovom stvarnom položaju i snazi na tržištu.

Osim finansijske, udrugama za zaštitu potrošača bit će pružena i tehnička pomoć, te u cilju što kvalitetnijeg informiranja i edukacije potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obvezama, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača u BiH, pomoć u organizaciji seminara, okruglih stolova, radio i TV emisija, uz angažiranje relevantnih stručnjaka iz pojedinih oblasti koje su u svezi s oblasti zaštite potrošača, tiskanju i distribuciji brošura na temu zaštite potrošača, organiziranju predavanja u školama i drugim vidovima aktivnosti.

DIO SEDMI - ZAKLJUČAK

Ovim Programom određeni su okviri prioriteta politike Bosne i Hercegovine na području zaštite potrošača za 2012. godinu. Osiguranje primjerenog funkcioniranja tržišta ovisit će o razvitku upravne infrastrukture kako bi se osigurao nadzor nad tržištem i provedba zakona na tom području. Razvitak otvorenog dijaloga svih interesnih skupina u društvu sa svrhom osiguranja jasnoće, konzistentnosti postupanja i razumijevanja u definiranju interesa potrošača, cilj je Bosne i Hercegovine. On će se ostvariti daljnjim usklađivanjem preuzetih obveza, vlastitih mogućnosti i interesa. Čitav proces ovisi o spremnosti svih ključnih sektora, od osposobljenosti cjelokupnog sustava za proces prilagođavanja standardima EU, preko obrazovanja ljudskih potencijala u državnoj upravi i pravosuđu do jedinstvene, kvalitetno osposobljene, osviještene i obaviještene javnosti. Uspjeh provedbe ovoga Programa, u prvom redu, ovisit će o spremnosti svih ključnih nositelja zaštite potrošača za izvršavanje utvrđenih zadataka i poštivanje navedenih rokova.