



**Извјештај ревизије учинка
ФУНКЦИОНИСАЊЕ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА**

Број: РУ 004-22

Бања Лука, септембар 2023. године

САДРЖАЈ

ЗАКЉУЧАК РЕВИЗИЈЕ	1
ЛИСТА СКРАЋЕНИЦА	2
ПРЕДГОВОР	3
РЕЗИМЕ	5
1. УВОД	8
1.1. Позадина и мотиви ревизије.....	8
1.2. Предмет ревизије и ревизијска питања	10
1.3. Дизајн и методолошки оквир ревизије	10
1.3.1. Обим и ограничења ревизије.....	10
1.3.2. Извори ревизијских доказа	11
1.3.3. Методе прикупљања и анализе ревизијских доказа	12
1.3.4. Критеријуми ревизије	12
1.4. Садржај и структура извјештаја	13
2. ОПИС ПРЕДМЕТА РЕВИЗИЈЕ	14
2.1. Карактеристике предмета ревизије	14
2.2. Институционалне улоге, надлежности и одговорности	15
2.3. Правна регулатива карактеристична за подручје и предмет ревизије .	17
3. НАЛАЗИ	19
3.1. Претпоставке за успјешно функционисање заштите потрошача.....	19
3.1.1. Имплементација регулаторног оквира	19
3.1.2. Институционални и организациони капацитети носилаца заштите потрошача.....	20
3.2. Мјере и активности на плану унапријеђења заштите потрошача	25
3.2.1. Мјере и активности Министарства трговине и туризма на заштити потрошача.....	25
3.2.2. Мјере и активности јединица локалне самоуправе на заштити потрошача	27
3.2.3. Мјере и активности јавних предузећа на заштити потрошача	30
3.2.4. Мјере и активности Републичке управе за инспекцијске послове на заштити потрошача.....	33
3.3. Праћење, евалуација и извјештавање	35
3.3.1. Евиденције потрошачких приговора и извјештавање	35
3.3.2. Резултати проведених мјера и активности на плану заштите потрошача .	37
4. ЗАКЉУЧЦИ	39
5. ПРЕПОРУКЕ	42
6. ПРИЛОЗИ УЗ ИЗВЈЕШТАЈ	45

ЗАКЉУЧАК РЕВИЗИЈЕ

"ФУНКЦИОНИСАЊЕ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА"

Главна служба за ревизију јавног сектора Републике Српске је, на основу Закона о ревизији јавног сектора Републике Српске, а у складу са ISSAI стандардима ревизије за јавни сектор, провела ревизију учинка "Функционисање заштите потрошача".

Основни циљ ове ревизије је да испита како функционише систем заштите потрошача те да се на основу проведеног испитивања понуде препоруке чијим провођењем би субјекти одговорни за заштиту потрошача створили претпоставке за успјешније провођење мјера и активности у циљу осигурања вишег нивоа заштите потрошачких права.

Ревизијом су обухваћене институције надлежне и одговорне за заштиту потрошача у Републици Српској и то: Министарство трговине и туризма, Републичка управа за инспекцијске послове, јединице локалне самоуправе и јавна (комунална) предузећа.

Ревизијом је обухваћен период од 2019. до 2022. године, као и текућа 2023. година.

Ревизијом је утврђено да је у посматраном периоду унапријеђена заштита потрошача, али да она, због потешкоћа у имплементацији регулаторног оквира и недовољно искоришћених институционалних и организационих механизма заштите потрошача, не функционише на начин којим би се у потпуности обезбиједила ефикасна и ефективна заштита потрошача на цјелокупном простору Републике Српске.

Главна служба за ревизију јавног сектора Републике Српске је, у складу са одредбама Закона о ревизији јавног сектора Републике Српске, доставила Нацрт извјештаја Министарству трговине и туризма, Републичкој управи за инспекцијске послове, јединицама локалне самоуправе и јавним предузећима обухваћеним ревизијом.

