

PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS AND THE ROLE OF THE INSPECTION IN EXERCISE OF CONSUMER RIGHTS IN BOSNIA AND HERZEGOVINA

Admir Mujanović

Cantonal Administration for Inspection Issues, Bihać, Bosnia and Herzegovina

admir.mujanovic@gmail.com

Abstract: The paper analyzes the protection of consumer rights in Bosnia and Herzegovina through the role and operation of the inspection in terms of consumer rights and protection. Through the existing system of consumer protection in Bosnia and Herzegovina, which, due to the complexity of the socio-economic system, was conceived at the level of the state of BiH and one entity, all consumers are placed in an unequal position in terms of the protection of their rights. Basic problems arise during the application of consumer protection mechanisms provided by law and the vagueness of certain legal provisions. The importance of consumer protection is reflected in the basic rights of consumers, that is to enable them to obtain accurate and unbiased information about the products and services they buy. This is exactly what directs them to make the best decisions based on their interests and prevents them from being put in an unenviable position by manufacturers or retailers. Consumer protection policy, laws and regulations should help in increasing the rights of consumers, ensuring the responsibility of producers and traders. Today, consumer protection appears more and more as a special activity, and through the modern goods market, it is supplemented with new processes and market services. The role of the inspection must be more to ensure action through systematically regulated regulations. Suggestions are given for improving the current situation in the field of consumer protection.

Keywords: consumer protection, consumer rights, inspection bodies

ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA I ULOGA INSPEKCIJE U OSTVARIVANJU PRAVA POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI

Admir Mujanović

Kantonalna uprava za inspeksijske poslove, Bihać, Bosna i Hercegovina

admir.mujanovic@gmail.com

Abstrakt: U radu se analizira zaštita prava potrošača u Bosni i Hercegovini kroz ulogu i djelovanje inspekcije u pogledu prava i zaštite potrošača. Kroz postojeći sistem zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini, koji je zbog složenosti društveno-ekonomskog uređenja koncipiran na nivou države BiH i jednog entiteta, u nejednak položaj stavljeni su svi potrošači u pogledu zaštite njihovih prava. Osnovni problemi se javljaju prilikom primjene zakonom predviđenih mehanizama zaštite potrošača i nedorečenosti pojedinih zakonskih odredbi. Važnost zaštite potrošača ogleda se u osnovnim pravima potrošača, odnosno da im se omogući dobijanje tačnih i nepristrasnih informacija o proizvodima i uslugama koje kupuju. Upravo ih to usmjerava da donesu najbolje odluke na osnovu svojih interesa i sprječava ih da budu dovedeni u nezavidan položaj od strane proizvođača, odnosno trgovaca. Politika zaštite potrošača, zakoni i propisi trebali mi pomažu u povećanju prava potrošača, osiguravajući odgovornost proizvođača, odnosno trgovaca. Danas zaštita potrošača se javlja sve više kao posebno djelovanje, te se kroz moderno tržište roba dopunjuje sa novim procesima i tržišnim uslugama. Uloga inspekcije mora više da osigura djelovanje kroz sistemski uređene propise. Daju se prijedlozi za unapređenje trenutnog stanja iz oblasti zaštite potrošača.

Ključne riječi: zaštita potrošača, prava potrošača, inspeksijski organi

1. UVOD

Prije svega, poći ćemo od stanovišta da zaštita potrošača štiti dobrobit i interese potrošača kroz obrazovanje, mobilizaciju i zastupanje na način kako je utvrđeno posebnim propisima o zaštiti potrošača, odnosno Zakonom o zaštiti potrošača BiH (u daljem tekstu ZZP BiH). Na entitetskom nivou, prvi zakon u bh. entitetu Republici Srpskoj donesen je 2012. godine, dok Federacija Bosne i Hercegovina još uvijek nije donijela poseban zakon, pa se shodno tome primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača BiH. Da bi imali funkcionalan sistem zaštite potrošača, zakonodavna i izvršna vlast, sa jedne strane, te proizvođači, odnosno proizvođači i trgovci (privredni subjekti) i potrošači, sa druge strane, moraju da rade zajedno i budu u jednoj sinergiji kao dio jedinstvenog lanca. Upravo iz ovog poređenja zakonodavac je propisao da se ZZP BiH uređuje odnos potrošača, proizvođača i trgovaca na

