

- [16] European Neighbourhood Policy And Enlargement Negotiations,
https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/countries/detailed-country-information/bosnia-herzegovina_en [14/10/2017]
- [17] [Vijeće ministara BiH, Direkcija za ekonomsko planiranje, [2015] Strateški okvir za BiH,
<http://www.dep.gov.ba/naslovna/DEP%20Strateski%20okvir%20za%20BiH.pdf>
[14/10/2017]

PRAVNI OKVIR IMPLEMENTACIJE PRAVA EU U OBLASTI POTROŠAČKOG PRAVA BiH

Selma Otuzbir, MA, email: otuzbir.selma@gmail.com

Amir Mešinović, MA, email: amir.mesinovic@iu-travnik.com
Internacionalni univerzitet Travnik u Travniku, Bosna i Hercegovina

Sažetak: Jedno od glavnih političkih područja Europske unije i ključni element unutarnjeg tržišta je politika zaštite potrošača, kojom se štite sigurnost i ekonomski interesi potrošača, a imajući u vidu bosansko-hercegovačke težnje za ulazak u Europsku uniju, usklađivanje standarda za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini sa standardima u Europskoj uniji, uz utjecaj prava konkurencije na zaštitu potrošača, predstavlja ozbiljan korak ka stvaranju konkurentne tržišne privrede i postizanju članstva u Europskoj uniji. Visoka razina zaštite potrošača jedan je od ciljeva kome Bosna i Hercegovina teži na putu ka priključenju EU. U tom pravcu su pokrenute aktivnosti na harmonizaciji propisa, ne samo u oblasti sigurnosti proizvoda, nego i u području zaštite pravnih i ekonomskih interesa potrošača. Kako bi osigurala zaštitu potrošača, BiH je usvojila nekoliko pravnih akata, od kojih su najvažniji u ovoj oblasti Zakon o općoj sigurnosti proizvoda i Zakon o zaštiti potrošača BiH.

Ključne riječi: Zakon o potrošačima BiH, Europska unija, potrošači, ekonomska razvijenost;

THE LEGAL FRAMEWORK OF IMPLEMENTATION OF EU RIGHTS IN THE FIELD CONSUMER RIGHTS OF BIH

Abstract: One of the main political areas of the European Union and the key element of the internal market is the consumer protection policy, which protects the security and economic interests of consumers, bearing in mind the Bosnia and Herzegovina aspirations for entry into the European Union, harmonization of consumer protection standards in Bosnia and Herzegovina with standards in the European Union, with the impact of competition law on consumer protection, is a serious step towards creating a competitive market economy and achieving membership in the European Union. A high level of consumer protection is one of the goals Bosnia and Herzegovina is pushing for EU accession. To this end, activities on the harmonization of regulations have been initiated, not only in the area of product safety, but also in the area of protection of legal and economic interests of consumers. In order to ensure consumer protection, BiH has adopted several legal acts, most important of which are the Law on General Product Safety and the Consumer Protection Act of BiH.

Key words: Consumer Law, European Union, Consumers, Economic Development;

I UVOD

Evropska unija je zajednica država članica koja je utemeljena na zajedničkim interesima, institucijama i pravnim aktima država članica: jedinstvena valuta, zajednička odbrambena politika, saradnja u svim oblastima života i rada.³⁰¹ Stvaranje jedinstvenog ekonomskog prostora jedan je od najbitnijih ekonomskih preduslova za pridruživanje Evropskoj Uniji. Posebnu pažnju pri tom treba fokusirati na tri područja: unaprijeđenje konkurentnog okruženja unutar BiH, poboljšanje prava potrošača i unaprijeđenju sigurnosti proizvoda kao i slobodnog protoka roba. Pravo zaštite potrošača se u bosanskohercegovačkom zakonodavstvu počinje intenzivno razvijati potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Bosne i Hercegovine i Europske unije te njihovih država članica. U navedenom sporazumu uređeno je da će strane saradivati s ciljem usklađivanja standarda za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini sa istim standardima u Evropske unije. Djelotvorna zaštita potrošača je neophodna kako bi se osiguralo propisno funkcioniranje tržišne ekonomije, a ta zaštita zavisit će od razvoja i efikasnosti administracije radi osiguravanja nadzora nad tržištem i sprovođenja zakona u toj oblasti. U nastojanju da se zaštita potrošača na prostoru Bosne i Hercegovine približi standardima zaštite potrošača Evropske Unije, Parlamentarna skupština Bosne i Hercegovine je 2006. godine usvojila novu verziju Zakona o zaštiti potrošača. Ovaj Zakon je jedan od propisa kojim je započeo postupak implementacije direktiva EU s područja zaštite potrošača u pravni sistem Bosne i Hercegovine, kojim se preuzimaju evropske norme ponašanja na tržištu, kako u pogledu obavještanja, tako i same zaštite potrošača. Njegovo donošenje je dobar korak za pružanje sveobuhvatne i sistemske zaštite potrošača. Za potrošača koji je slabija strana poslovnih transakcija izuzetno je važno da bude potpuno upoznat sa svim propisima, kao i to da se oni nalaze na jednom mjestu. Na ovaj način je Zakon o zaštiti potrošača postao opšti propis o zaštiti potrošača. Međutim, njegovim donošenjem ne završava se postupak zaštite, tim prije što se u području zaštite potrošača stalno događaju promjene. U pitanju je dakle dugoročan proces koji se zasniva na praćenju postojećih rješenja i uređenju područja koja nisu uređena.