Примједби на Нацрт извјештаја није било.

Коначан извјештај је достављен свим институцијама којима, у складу са Законом о ревизији јавног сектора Републике Српске, треба доставити. Извјештај ће бити доступан јавности путем интернет странице Главне службе за ревизију јавног сектора Републике Српске, www.gsr-rs.org.

Извјештај садржи препоруке упућене Влади Републике Српске, односно Министарству трговине и туризма, јединицама локалне самоуправе и јавним предузећима. Провођењем ових препорука могуће је унаприједити функционисање система заштите потрошача и обезбиједити виши ниво заштите потрошачких права.

Главни ревизор је донио Одлуку да се проведе ова ревизија. Ревизију је провео ревизорски тим у саставу Дарко Билић, вођа ревизорског тима и Ангелика Кос, члан ревизорског тима.

Главни ревизор

Јово Радукић, с.р.

ЛИСТА СКРАЋЕНИЦА

БиХ	Босна и Херцеговина
РС	Република Српска
ЕУ	Европска унија
Влада	Влада Републике Српске
ГСРЈС РС	Главна служба за ревизију јавног сектора Републике Српске
Закон	Закон о заштити потрошача у Републици Српској
Програм	Програм за заштиту потрошача у Републици Српској
Министарство	Министарство трговине и туризма
РУИП	Републичка управа за инспекцијске послове
ЈЛС	Јединица локалне самоуправе
ЈП	Јавна предузећа
Удружење	Удружења за заштиту потрошача
Комисија	Комисија за рјешавање рекламација потрошача
Економске услуге	Услуге од општег економског интереса
КМ	Конвертибилна марка

ПРЕДГОВОР

Према ISSAI оквиру ревизије, ревизија јавног сектора подразумева три врсте ревизије: ревизију финансијских извјештаја, ревизију усклађености и ревизију учинка.¹

Ревизије учинка које проводе врховне ревизорске институције су независна, објективна и поуздана испитивања владе, владиних и других институција јавног сектора, односно програма, активности и процеса у надлежности владе и владиних институција у погледу економичности, ефикасности и ефективности. Принципи економичности, ефикасности и ефективности могу се дефинисати на сљедећи начин:²

- Принцип економичности подразумева свођење трошкова ресурса на најмању могућу мјеру. Коришћени ресурси требају бити на располагању правовремено, у одговарајућој количини и уз одговарајући квалитет по најбољој цијени.
- Принцип ефикасности подразумева најбоље могуће искоришћавање расположивих ресурса. Везан је за однос коришћених ресурса и излазних вриједности остварених у погледу количине, квалитета и рокова.
- Принцип ефективности односи се на испуњавања постављених циљева и постизање предвиђених резултата.

Поред термина ревизија учинка, у теорији и пракси ревизије појављују се и други термини, као ревизија успјеха/успјешности, ревизија економичности, ефикасности и ефективности (ревизија 3Е) и ревизија вриједности за новац. Поменути термини у ревизијској терминологији суштински имају исто значење.

У основи, ревизијом учинка даје се одговор на сљедећа питања:

- да ли се раде прави послови;
- да ли се послови раде на прави начин.

Ревизија ефективности даје одговор на питање да ли се раде прави послови, а ревизија економичности и ефикасности да ли се послови раде на прави начин.

„Основни циљ ревизије учинка је промоција економичности, ефикасности и ефективности. Она такође доприноси одговорности и транспарентности.“ ISSAI 300

Мандат ревизије учинка по правилу је регулисан законом који третира ревизију јавног сектора. Правни основ за провођење ревизије учинка садржан је у одредбама Закона о ревизији јавног сектора Републике Српске. У одредбама Закона о ревизији јавног сектора Републике Српске регулисано је да је Главна служба за ревизију јавног сектора Републике Српске обавезна да врши:

- финансијску ревизију;
- ревизију учинка;
- друге специфичне ревизије.