teritoriji Bosne i Hercegovine. Zakoni o zaštiti potrošača su napravljeni da zaštite potrošače od lažnih poslovnih praksi, neispravnih proizvoda i opasnih roba i usluga. Oni igraju važnu ulogu u pouzdanoj tržišnoj ekonomiji, pomažući da trgovci ostanu poštteni, bez neugodnih iznenađenja prema krajnjim potrošačima. Svako fizičko lice koje kupuje, stiče ili koristi proizvode ili usluge za svoje lične potrebe i zapotrebe svog domaćinstva jeste potrošač. Za razliku od ove zakonske definicije u Republici Hrvatskoj, kao zemlji članice Europske unije (u daljem tekstu: EU) kroz sistem zajedničkog i jedinstvenog tržišta (Ideja zajedničkog tržišta, koje je pokrenuto Ugovorom iz Rima 1958., bila je uklanjanje trgovinskih prepreka među državama članicama u cilju povećanja privrednog napretka i stvaranja „sve tješnje povezane unije među narodima Europe”), zakonodavac je upotrijebio termin „ugovorni odnos” i određene djelatnosti, pa tako pojam potrošač označava svaku fizičku osobu koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Važno je napomenuti da ne postoji univerzalno prihvaćena definicija pojma „potrošač”, odnosno različiti zakoni različitih zemalja mogu različito definirati pojam u zavisnosti od njihove različite svrhe, konteksta i potreba. Svako lice koje direktno ili kao posrednik među drugim licima prodaje proizvode ili pruža usluge potrošaču jeste trgovac. Zakonodavac je dvjako istaknuo aktivnost trgovca: direktno ili kao posrednik, odnosno prodaje proizvode ili pruža usluge potrošaču. Proizvođač je svako fizičko ili pravno lice koje posluje u Bosni i Hercegovini, bez obzira na vrstu ili oblik vlasništva, javno ili privatno, koji u cjelini ili djelimično proizvodi proizvod ili pruža uslugu. Prema definiciji, proizvođač je: a) svako lice koje uvozi proizvod ili uslugu u Bosnu i Hercegovinu; b) svako lice koje stavljajući svoje ime, robni žig, logotip, etiketu ili drugu karakterističnu oznaku na proizvod predstavlja sebe kao proizvođača. Proizvođač koji direktno dostavlja robu ili usluge potrošačima takođe se smatra trgovcem.

Inspeksijski organi u Federaciji BiH svoju društvenu ulogu ostvaruju obavljajući poslove koji su im povjereni zakonima. Kao jedan od posebnih upravnih postupaka inspeksijski nadzor se najviše obrađuje i predstavlja najznačajniji i najobuhvatniji postupak, dok se ostali upravni postupci obrađuju samo fragmentarno (Dedic, S. 2001). Jedna od značajnih karakteristika inspeksijskog nadzora jeste upravo sistemsko posmatranje, zatim ocjena rada, a sve na osnovu unaprijed utvrđenih mjerila, uz koji postupak se daje pravo aktivnom subjektu da može uticati na rad drugog subjekta (Projekt Evropske komisije EU, broj: 2013/328-128, 2006). Nadzor jeste usmjerenje rada na način da se djelovanje nadziranog subjekta ograniči unaprijed ili tijekom njegova rada, kao i naknadno provjeravanje jesu li djelovanje i rezultati u skladu s prethodno postavljenim kriterijima (Džinić, J., Lopičić I., 2021). Kvalitet inspeksijskog nadzora ovisi adekvatnoj primjeni zakona, a koji nadzor mora biti sproveden u kontinuitetu, efikasno, i u što manjoj mjeri da se utiče na proces rada subjekta nadzora (Staničić, F. 2019). Stručna literatura definiše da je inspekciji nadzor „posebna vrsta upravnog nadzora koji se ostvaruje neposrednim uvidom u odgovarajuće pravne i faktičke situacije” (Lilić, S., Toskić, K., 2021).

2. PRAVA POTROŠAČA

Zaštita potrošača osigurava da potrošači donose dobro informisane odluke o svojim izborima i imaju pristup efikasnim mehanizmima zaštite. Prema ZZP BiH osnovna prava potrošača su: pristupa osnovnoj robi, uslugama, pravo obrazovanja o određenim pitanjima potrošača, sigurnost, zaštita života i zdravlja potrošača, informisanost o određenim proizvodima i uslugama, pravo izbora, pravo aktivnog učestvovanja kao stranke u postupku, pravo naknade štete. Glavnu ulogu u zaštiti navedenih prava imaju organi nadležni za zaštitu istih.