1. Zaštita potrošača u Bosni i Hercegovini

Zaštita potrošača kao politika EU uvedena je Ugovorom o EU, a njen cilj je zaštita zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača, kao i promocija prava potrošača na informiranje, obrazovanje i organiziranje s ciljem očuvanja zajedničkih interesa. Zaštita potrošača uključuje razvijanje zakonodavne prakse i ostalih mjera, uključivanje interesa potrošača u ostale evropske politike, dopunu politika zaštite potrošača država članica te jačanje potrošačkih organizacija i njihovo aktivno učešće u procesu odlučivanja.³⁰² Od tada je u Evropskoj uniji donesen veliki broj akata u svrhu zaštite prava potrošača, a imajući u vidu da se osnove unutarnje i vanjske politike Bosne i Hercegovine temelje na ispunjenju uvjeta za punopravno članstvo u EU-u, Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju propisano je da će strane saradivati u cilju usklađivanja standarda za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini sa istim standardima u Zajednici, te da je efikasna zaštita potrošača neophodna kako bi se osiguralo propisno funkcioniranje tržišne ekonomije. Tako je Bosna i Hercegovina u nastojanju da se zaštita

³⁰¹ M. Bodiroža, *Evropska unija (od Rima 1957. do Luksemburga 2008.)*, Glas Srpski grafika, Banja Luka 2008, 19.

³⁰² S. Kurtić/S. Otuzbir/R. Kadrić, *Principi i organizacija Evropske unije*, Internacionalni univerzitet Travnik Pravni fakultet Travnik, Travnik 2015, 140.

potrošača naše države približi standardima zaštite potrošača u Europskoj uniji, započela stvaranje legislativnog okvira zaštite potrošača u BiH, kao i jedinstvene institucionalne strukture za njegovo efikasno provođenje, a sve da bi, ne samo izvršila pripreme za ravnopravno nastupanje na jedinstvenom tržištu, nego i osigurala povjerenje potrošača na konkurentnom unutarnjem tržištu uz adekvatnu zaštitu i efikasno provođenje zakona, bez obzira na mjesto gdje se potrošač ili drugi poslovni subjekt nalaze. Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini jedan je od propisa kojim je započeo postupak implementacije direktiva EU sa područja zaštite potrošača u pravni sustav Bosne i Hercegovine, a većina potrošačkih propisa EU koji su implementirani u pravo BiH nastali su u vrijeme kada je došlo i do promjene politike zaštite potrošača u EU. Doneseni Zakon o zaštiti potrošača opći je propis za područje zaštite potrošača, kojim se, utvrđujući okvir sustava zaštite potrošača, uređuju odnosi između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriji Bosne i Hercegovine. Pored ovog Zakona, postoji još čitav niz drugih zakona vezanih za oblast zaštite potrošača, a koji se primjenjuju na odnose i slučajeve iz oblasti zaštite potrošača koji nisu regulirani ovim Zakonom, poput Zakona o hrani, Zakona o općoj sigurnosti proizvoda, te odgovarajuće odredbe zakona kojima se uređuju obligacioni odnosi u Bosni i Hercegovini. Temeljni cilj politike zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini je kontinuirano poboljšanje kvalitete života svih građana Bosne i Hercegovine, te promocija zdravlja i sigurnosti potrošača, a da bi se isti postigao potrebno je, kroz provođenje razrađujućih ciljeva, osigurati vladavinu prava, demokratije i civilnog društva, osigurati daljnje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Evropske unije, stvoriti uvjete za efikasno rješavanje uočenih problema na području zaštite potrošača, raditi na svijesti potrošača o njihovom stvarnom položaju na tržištu, osigurati podršku potrošačima u ostvarenju njihovih prava, uspostaviti međusobnu povezanost svih nositelja zaštite potrošača, ojačati suradnje i razmjenu informacija, ojačati položaj potrošača na tržištu i podizati svijest potrošača u odnosu na njihova prava i ulogu u tržišnoj privredi, unaprijediti obavješćavanje potrošača, uspostaviti različite vidove savjetovanja i obrazovanja potrošača, zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača, te unaprijediti davanje informacija i upoznavanje javnosti o pravima potrošača u BiH, a kroz planiranje promotivnih djelovanja na svim razinama i poticanje medijske aktivnosti.³⁰³ Da bi se realizirali navedeni ciljevi politike zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini, u Zakonu o zaštiti potrošača navedeni su subjekti koji su odgovorni za provođenje politike, odnosno zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini od kojih izdvajamo sljedeće:

- Ministarstva vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH - Odjel za nadzor nad tržištem, zaštitu potrošača i konkurenciju
- Inspeksijska tijela u FBiH, RS i BD BiH
- Institucija Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

1.1 Ministarstva vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH - Odjel za nadzor nad tržištem, zaštitu potrošača i konkurenciju

Odjel za nadzor nad tržištem, zaštitu potrošača i konkurenciju, u sklopu Sektora za ekonomski razvoj i poduzetništvo Ministarstva vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH, obavlja poslove vezane za izradu i provedbu zakona i drugih propisa vezanih za zaštitu potrošača; daje stručna mišljenja vezana za zaštitu potrošača; provodi aktivnosti vezane za harmonizaciju zakonodavstva BiH sa zakonodavstvom EU iz područja zaštite potrošača; surađuje s

³⁰³ Državni godišnji program za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine za 2015. godinu, Službeni glasnik BiH, br. 50/15, str. 6

mjerodavnim tijelima za zaštitu potrošača s područja EU; predlaže i prati iz svoje mjerodavnosti sadržaj projekata programa EU; obavlja stručne poslove vezane uz rad 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 mjerodavnosti. Unutar ovog odjela je uspostavljen Savjetodavni servis za potrošače, kojem se fizička i pravna lica mogu obratiti, te zatražiti savjet po pitanju zaštite potrošača.

1.2 Inspeksijska tijela u FBiH, RS i BD BiH

Posebnim zakonima o inspekcijama u FBiH, RS i Brčko distriktu BiH je regulirano vršenje inspeksijskog nadzora, organizacija inspektorata, rukovođenje tim tijelima, prava, obaveze i odgovornosti inspektora i druga pitanja od značaja za funkcioniranje inspekcija. Prilikom vršenja inspeksijskih kontrola, inspektori primjenjuju odredbe širokog spektra zakonskih propisa kojima je na određen način regulirana oblast zaštite potrošača. Značajan korak u pravcu zaštite prava potrošača učinjen je uvođenjem sistema prijava i pritužbi građana na telefonski poziv, kao direktna veza potrošača s inspektoratima. Inspeksijska nadzor po prijavama građana, vezanim za ugrožavanje njihovih prava, ima prioritet. Ukoliko je kupljeni proizvod loše kvalitete, nije izdan račun i garancija, cijena na proizvodu nije ispravno istaknuta ili su povrijeđena neka druga prava zajamčena Zakonom o zaštiti potrošača u BiH, potrošači se mogu obratiti tržišnim inspekcijama:

- Federalne uprave za inspeksijske poslove FBiH
- Republičke uprave za inspeksijske poslove RS
- Inspektorata Brčko distrikta BiH³⁰⁴