¹ ISSAI 100 параграф 22

² ISSAI 300 параграф 11

У дијелу који се односи на ревизију учинка Закон о ревизији јавног сектора Републике Српске регулише сљедеће:

Главна служба за ревизију, у складу са овим законом и стандардима ревизије за јавни сектор, спроводи ревизију учинка, а на основу надлежности из члана 13. овог закона.

Ревизија учинка је активност Главне службе за ревизију која подразумева испитивање активности, програма и пројеката у надлежности Владе Републике Српске и институција јавног сектора у погледу економичности, ефикасности и ефективности.

Резултате ревизије учинка Главна служба за ревизију презентује посредством коначног извјештаја о спроведеној ревизији учинка.

Влада и ревидиране институције обавезни су да у року од 60 дана од дана пријема коначног извјештаја о спроведеној ревизији учинка сачине Акциони план за спровођење препорука ревизије учинка и да га доставе Главној служби за ревизију и надлежном скупштинском одбору ради праћења спровођења датих препорука.“

Одредбе закона које се односе на планирање и приступ ревизији, имплементацију ревизије, овлашћења за прикупљање података и информација и извјештавање о ревизији, примјењују се како на финансијску ревизију тако и на ревизију учинка.

Институције јавног сектора (Влада Републике Српске, министарства, владине агенције, јединице локалне самоуправе, јавна предузећа, јавне установе и други) у извршавању основних функција утврђених законима и другим прописима ангажују расположиве ресурсе (персоналне, материјалне, финансијске и друге).

Институције јавног сектора које извршавају повјерене им функције имају јавну одговорност за свој рад према Народној скупштини Републике Српске и јавности уопште. Јавна одговорност подразумева да Народна скупштина Републике Српске и јавност имају право и потребу да буду информисани о раду институција јавног сектора. Народна скупштина Републике Српске, порески обвезници и јавност испољавају интересовање да ли су ресурси које су институције јавног сектора ангажовале обављајући основне функције, укључујући и буџетска средства, коришћени уз уважавање принципа економичности, ефикасности и ефективности. На овај захтјев Народне скупштине Републике Српске и јавности одговор не може у потпуности дати финансијска ревизија, те је у циљу испуњавања захтјева Народне скупштине Републике Српске и јавности, потребна ревизија учинка. Ова ревизија ће независно и професионално утврдити да ли се институције јавног сектора приликом извршавања основних функција придржавају принципа економичности, ефикасности и ефективности.

Извјештаји ревизије учинка, као основни производ ревизијског процеса, су добра основа за промјене у организацији, начину функционисања и управљању ресурсима, затим квалитетнијим и кориснички оријентисаним услугама, као и за подизање јавне одговорности на виши ниво. Извјештаји ревизије учинка су и у функцији промовисања доброг управљања и јавности рада институција јавног сектора.

Управљање јавним сектором подразумева и унапријеђење ефикасности и ефективности рада јавних институција. Ревизију учинка треба посматрати као институционални инструмент управљања јавним сектором. У условима када располажемо оскудним ресурсима и када је евидентан јаз између расположивих ресурса и потреба, а посебно у условима реформи у многим сегментима и структурама јавног сектора, ревизија учинка посебно добија на значају.

РЕЗИМЕ

Главна служба за ревизију јавног сектора Републике Српске је, на основу Закона о ревизији јавног сектора Републике Српске, а у складу са ISSAI стандардима ревизије за јавни сектор, провела ревизију учинка "Функционисање заштите потрошача".

Основни циљ ове ревизије је да испита како функционише систем заштите потрошача те да се на основу проведеног испитивања понуде препоруке чијим провођењем би субјекти одговорни за заштиту потрошача створили претпоставке за успјешније провођење мјера и активности у циљу осигурања вишег нивоа заштите потрошачких права.

Резиме налаза, закључака и препорука ове ревизије дајемо у наставку.