U ovom kontekstu neophodno je spomenuti Smjernice Ujedinjenih naroda (Ujedinjene nacije, Smjernice za zaštitu potrošača, 2016) koje je Opća skupština usvojila Rezolucijom 39/248, kao jedan od osnova zaštite prava potrošača u javnopravnoj sferi. Ove Smjernice Ujedinjenih naroda za zaštitu potrošača koje su prvi put usvojene 1985. godine, a kasnije ažurirane 2016. godine, sadrže i upute nacionalnim zakonodavstvima u pogledu politika za zaštitu potrošača. Tako je u istim utvrđeno da države članice treba da uspostave politike zaštite potrošača, i to: a) dobra poslovna praksa, b) jasne i pravovremene informacije koje omogućavaju potrošačima da kontaktiraju trgovce (ovo može uključivati informacije kao što su identitet preduzeća, njegov pravni naziv i naziv pod kojim trguje, svoju glavnu geografsku adresu, web stranicu i e-mail adresu ili drugi način kontakta, njen broj telefona i svoj identifikacioni broj), c) jasne i blagovremene informacije u vezi sa ponuđenim dobrima ili uslugama, d) jasni, koncizni i lako razumljivi uslovi ugovora koji nisu nepravedni, e) transparentan proces za potvrdu, otkazivanje, vraćanje i refundiranje transakcija, f) sigurnosni mehanizmi plaćanja, g) pošteno, pristupačno i brzo rješavanje sporova i obeštećenje, h) privatnost potrošača i sigurnost podataka, i) obrazovanje potrošača.

Da bi imali funkcionalan sistem zaštite potrošača, prvenstveno vlast u Bosni i Hercegovini, zatim proizvođači, odnosno trgovci, kao privredna društva, i potrošači, zajedno trebaju da kreiraju odgovarajuće politike zaštite bez štetnih posljedica. U vezi sa prethodno navedenim osnovnim pravima potrošač se ne može odreći niti biti uskraćen za prava koja su mu data Zakonom, dok su trgovci i druga pravna i fizička lica koji, u skladu Zakonom, potrošačima isporučuju proizvode ili pružaju usluge obavezni su da posluju na jezicima u službenoj upotrebi u Bosni i

Hercegovini i da u pisanim dokumentima koriste puni naziv firme i sjedišta, ili skraćeni naziv firme, ako je takav naziv upisan u sudski ili zanatski registar i sjedište.

Na odnose i slučajeve iz oblasti zaštite potrošača koji nisu regulisani ZZP BiH primjenjuju se odgovarajuće odredbe zakona kojima se uređuju obligacioni odnosi u Bosni i Hercegovini (Zakon o obligacionim odnosima F BiH), odnosno primjenjuju se odredbe Zakona o hrani i Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda (u članu 1 stav (2) ZZP BiH utvrđeno je da se primjenjuje Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda („Službeni glasnik BiH“, broj 45/04), a koji propis je prestao da važi stupanjem na snagu novog propisa: Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, broj: 102/2009)). U slučaju da postoji nejasnoća, odnosno nedoumica ili određeni sukobi pojedinih odredaba zakonodavac je propisao da će se pružiti veći stepen zaštiti potrošača, odnosno primijeniti ona odredba koja je povoljnija za potrošača. Rasprostranjenost obmanjujućih praksi i nepravilnosti na tržištu znači da vlast u Bosni i Hercegovini mora intervenirati kako bi se zaštitili interesi potrošača priznavanjem i očuvanjem njihovih prava u različitim pravnim instrumentima, uključujući adekvatne i jedinstvene propise iz oblasti zaštite potrošača, a prevashodno prateći i u sistem uključujući mjerodavne direktive Evropske unije. Prethodno pomenute Smjernice Ujedinjenih naroda za zaštitu potrošača predstavljaju i vrijedan skup principa koji postavljaju glavne karakteristike efektivne zaštite potrošača, zakonodavstva o zaštiti, institucije za sprovođenje i sisteme obeštećenja. Nadalje, Smjernice pomažu zainteresiranim državama članicama u formuliranju i provođenje domaćih i regionalnih zakona, pravila i propisa koji su odgovaraju njihovim ekonomskim, društvenim i ekološkim okolnostima. Smjernice također pomažu u promoviranju međunarodne saradnje u provođenju među državama članicama i podsticanju razmjenu iskustava u zaštiti potrošača.