1.3 Institucija Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Institucija Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH u sistemu zaštite prava potrošača, predstavlja neovisnu instituciju uspostavljenu s ciljem promocije dobre i efikasne provedbe politike zaštite potrošača. 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 provedbi aktivnosti koje su u suprotnosti sa potrošačkom legislativom, pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima naknade štete u ime zaštite kolektivnih interesa potrošača. Potrebno je naglasiti da institucija djeluje općenito, tj. u smislu općeg interesa potrošača. To znači da Ombudsman neće poduzimati mjere za razrješavanje pojedinačnih sporova. Uloga institucije Ombudsmana jeste zaštita i jačanje položaja potrošača u društvu. Područje djelovanja uglavnom obuhvata sljedeće: rješavanje žalbi potrošača, pružanje informacija potrošačima organiziranim u udruženjima i Savezu udruženja potrošača BiH, te njihovu edukaciju, suradnju sa medijima u vezi svih pitanja koja se odnose na potrošače, sigurnost proizvoda, kvalitet proizvoda, kao i utjecaj na okoliš. Ombudsman također sudjeluje, u svojstvu umješaka, u raspravama koje se vode kod sektorskih regulatornih tijela s ciljem zaštite ekonomskih interesa potrošača. Ukoliko je potrebno zaštititi kolektivna prava potrošača u ugovornim odnosima s davateljima roba i usluga, odnosno, reagirati na sistematska kršenja prava potrošača, potrošači se mogu obratiti: Instituciji Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH. Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i

³⁰⁴ Zaštita potrošača u BiH, http://annt.gov.ba/za_potrosace/FAQ/default.aspx?id=2980&langTag=bs-BA, (20. novembar 2017.)

Hercegovini, kao temeljni zakon Institucije Ombudsmana propisuje obaveze i ovlaštenja Ombudsmana i istovremeno uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriju Bosne i Hercegovine. Zakon o zaštiti potrošača u velikoj mjeri je usklađen s pravnom stečevinom EZ-a.

1.3.1 Obaveze Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

- pruža informacije o pravima i obavezama potrošača i daje podršku udruženjima potrošača u njihovim aktivnostima;
- prati ili predlaže aktivnosti u vezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je regulisano zakonom i propisima koji regulišu obligacione odnose ili nekim drugim zakonom;
- istražuje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi i koordinira svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijama;
- donosi odluke i poduzima druge mjere u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja;
- izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuje specifični ekonomski operateri;
- preporučuje upotrebu određenih uslova ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja;
- pregovara s predstavnicima određenih trgovinskih udruga o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;
- predlaže i inicira rješavanje potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova;
- kontaktira s Institucijom ombudsmana za ljudska prava u BiH o zajedničkim problemima, posebno o uslugama od općeg interesa ili javnim uslugama;
- predlaže Vijeću za zaštitu potrošača BiH i Savjetu ministara BiH potrebna poboljšanja Zakona o zaštiti potrošača, te doprinosi usmjeravanju i efikasnosti politike u području zaštite potrošača;
- istražuje uticaj drugih inicijativa organa vlasti na zaštitu potrošača.³⁰⁵

1.3.2 Ovlaštenja Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

- izdaje instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti s potrošačkim zakonodavstvom i iznosi te instrukcije pred sud;
- pokreće postupak pred nadležnim sudom;
- pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, u skladu sa odredbama ovog Zakona.³⁰⁶

1.3.3 Misija Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Djelovati će u smislu zaštite interesa potrošača, a ne rješavati njihove pojedinačne sporove, što je zadatak i nadležnost drugih zakonima određenih i formiranih agencija, uprava, institucija i inspektorata. Davanje pravnih savjeta i sugestija potrošačima je nadležnost i zadatak lokalnih centara za savjetovanje potrošača (udruženja potrošača), koji su

³⁰⁵ Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, Službeni glasnik BiH, br. 271/06, član 101.

³⁰⁶ *Ibid.*, član 103.