Налази ревизије, који су засновани на релевантним, довољним и поузданим ревизијским доказима, показују да:

- Законом о заштити потрошача у Републици Српској преузети су начини заштите права потрошача из Европске уније и ближе су уређени поједини сегменти у области заштите потрошача и на тај начин успостављен је релевантан формално-правни оквир за заштиту потрошача.
- Министарство трговине и туризма је у складу са планским актима проводило одређене активности промотивне, едукативне и информативне природе у циљу успостављања функционалног система за заштиту потрошача.
- Значајну улогу у остваривању заштите потрошача имају удружења за заштиту потрошача. У евиденцију Министарства трговине и туризма уписано је 10 удружења грађана који се између осталог баве и заштитом потрошача. За суфинансирање материјалних трошкова и финансирање пројеката из области заштите потрошача, Министарство трговине и туризма је, у посматраном периоду, обезбиједило удружењима 350.000 КМ од чега се око 50% односило на финансирање пројеката из области заштите потрошача.
- Арбитражни одбори при Привредној комори Републике Српске и Занатско предузетничкој комори Републике Српске као механизми заштите потрошача нису формирано.
- Савјетодавна тијела за заштиту потрошача формирана су у 23 јединице локалне самоуправе, иако је Закон о заштити потрошача у Републици Српској ступио на снагу 2012. године. Савјетодавна тијела функционишу у 12 јединица локалне самоуправе.
- Савјетодавна тијела у јединицама локалне самоуправе углавном су се бавила питањима која се односе на промјене цијена економских услуга. Јединице локалне самоуправе су у посматраном периоду имале различите приступе и праксе приликом утврђивања цијена економских услуга.
- Комисије за рјешавање рекламација потрошача формиране су у 35 јавних предузећа у надлежности јединица локалне самоуправе и која пружају економске услуге.
- Приговори потрошача на економске услуге углавном се односе на континуитет и квалитет услуге, а у посматраном периоду имају нешто израженији раст у односу на раст других потрошачких приговора.
- Приговори потрошача се углавном односе на кварове, читавање и фактурисање испоручене услуге и отпис „неоправданог“ дуга. Приговори потрошача су се рјешавали у року од 1 до 133 дана, а најчешће у законом прописаним роковима и у корист потрошача.

- У посматраном периоду, повећан је број захтјева потрошача који су се обраћали Републичкој управи за инспекцијске послове по основу рекламација за купљену робу или услугу. Проведени инспекцијски надзори по основу рекламација потрошача показују да је 3/4 тих рекламација било оправдано.
- Носиоци заштите права потрошача нису у потпуности успоставили поуздане евиденције о приговорима потрошача који би били основа за функционално извјештавање о заштити потрошача.
- Већи број јавних предузећа пружалаца економских услуга није проводио испитивања задовољства корисника-потрошача јавним комуналним услугама.
- Министарство трговине и туризма је, на основу извјештаја удружења за заштиту потрошача, сачињавало своје извјештаје и достављало Влади Републике Српске.

На основу презентованих налаза, ревизија је закључила да је у посматраном периоду унапријеђена заштита потрошача, али да она, због потешкоћа у имплементацији регулаторног оквира и недовољно искоришћених институционалних и организационих механизма заштите потрошача, не функционише на начин којим би се у потпуности обезбиједила ефикасна и ефективна заштита потрошача на цјелокупном простору Републике Српске, те да постоји потреба за унапријеђењем функционисања система у циљу обезбјеђења вишег нивоа заштите потрошача и њихових права. У складу са тим, ревизија је утврдила сљедеће закључке:

- Имплементација регулаторног оквира у области заштите потрошача, по предузетим мјерама и активностима надлежних институција и за то осигураним ресурсима, није у потпуности обезбиједила ефикасан систем заштите потрошача.
- Јединице локалне самоуправе нису активно учествовале у заштити потрошача на својој територији и нису у потпуности успоставиле организационе капацитете за заштиту потрошача кроз формирање савјетодавних тијела за заштиту потрошача.
- Јавна предузећа нису у довољној мјери предузимала активности на плану заштите потрошача и формирању комисија за рјешавање рекламација потрошача као једног од механизма заштите права потрошача.
- Приговори потрошача на економске услуге имају тенденцију раста у посматраном периоду, а углавном се односе на квалитет и континуитет услуга и најчешће се рјешавају у корист потрошача.
- Извјештавање о приговорима потрошача и заштити права потрошача не заснива се на потпуним и поузданим евиденцијама носилаца заштите потрошача и на претходно проведеним анализама и евалуацијама.

На основу презентованих налаза и изнесених закључака, ревизија даје препоруке Влади Републике Српске и Министарству трговине и туризма, јединицама локалне самоуправе и јавним предузећима о промјенама које је потребно учинити у систему како би систем боље функционисао и како би се обезбиједио виши ниво заштите права потрошача. У складу с тим ревизија даје сљедеће препоруке:

- Влада Републике Српске и Министарство трговине и туризма треба да анализирају функционисање система заштите потрошача по свим његовим сегментима, укључујући и регулаторни оквир, и да, по потреби, приступе промјенама у циљу његове пуне интегрисаности.

- Министарство трговине и туризма, у координацији са другим носиоцима заштите потрошача треба да креира и пропише форму, садржај и структуру евиденција о потрошачким приговорима и успостави функционалан начин извјештавања у систему заштите потрошача.
- Јединице локалне самоуправе, у оквиру своје надлежности, треба активније да приступе остваривању своје улоге у систему заштите потрошача и да интензивирају активности на плану организовања функционалних савјетодавних тијела.
- Јавна предузећа треба да интензивирају активности на плану организовања функционалних комисија за рјешавање рекламација потрошача као једног од механизма заштите права потрошача.
- Јавна предузећа треба да предузимају активности на рјешавању приговора потрошача у законом предвиђеном року и у складу објективним околностима и природом приговора.
- Јавна предузећа треба да успоставе потпуне евиденције потрошачких приговора које ће, уз испитивање задовољства корисника услуга, бити основа за извјештавање о заштити потрошача.
- Јавна предузећа и јединице локалне самоуправе треба координирано да раде на плану доношења одлука о промјенама услова снабдијевања и цијена комуналних услуга.

1. УВОД

1.1. Позадина и мотиви ревизије

Заштита потрошача је област од јавног интереса и као таква представља основ ефикасног, конкурентног и праведног друштва, уређеног тржишта, систем вриједности који обезбјеђује заштиту права, безбједност и здравље потрошача. Заједничка одлика свих модерних демократских друштава је заштита интереса економски слабије стране у пословним трансакцијама на тржишту. С тим у вези, политика заштите потрошача је скуп мјера и активности усмјерених на јачање улоге потрошача и заштиту њихових права, која учествује на тржишту као купац производа и услуга у непрофесионалне сврхе, односно која на тржишту набавља производе и услуге за личне или породичне потребе.³

Савремено тржиште, осим што омогућава потрошачима широку понуду производа и услуга, подразумева висок и јединствен ниво заштите права потрошача. Задатак надлежних органа је да обезбједе законодавни оквир и алате који потрошачу омогућавају да доноси одговорне одлуке при куповини производа и услуга, на основу потпуних и јасних информација. Унапријеђење заштите потрошача је важан сегмент развоја тржишта и истиче се значај континуираног јачања институционалних капацитета који представљају основ за провођење ефикасне политике заштите потрошача, као и постојања и функционисања ефикасних инструмената за рјешавање потрошачких приговора