3. DOBRI POSLOVNI OBIČAJI I NEPOŠTENO POSLOVANJE

Trgovački običaji i uzanse, koji predstavljaju sistematizovane poslovne običaje koje su sakupili i objavili ovlašteni organi, u pravnoj nauci se smatraju autonomnim pravom trgovca ili trgovine, odnosno u našem sistemu autonomnim pravom, tj. pravom koje ne stvara zakonodavac, već su ga stvorili trgovci, odnosno privredni subjekti upravo zahvaljujući načelu autonomije volje u oblasti ugovornog prava (Čović, Š., 2003). Pravila morala, odnosno temeljna pravna načela jesu dobri poslovni običaji od kojih nisu moguća nikakva odstupanja, jer se njima može samo ograničiti određena autonomija volje kao stranaka, odnosno primjenjuju se mimo stranačke volje, pa čak i u onim situacijama protiv volje stranaka jer ih volja ugovornih stranaka ne može derogirati.

Postupanje svih učesnika, odnosno u konkretnom slučaju stranaka u postupku potrošača, proizvođača, odnosno trgovca, moraju da budu upravo u skladu sa navedenim dobrim poslovnim običajima. Uzanse se primjenjuju u obligacionim odnosima samo ako su učesnici, odnosno stranke u postupku, ugovorili primjenu istih ili ako iz tačno određene situacije nedvosmisleno proizilazi da su htjeli takvu primjenu uzansi. Prema ovim definicijama zakonodavac je u direktnoj vezi primijenio slijedeća načela: savjesnosti, poštenja, zloupotrebe prava, dužnost ispunjenja obaveze (ZOO F BiH, član 12,13 i 17). Upravo dovodeći u vezi obligaciju sa jedne strane, u drugoj vezi je obaveza trgovca da proizvod koji prodaje, odnosno uslugu koju nudi potrošaču, mora prodavati, odnosno nuditi u skladu sa dobrim poslovnim običajima (ZPP BiH, član 7). Možemo zaključiti da dobri poslovni običaji jesu *fair play* ili *pošten* odnos proizvođača, odnosno trgovca i potrošača. Suprotnost primjeni dobrih poslovnih običaja imamo namjeru proizvođača, odnosno trgovca da se pribave što veću određenu imovinsku korist, pa tako pojedini proizvođači, odnosno trgovci nekada fiktivnim ili lažnim podacima o određenim proizvodima ili uslugama svjesno dovode u zabludu potrošače. Uputstvom EU o nepoštenim poslovnim praksama (Službeni list Evropske Unije, L 149/22 od 11. 06. 2005., Direktiva 2005/29/ez Evropskog parlamenta i vijeća od 11. maja 2005. godine) regulisano je nepošteno poslovanje, a koje odredbe su u određeno mjeri implementirane u naše zakonodavstvo. ZZP BiH i Uputstvom EU o nepoštenim poslovnim praksama, prilikom regulisanja nepoštenog poslovanja, usvojen je isti, tzv. trostepeni pristup. Najsvježiji primjer zaštite potrošača u EU jeste upravo onaj koji postupak koji je Europska Komisija pokrenula protiv Temua na temelju Akta o digitalnim uslugama, a istraga će biti usmjerena na sljedeća područja: 1. Temu je uspostavio sustave za ograničavanje prodaje nesukladnih proizvoda u Europskoj uniji. 2. Rizici povezani s dizajnom usluge koji stvara ovisnost, uključujući programe nagrađivanja nalik igrama, i sustavi koje Temu ima za ublažavanje rizika koji proizlaze iz takvog dizajna kojistvara ovisnost, koji bi mogli imati negativne posljedice na fizičku i mentalnu dobrobit osobe. 3. Usklađenost s obvezama iz Akta o digitalnim uslugama povezanim s načinom na koji Temu preporučuje sadržaj i proizvode korisnicima. 4. Usklađenost s obvezom iz Akta o digitalnim uslugama da se istraživačima omogućiti pristup javno dostupnim podacima Temua (Europska komisija - Priopćenje za tisak, broj: IP/24/5622 od 31. 10. 2024. godine).

