

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. ZAŠTITA POTROŠAČA.....	2
3. ISTORIJSKI RAZVOJ ZAŠTITE POTROŠAČA.....	3
3.1. Pravo na zadovoljenje osnovnih potreba.....	5
3.2. Pravo na bezbednost.....	5
3.3. Pravo na informisanost.....	6
3.4. Pravo na izbor.....	6
3.5. Pravo da se čuje glas potrošača.....	7
3.6. Pravo na pravnu zaštitu.....	7
3.7. Pravo na obrazovanje.....	8
3.8. Pravo na zdravu i održivu životnu sredinu.....	9
4. ISTORIJSKI RAZVOJ ZAŠTITE POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI.....	10
5. NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI I REPUBLICI SRPSKOJ	12
5.1. Nosioc zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini.....	12
5.1.1. Ministarstvo spoljne trgovine i ekonomskih odnosa.....	13
5.1.2. Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini.....	13
5.1.3. Savet za zaštitu potrošača.....	13
5.1.4. Kancelarija za konkurenciju i zaštitu potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine i Republici Srpskoj.....	14
5.2. Nosioc zaštite potrošača u Republici Srpskoj.....	14
5.2.1. Vlada Republike Srpske.....	15
5.2.2. Ministarstvo.....	15
6. KORACU U REŠAVANJU POTROŠAČKIH PRAVA.....	17
6.1. Pismeni prigovor upućen trgovcu.....	17
6.2. Rešavanje prigovora putem udruženja za zaštitu potrošača.....	18
6.3. Rešavanjem prigovora putem Republičke uprave za inspekcijske poslove.....	19
6.4. Rešavanjem prigovora putem suda.....	19
7. UDRUŽENJA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA.....	20
7.1. Rešavanje pojedinačnih potrošačkih prigovora – najčešći prigovori potrošača.....	21
7.1.1. Nepoštena poslovna praksa.....	22
7.1.2. Deklarisanje proizvoda.....	22

7.1.3.	Smanjenje gramaže na proizvodima	23
7.2.	Ekonomske usluge od opšteg ekonomskog interesa (komunalne usluge)	24
7.3.	Savetodavna tela i komisije	25
7.4.	Saradnja sa drugim institucijama	31
7.5.	Prijedlog za Izmene i dopune Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj	32
7.6.	Anketa	37
8.	POTROŠAČI U BOSNI I HERCEGOVINI I POTROŠAČ U EVROPSKOJ UNIJI	39
9.	ZAKLJUČAK	42
	LITERATURA	43

SADRŽAJ SLIKA

Slika 2.1.	Primer potrošača	2
Slika 3.7.	Edukacija potrošača	8
Slika 5.2.2.	Konferencija „Prava potrošača ekonomskih usluga-komunalne usluge“	15
Slika 6.1.	Primer obrasca iz knjige reklamacija – postupanje po prvom koraku u rešavanju	16
Slika 7.	Aktivnosti udruženja za zaštitu potrošača	19
Slika 7.1.1.	Nepoštena poslovna praksa – razlika između cena na rafi i kasi	20
Slika 7.1.2.	Nepravilno deklarisanje proizvoda	20
Slika 7.1.3.	Primer smanjenja gramaže na proizvodu	21
Slika 7.2.	Grafikon temperature vode (Toplane)	23
Slika 7.3.1	Primer rada komisije za rešavanje potrošačkih prigovora u kompaniji Trion Tel	24
Slika 7.3.2	Primer pravilnika o radu komisije za rešavanje potrošačkih prigovora.	26
Slika 7.4.	Potpisivanje Sporazuma o saradnji Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH i organizacija civilnog društva.	28
Slika 7.5.	Aktivnosti udruženja za zaštitu potrošača sa predstavnicima Ministarstva trgovine i turizma Republike Srpske na predlozima za Izmene i dopune Zakona o zaštiti potrošača Republike Srpske	32

SADRŽAJ TABELA

Tabela 7.2.	Tabela postotka cena ekonomskih usluga u budžetu potrošača	22
Tabela 7.6.1.	Rezultati ankete	34