Споразумом о стабилизацији и придруживању између Босне и Херцеговине (у даљем тексту: БиХ и Европске уније (у даљем тексту: ЕУ), који је ступио на снагу средином 2015. године, БиХ се обавезала да усклади своје законодавство са правном стечевином ЕУ. У Мишљењу Европске комисије о захтјеву БиХ за чланство у ЕУ и пратећем Аналитичком извјештају оцијењено је да је БиХ у раној фази припремљености у области заштите потрошача, да није постигнут напредак у овој области, те да посебну пажњу треба посветити усклађивању законодавства о заштити потрошача на свим нивоима са правном стечевином ЕУ и осигуравањем његовог правилног провођења.⁴

У Програму за заштиту потрошача у Републици Српској (у даљем тексту: Програм) као закључак наводи се да иако је нормативно уређена и највећим дијелом изграђена инфраструктура за ефикасно провођење политике заштите потрошача, изградња система заштите потрошача у Републици Српској (у даљем тексту: РС) није завршена нити у институционалном смислу нити у контексту невладиног сектора. Иако је потрошачки покрет у РС забиљежио напредак, како у погледу броја активних удружења, тако и у погледу све веће препознатљивости код просјечног потрошача, и даље су удружења недовољно јака и организована, а њихова активност није довољно координисана.

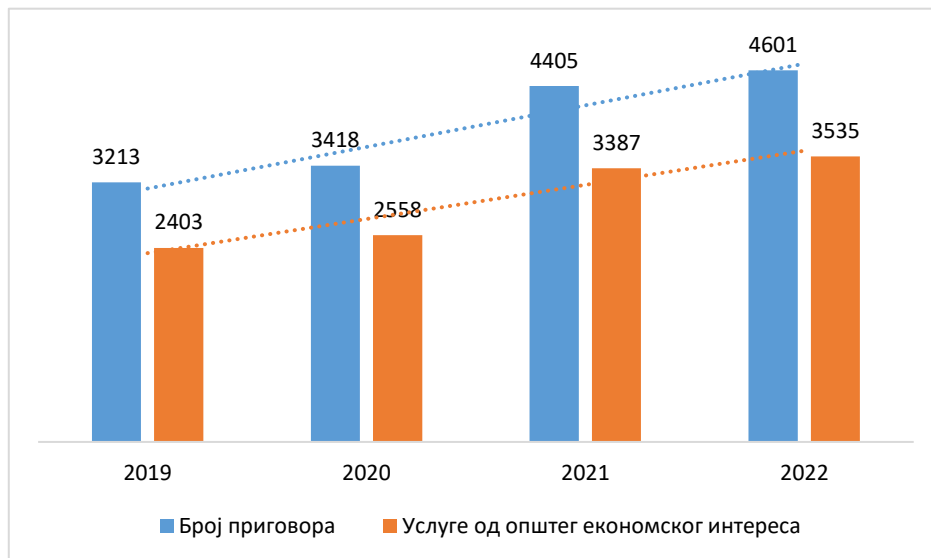
У Стратегији развоја трговине Републике Српске за период 2022-2028. године, наводи се да се удружењима из РС обраћа велики број грађана, а да се највише приговора потрошача односи на услуге од општег економског интереса (у даљем тексту: економске услуге) попут испоруке електричне и топлотне енергије, гаса и воде те телекомуникацијских услуга и јавног транспорта.

³ Програм за заштиту потрошача у Републици Српској за 2022-2023. годину, мај 2022. године

⁴ Мишљење Комисије о захтјеву Босне и Херцеговине за чланство у Европској унији, Брисел, 2019, 2020, 2021 и 2022.

Наведено потврђују и подаци из годишњих извјештаја Министарства трговине и туризма (у даљем тексту: Министарство) о приговорима потрошача у РС сачињени на основу евиденција потрошачких приговора удружења, а који показују да број приговора у периоду 2019-2022. године има тенденцију раста што је приказано на сљедећем графикану.

Графикон 1. Број приговора потрошача у периоду 2019-2022. година



Извор: Министарство, Извјештаји о приговорима потрошача

Подаци из графикана показују да, у посматраном периоду, укупан број приговора расте, као и број приговора на економске услуге, али да нешто израженији раст имају приговори на економске услуге. Број приговора потрошача 2022. године у односу на 2019. годину већи је за око 43%, док је број приговора по основу економских услуга већи за око 47%.