4. OSTVARIVANJE ZAŠTITE POTROŠAČA

Za zaštitu potrošača Na nivou Bosne i Hercegovine nadležni su slijedeći organi/institucije Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH, Vijeće za zaštitu potrošača BiH Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH, ,

Konkurencijsko vijeće BiH, nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH, Kancelarija za konkurenciju i zaštitu potrošača u Federaciji BiH i Republici Srpskoj, udruženja potrošača, obrazovne institucije i mediji, i inspekcijski i drugi organi u skladu sa zakonom.

Mjere zaštite potrošača EU obuhvaćene su direktrivama koje su zasnovane na odredbama Ugovora o funkcioniranju Europske unije (u daljem tekstu: UFEU). Kao primjer navešćemo neke od direktiva: Direktiva 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda Tekst značajan za EGP (SL L 11, 15.1.2002, p. 4–17), Direktiva 2019/633 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o nepoštenim trgovačkim praksama u odnosima među poduzećima u lancu opskrbe poljoprivrednim i prehrambenim proizvodima (SL L 111, 25.4.2019, p. 59–72) i dr. Također, bitno je istaći da je u okviru EU usvojena i Nova strategija za potrošače: Jačanje otpornosti potrošača radi održivog oporavka (Komunikacija komisije europskom parlamentu i vijeću, COM/2020/696). Navedenom Strategijom je obuhvaćeno pet ključnih prioritetnih područja: (1) zelena tranzicija; (2) digitalna transformacija; (3) pravna zaštita i provedba prava potrošača; (4) posebne potrebe određenih skupina potrošača i (5) međunarodna suradnja. U Novoj strategiji za potrošače predstavljena je vizija politike EU-a za zaštitu potrošača u razdoblju od 2020. do 2025. koja se temelji na Strategiji za potrošače iz 2012. (koja je prestala važiti 2020.) i Novim pogodnostima za potrošače iz 2018. Cilj joj je bio odgovoriti na neposredne potrebe potrošača s obzirom na pandemiju bolesti COVID-19 i povećati njihovu otpornost. Pandemija je stvorila znatne probleme koji utječu na svakodnevni život potrošača, posebno u pogledu dostupnosti i pristupačnosti proizvoda i usluga, kao i putovanja unutar EU-a te u EU i iz njega.

5. KOLEKTIVNA ZAŠTITA KAO NOVI SMJER ZAŠTITE

Fizičke ili pravne osobe radi zaštite svojih prava ili interesa grupe kao prava skupine mogu ostvariti zaštitu putem kolektivne zaštite na način kako je to predviđeno u EU. Kako bi ovakav vid zaštite našao svoj put u našem zakonodavstvu neophodno je ukazati na prednosti ovakvog vida zaštite. Direktiva o sudskim nalogima za zaštitu potrošača (Direktiva Evropskog parlamenta, broj: 2009/22/EZ, službeni naziv: Direktiva o tužbama za uzdržavanje (propuštanje) za zaštitu interesa potrošača) nije sadržana direktno u ZPP BiH, ali je kao takva ipak predviđena u drugim propisima. Niti ova navedena Direktiva, niti Direktiva 2013/11/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 21. maja 2013. o alternativnom rješavanju sporova za sporove potrošača, nije implementirana u pravni poredak Federacije BiH i Brčko Distrikta, ali je predviđena u Zakonu o zaštiti potrošača Republike Srpske (u daljem tekstu: ZZP RS). ZZP RS detaljnije uređuje vanskodsko rješavanje sporova, među kojima upravo jeste je i arbitražno rješavanje sporova. Kolektivna zaštita kao novi koncept zaštite potrošača spada u jedan od savremenih mehanizama ostvarivanja sudske zaštite. Primjenjuje se u oblastima prava u kojima je moguće identifikovati kolektivni interes (Suljević, Dž., Softić E., Suljević S., 2018).

6. INSPEKCIJSKI NADZOR I ULOGA TRŽIŠNE INSPEKCIJE:

Nadzor nad tržištem u Bosni i Hercegovini, odnosno nadzora nad sprovođenjem ZZP BiH obavljaju nadležni organi: Ministarstvo spoljne trgovine i ekonomskih odnosa Bosne i Hercegovine, Ombudsmen za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovine, Savjet za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine, Konkurencijski savjet Bosne i Hercegovine, nadležni entitetski i organi Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, i inspekcijski i drugi organi (u ovom dijelu Zakona možemo govoriti o neusklađenosti i nedorečenosti Zakona. Termin koji koristi zakonodavac “inspekcijski i drugi organi u skladu sa zakonom” ostavlja prostor da inspekcijski organi, kada je riječ o Federaciji BiH (federalni i kantonalni), sami tumače značenje ovakvog i sličnih termina), u skladu sa zakonom. Prema ZZP BiH potrošač se obraća trgovcu u slijedećim slučajevima: u slučaju nedostatka na proizvodu i u slučaju da je usluga obavljena nepravilno ili djelimično.