uspostavljeni i djeluju na cijelom prostoru Bosne i Hercegovine. Institucijom ombudsmena upravlja Ombudsman za zaštitu potrošača i ovlašten je da izdaje instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti sa potrošačkom legislativom, pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima naknade štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača u BiH. Institucija ombudsmena ima zadatak zaštititi i ojačati položaj potrošača u društvu. Pod terminom položaj potrošača podrazumijeva se potrošač u različitim ulogama kao širok koncept, te stav ili interes potrošača. Ojačavanje znači podnošenje promjena koje utiču na položaj potrošača, te identificiranje rizika, privlačenje pažnje na stavove potrošača u društvenom donošenju odluka u Bosni i Hercegovini i međunarodno, te promoviranje vlastitih mogućnosti djelovanja potrošača. Institucija ombudsmena nastoji osigurati postojanje tržišne utakmice u kojoj "pobjeđuju" oni najuspješniji i najefikasniji, a to se očituje kroz veću ponudu, bolju kvalitetu i nižu cijenu njihovih proizvoda odnosno usluga. Na taj način profitiraju potrošači koji dobivaju mogućnost izbora između većeg spektra ponuđenih proizvoda i usluga od većeg broja ponuditelja, po cijenama i kvaliteti koja zadovoljava njihove potrebe. Politika zaštite ekonomskog interesa potrošača iziskuje od Institucije ombudsmena da je kontinuirano usmjerena prema stvaranju uslova za smanjenje prepreka razvoju privrede i daljnjoj liberalizaciji tržišta koja su tradicionalno bila zatvorena za konkurenciju (telekomunikacije, energetika, komunalije, promet i dr.). Institucija je opredijeljena za efikasno provođenje zaštite prava potrošača koja im pripadaju na osnovu važećeg propisa, te stvaranju društva po mjeri potrošača.

2. Budućnost harmonizacija zakonodavstva BiH sa EU u oblasti zaštite potrošača

Proširenje EU izraz je kojim se opisuje proces prijema u punopravno članstvo novih država članica i jedna je od najvažnijih politika EU. Ciljevi politike proširenja EU su povećanje sigurnosti, stabilnosti te blagostanje na evropskom kontinentu.³⁰⁷ Suština pregovora o pristupanju jeste usklađivanje nacionalnog zakonodavstva Zajednice sa pravnim tekovinama EU što je potrebno ostvariti do trenutka stupanja u članstvo države kandidata. Usklađivanje zakonodavstva, propisa i procedura jedne države sa pravnom stečevinom Evropske unije predstavlja najsloženiji i najdugotrajniji dio cjelokupnog procesa integracije. Cjelokupna pravna stečevina EU za potrebe pregovora o pristupanju države kandidata za članstvo u EU od 2005. godine dijeli se na 35 pregovaračkih poglavlja. Proces se sprovodi posebno za svako poglavlje pregovora, a od države kandidata očekuje se da pokaže da li će moći da u cijelosti usvoji pravne tekovine EU po pojedinim poglavljima i uskladi uočene razlike ili će zatražiti prelazni period za potpuno usvajanje i sprovođenje nakon stupanja u punopravno članstvo.

2.1 Poglavlje 28. Zaštita potrošača i zdravlja

Poglavlje 28. je podijeljeno na dva dijela i odnosi se na politiku zaštite potrošača i politiku zaštite javnog zdravlja. Pravne tekovine EU u oblasti zaštite potrošača regulišu bezbjednost potrošačke robe i zaštitu ekonomskih interesa potrošača u brojnim pojedinačnim sektorima.

³⁰⁷ S. Kurtić/S. Otuzbir/R. Kadrić, *Principi i organizacija Evropske unije*, Internacionalni univerzitet Travnik Pravni fakultet Travnik, Travnik 2015, 140.