Zamjena proizvoda sa određenim nedostatkom sa novim proizvodom propisana je u slučaju određenog nedostatka na proizvodu, ali isto tako trgovac je dužan po izboru potrošača, i na njegov zahtjev vratiti potrošaču plaćeni iznos, kao i da mu nadoknadi razumne i stvarne troškove u slučaju povratka proizvoda da određenim nedostatkom. Isto tako potrošač ima pravo zahtijevati od trgovca da ukloni određeni nedostatak o svome trošku, odnosno da u za to predviđenom zakonskom roku od osam dana potrošač se obrati trgovcu. Određeni rokovi u slučaju zahtjeva za nedostatak na proizvodu se ne odnose na proizvode sa garantnim listom. Kada je u pitanju usluga koja nije obavljena pravilno ili je ista obavljena djelimično ponovo na zahtjev i izbor potrošača zakonodavac nije striktno obavezao trgovca, nego mu je predvidio obavezu da je „dužan“ po takvom zahtjevu uslugu obaviti ponovo ili da umanji ugovorenu cijenu za tu uslugu, i to zbog slabijeg kvaliteta. U oba prethodno navedena slučaja, odnosno ako trgovac ne osporava određene nedostatke, dužan je „bez odgađanja zadovoljiti zahtjev potrošača“. Druga je situacija kada trgovac ipak osporava nedostatak i tada je predviđena obaveza da odgovori potrošaču u pisanoj formi u roku od osam dana od dana kada je zaprimio zahtjev potrošača. Stručno mišljenje o svemu, ako trgovac osporava nedostatak, će dati na kraju putem stručnog mišljenja ovlašteni sudski vještak ili nadležni institut u Bosni i Hercegovini.

Iz navedenih zakonskih odredbi nedvosmisleno se dolazi do zaključka da se potrošač prvo mora pismeno obratiti trgovcu u rokovima kako je to utvrđeno. Djelovanje inspekcije svedeno je na samo primjenu propisane forme, a niti tržišna inspekcije, iako Zakon ne definiše da je to „tržišna inspekcija“, nego koristi termin „inspekcijski i drugi organi“ (članom 137 stav (2) Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj je izričito propisano: „posredstvom republičkog tržišnog inspektora i nadležnog tržišnog inspektora u jedinicama lokalne samouprave“), nema adekvatno uporište i mehanizme za potpuno ostvarivanje prava potrošača. Naime, zakonodavac je propisano da „ako trgovac neopravdano odbije zahtjev potrošača, inspektor će na zahtjev potrošača donijeti rješenje kojim se trgovcu naređuje da udovolji opravdanom zahtjevu potrošača. U praksi je često pitanje koji je to „opravdani zahtjev potrošača“, da li inspektor je u obavezi da cijeni opravdanost ili neopravdanost zahtjeva, a imajući u vidu ovlaštenja sudskog vještaka i nadležnog instituta? I u slučaju kada inspektor trgovcu upravnim aktom naredi da „udovolji opravdanom zahtjevu potrošača“ i u kontrolnom inspekcijskom nadzoru utvrdi da rješenje nije izvršeno (trgovac nije postupio po rješenju inspektora), niti tada se ne može potrošač kao stranka zaštititi i ostvariti svoja prava, opdavdan zahtjev ili ne, nego inspektoru ostaje mogućnost da izda prekršajni nalog zbog neizvršenja rješenja inspektora, a potrošača uputi drugim organima, odnosno da zaštitu prava potrošača ostvari pred nadležnim sudom. Upravo ovakva nepotpuna zakonska rješenja ostavljaju potrošače u nezavidnom položaju u ostvarivanju prava. Za primjer ćemo navesti drugačija rješenja kao je to predviđeno u Sloveniji. Naime, prije svega zakonodavac u Sloveniji jasno koristi termin „tržišna inspekcija“, pa tako je propisano da tržišna inspekcija i drugi nadležni inspekcijski organi, u skladu sa svojim ovlaštenjima, vrše nadzor nad primjenom zakona i izriču mjere u skladu sa zakonom (član 70 Zakona o zaštiti potrošača Republike Slovenije). Nadalje, članom 71. Zakona o zaštiti potrošača Republike Slovenije je propisano da „ako kompanija neopravdano odbije zahtjev potrošača da se otkloni nedostatak na robu, da se neispravna roba zamijeni novom, da vrati dio uplaćenog iznosa srazmjerno nedostatku robe ili cjelokupni iznos plaćen za robu, Tržišni inspektorat Republike Slovenije ili drugi nadležni inspekcijski organ može donijeti rješenje kojim se nalaže društvu da postupi po zahtjevu“. Prethodno navedeno rješenje se donosi samo ako nema spora između stranaka o postojanju kvara ili ako potrošač dostavi mišljenje sudskog vještaka, ili ako se to nesumnjivo dokaže u nekom na drugi način. U slučaju zahtjeva potrošača za povraćaj dijela uplaćenog iznosa srazmjerno nedostatku, nadležni organ može donijeti rješenje iz stava prvog samo ako se na osnovu utvrđenog djelimičnog nedostatka utvrdi iznos iznosa za djelimični nedostatak na robu može se nedvosmisleno utvrditi. Odredbe prethodnih stava shodno se primjenjuju i na nepropisno izvršenu uslugu. Čini se da je slovenački zakonodavac ipak olakšao postizanje svrhu inspekcijskog nadzora i obezbijedio njegovu efikasnost koja nije samo u javnom interesu da se uspostavi red na tržištu, nego i u interesu rješavanja konkretnog „potrošačkog problema“, dok je rješenjem na način kako je propisano ZZP BiH samo zadovoljena obaveza propisivanja formalnih pretpostavki inspekcijskog nadzora. ZZP BiH je propisano da će inspektor će donijeti rješenje kojim naređuje obustavljanje prodaje proizvoda do otklanjanja utvrđenih nepravilnosti, u slijedećim slučajevima: vidljivost prodajne cijene ili usluge u službenoj valiti BiH, obezbjeđivanje propisane isprave, oznake, podataka i deklaracije, kao u popis ovlaštenih serviseri, uobičajeno mjesto prodaje i drugo. Ostali slučajevima koji se odnose na zabranu prodaje proizvoda su: rok upotrebe koji nije čitko, vidljivo i jasno naznačene na proizvodu, odnosno omotu, da svojstva proizvoda ne odgovaraju kvalitetu ili uobičajenom upotrebi.

7. ZAKLJUČAK

Inspekcijski nadzor, kao posebni upravni postupak, kroz djelovanje tržišne inspekcije shodno ZPP BiH ne pruža adekvatnu zaštitu potrošaču. Djelovanje inspekcije bi trebalo rezultirati krajnjom mjerom o osiguranju svih prava potrošača. Imajući u vidu poteškoće u primjeni važećeg propisa na državnom nivou neophodno je da vlasti uspostave adekvatne politike, a samim tim i zakone i propise kako bi se osiguralo da potrošači budu zaštićeni od štetnih poslovnih praksi. Također, mora postojati efikasna interakcija i koordinacija između relevantnih institucija koje su odgovorne za sprovođenje zaštite potrošača. Sa tim u vezi potrebno je predvidjeti jedan ili više od jednog od slijedećih mehanizama za rješavanje potrošačkih sporova, odnosno zaštite prava potrošača:

- Alternativno rješavanje sporova, kao takvo može ponuditi potrošačima brz, efikasan i pristupačan način da dobiju pravni lijek bez tereta i troškova poduzimanja formalnih pravnih radnji.
- Interni postupci rješavanja žalbi, odnosno zahtjeva potrošača, su sastavni element rješavanja potrošačkih sporova i sistema pravnih sredstava. Efikasno i djelotvorno rješavanje pritužbi potrošača u najranijoj fazi može donijeti koristi i preduzećima i potrošačima, ublažavajući potrebu za korištenjem skupljih i dugotrajnijih vanjskih mehanizama u velikom broju slučajeva. Međutim, kao i kod drugih neformalnih mehanizama, pribjegavanje internim procesima rješavanja žalbi neće biti efikasno u slučajevima kada su potrošači bili žrtve nezakonitog poslovanja ili prevaranta.
- Postupci za sporove male vrijednosti. Prepoznajući da je redovni sudski sistem, kao i postupak inspekcijskog nadzora, često van domašaja prosječnih potrošača sa zahtjevima male vrijednosti, mnoge