One podrazumijevaju opšti okvir finansiranja i pravila koja regulišu zaštitu potrošača na nivou Evropske unije i nivou država članica, uključujući mjere zabrane i pristup pravdi, uz mjere za poboljšanje saradnje između vlasti država članica. Harmonizacija pravila o zaštiti potrošača ima za cilj da odstrani prepreke na tržištu i da omogući integrisani ekonomski prostor, tako da usluge i robe mogu da cirkulišu sa istim standardima bezbjednosti i kvaliteta i da potrošači uživaju visok nivo zaštite svojih prava. Primjenom evropskih standarda zaštite potrošača će se omogućiti da potrošači u BiH uživaju jednaka prava, kao i evropski potrošači. To znači veći stepen sigurnosti proizvoda na tržištu, a time i bolju zaštitu zdravlja potrošača, zaštitu prava potrošača pri kupovini proizvoda i usluga na tržištu kao i opšte povećanje kvaliteta života. Time potrošač postaje regulator razvoja privrede i na taj način direktno utiče na poslovnu politiku privrednika, podstiče konkurentnost i stvara podsticajno okruženje na tržištu. BiH je svjesna da će primjena evropskih standarda u okviru zaštite potrošača i zdravlja obezbijediti veće povjerenje potrošača, ojačati njihovu ulogu u tržišnoj areni i osigurati veću brigu za njihove interese u stvaranju budućih politika. Pravne tekovine EU u oblasti javnog zdravlja obuhvataju mjere u vezi sa opštim okvirom finansiranja i mjere za regulisanje ove oblasti. Takođe, regulišu se pitanja vezana za kontrolu duhana, prenosive bolesti, krv, tkiva i ćelije, mentalno zdravlje, prevenciju zloupotrebe droga, zdravstvenu neravnopravnost, ishranu, smanjenje štetnog dejstva alkohola, skrining raka, zdravu okolinu, kao i za sprečavanje povreda, promovisanje bezbjednosti i Evropsku akciju u oblasti rijetkih bolesti. Kroz zajedničku politiku zaštite potrošača, a preko regulisanja i nadzora na području zaštite potrošača, u Bosni i Hercegovini će biti omogućen veći stepen bezbjednosti proizvoda, a time i bolja zaštita potrošača, kao i opšte poboljšanje kvaliteta života. Tako se smanjuju izdaci u zdravstvu, odnosno troškovi liječenja povreda i bolesti uzrokovanih korištenjem neprovjerenih proizvoda. Razvoj sistema vansudskog rješavanja sporova na ovom području rasterećuje sudove, a rad udruženja za zaštitu potrošača doprinosi jačanju uticaja potrošača. Ako se pravila EU-a ne provode ispravno, potrošači mogu zatražiti pravnu zaštitu. Za to je potrebna bolja suradnja među državama članicama EU-a. Sudski postupci mogu biti skupi i dugotrajni, pogotovo ako se vode izvan vaše matične države. Kako bi potaknula izvansudske nagodbe, Komisija je razvila načine za rješavanje sukoba koji su jeftini ili besplatni. Među njima je i internetski sustav za rješavanje sporova koji će s radom započeti 2016. Drugi način za traženje pravne zaštite za potrošačke probleme u koje je uključeno više država članica EU-a te za informiranje o pravima jest Mreža europskih centara za zaštitu potrošača, u okviru koje se daju besplatni savjeti potrošačima i pruža podrška stanovnicima EU-a koji kupuju robu i usluge od trgovaca iz drugih država članica EU-a.³⁰⁸

II ZAKLJUČAK

U većini zemalja pravni instrumenti zaštite potrošača su ustavne odredbe, potrošački zakoni, posebni zakoni, tzv. zakoni o zaštiti potrošača te pojedinačni zakoni kojima se reguliše ponašanje na tržištu. Pripreme za pristupanje Evropskoj Uniji i usaglašavanje domaćeg zakonodavstva sa pravom Europske Unije trebalo bi dovesti do većeg stepena zaštite prava potrošača. Bosna i Hercegovina će na svom europskom putu otvoriti poglavlje 28. i zakonske propise iz oblasti zaštite potrošača uskladiti sa pravom EU. Navedeno poglavlje je podijeljeno na dva dijela i odnosi se na politiku zaštite potrošača i politiku zaštite javnog zdravlja. Cilj harmonizacije pravila o zaštiti potrošača je da se odstrane prepreke na tržištu i da se ostvari integrisan ekonomski prostor, tako da usluge i roba mogu da cirkulišu s istim standardima

³⁰⁸ Potrošači, http://www.europa.eu/european-union/topics/consumers_hr, (20. novembar 2017.)

sigurnosti i kvaliteta, da potrošači uživaju visok nivo zaštite svojih prava. Zajedničkom politikom zaštite potrošača, a putem regulisanja i nadzora na području zaštite potrošača biće omogućen veći stepen bezbjednosti proizvoda, a time i bolja zaštita potrošača, kao i opšte poboljšanje kvaliteta života.

III LITERATURA

- [1] Bodiroža M. M., (2008.), Evropska unija od Rima 1957. do Luksemburga 2008., Glas Srpski grafika, Banja Luka
- [2] Kurtić S., Otuzbir S., Kadrić R., (2015.), Principi i organizacija Evropske unije, Internacionalni univerzitet Travnik u Travniku Pravni fakultet Travnik, Travnik
- [3] Državni godišnji program za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine za 2015. godinu, (Službeni glasnik BiH, br. 50/15)
- [4] Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, (Službeni glasnik BiH, br. 271/06)
- [5] http://www.europa.eu/european-union/topics/consumers_hr (pristupljeno 20. novembra 2017.)
- [6] http://www.amnt.gov.ba/za_potrosace/FAQ/default.aspx?id=2980&langTag=bs-BA, (pristupljeno 20. novembra 2017.)