zemlje širom svijeta, uvele su pojednostavljene sudske procedure za sporove male vrijednosti. Ovi postupci su osmišljeni kao alternative tradicionalnim građanskim sudskim postupcima, omogućavajući pojedincima da rješavaju sporove i dobiju obeštećenje po cijeni i teretu koji nije nesrazmjeran iznosu njihovog potraživanja.

- Jasnije i preciznije odredbe i ovlasti inspekcije. U zakonskim okvirima označiti i uspostaviti sistem djelovanja inspekcije kroz jedinstveno postupanje u Bosni i Hercegovini. Odredbe o ovlastima inspekcije kreirati na način da pruže efikasnu zaštitu prava potrošača.

LITERATURA

- Čović, Š. (2003). Poslovno pravo, Pravni fakultet Univerziteta u Sarajevu
- Direktiva 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. novembra 2001. o općoj sigurnosti proizvoda Tekst značajan za EGP (SL L 11, 15.1.2002, p. 4–17)
- Direktiva 2019/633 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. aprila 2019. o nepoštenim trgovačkim praksama u odnosima među poduzećima u lancu opskrbe poljoprivrednim i prehrambenim proizvodima (SL L 111, 25.4.2019, p. 59–72)
- Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. maja 2005. godine o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”)
- Dedić, S. (2001). Upravno pravo Bosne i Hercegovine, Bihać - Sarajevo, Pravni fakultet u Bihaću, Magistrat,
- Europska komisija, Komunikacija komisije europskom parlamentu i vijeću, Nova strategija za potrošače: Jačanje otpornosti potrošača radi održivog oporavka, Bruxelles, 2020., COM (2020) 696
- Europska komisija, Priopćenje za tisak, broj: IP/24/5622 od 31. 10. 2024. godine
- Ujedinjene nacije: Smjernice za zaštitu potrošača / United Nations: Guidelines for consumer protection, United Nations, Geneva – 1613427 (E) – July 2016 – 607 – UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1
- Lilić S., & Toskić, K. (2021). Inspeksijski nadzor i kolektivna zaštita potrošača u upravnom postupku: studija primera na slučaju Supernova, Filološki fakultet Univerziteta u Beogradu, Zaštita kolektivnih interesa potrošača (2021), Članak 7 (strane 123–141)
- Povelja Europske unije o temeljnim pravima, „Politike Unije osiguravaju visoku razinu zaštite potrošača“ (2016/C 202/02)
- Pravni leksikon, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Zagreb, 2007.
- Staničić, F. (2019). Uloga inspeksijskog nadzora u osiguravanju provedbe propisa, Izvorni znanstveni rad / UDK 351 .83(497.5), Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2019.
- Suljević D., i sr. (2018). Kolektivna zaštita kao novi koncept zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini, Anali Pravnog fakulteta u Zenici, broj: 22/2018, str. 77-100
- Zakona o zaštiti potrošača Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, broj: 25/06 i 88/15)
- Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj („Sl. glasnik RS“, broj: 6/2012, 63/2014, 18/2017 i 90/2021)
- Zakona o hrani („Službeni glasnik BiH“, broj 50/04)
- Zakona o opštoj bezbjednosti proizvoda („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, broj: 45/04)
- Zakon o opštoj bezbjednosti proizvoda („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, broj: 102/2009)
- Zakon o obligacionim odnosima („Sl. list SFRJ“, broj: 29/1978, 39/1985, 45/1989 - odluka USJ i 57/1989, „Sl. list R BiH“, broj: 2/1992, 13/1993 i 13/1994 i „Sl. novine F BiH“, broj: 29/2003 i 42/2011)
- Zakona o zaštiti potrošača Republike Hrvatske („Narodne novine R Hrvatske“, broj: 19/22, 59/23)
- Zakon o zaštiti potrošača Republike Slovenije („Službeni list Republike Slovenije“, broj: 98/04 – službeni prečišćeni tekst, 114/06 – ZUE, 126/07 , 86/09 , 78/11 , 38/14 , 19/15 , 55/17 – ZKotT, 31/18 i 130/22)