Посматрано у структури потрошачких приговора, од укупног броја приговора, највећи број приговора се односио на услуге од општег економског интереса (око 75%), те у зависности од године посматрања, на продају производа и пружање услуга (13%) и на одговорност и гаранцију за производ или услугу (12%).⁵

Анализом расположивих података и информација, као и проведеним интервјуима са представницима надлежних институција, утврђено је да постоје одређене потешкоће у функционисању система заштите потрошача. Присутни су проблеми у имплементацији Закона о заштити потрошача у Републици Српској⁶ (у даљем тексту: Закон), реализација планираних мјера и активности на плану заштите потрошача не проводи се предвиђеном динамиком. Број приговора потрошача у односу на претходне године се повећава, што указује на потребу интензивирања активности надлежних институција на плану заштите потрошача.

⁵ Прилог 2. Структура потрошачких приговора, 2019-2022. година

⁶ Закон о заштити потрошача у Републици Српској ("Службени гласник Републике Српске", број 6/12, 63/14, 18/17 и 90/21)

1.2. Предмет ревизије и ревизијска питања

Предмет ове ревизије учинка је функционисање система заштите потрошача, односно мјере и активности надлежних институција у систему заштите потрошача на плану унапријеђења заштите права потрошача. У складу са предметом ревизије, проблем којим се ревизија бавила био је ефикасност функционисања система заштите потрошача приказаног по носиоцима заштите потрошача у систему и предузетим мјерама и активностима на његовом унапријеђењу, као и постигнутим резултатима у контексту успјешности проведених мјера и активности на плану заштите потрошача.

Основни циљ ове ревизије је да испита како функционише систем заштите потрошача те да се на основу проведеног испитивања понуде препоруке чијим провођењем би субјекти одговорни за заштиту потрошача створили претпоставке за успјешније провођење мјера и активности у циљу осигурања вишег нивоа заштите потрошачких права.

Приступ у овој ревизији је доминантно оријентисан на систем који се бави испитивањем начина његовог функционисања. Проведена испитивања треба да дају одговоре на питања како институције које имају одређене улоге и надлежности и одговорности у погледу заштите права потрошача испуњавају своје улоге и тиме доприносе функционисању система заштите потрошача. У складу са тим, основно ревизијско питање на које се тражио одговор у овој ревизији учинка гласи:

Како функционише систем заштите потрошача?

Да би се одговорило на основно питање, испитивања ревизије су била усмјерена на прикупљање и представљање података и информација који би дали одговор на сљедећа три питања:

1. Како су кроз постојећи регулаторни оквир осигурани институционални и организациони механизми у циљу ефикасније заштите потрошачких права?
2. На који начин се проводе мјере и активности на плану унапријеђења заштите потрошача?
3. Како надлежне институције прате, евалуирају и извјештавају о проведеним мјерама и активностима?

1.3. Дизајн и методолошки оквир ревизије

У овом поглављу представљени су обим ревизије и ограничења, узорак и начин избора узорка, извори ревизијских доказа, методе прикупљања и анализе ревизијских доказа и критеријуми ревизије.

1.3.1. Обим и ограничења ревизије

Уважавајући улоге, надлежности и одговорности кључних актера у систему заштите потрошача дефинисане Законом, субјекти који су били обухваћени овом ревизијом учинка су: Министарство, Републичка управа за инспекцијске послове – тржишна инспекција (у даљем тексту: РУИП), јединице локалне самоуправе (у даљем тексту: ЈЛС) и јавна (комунална) предузећа (у даљем тексту: ЈП).

Ревизија је испитивала вансудске начине заштите права потрошача, а у фокусу испитивања била је заштита потрошача у остваривању економских услуга, имајући у виду да приговори потрошача по основу економских услуга имају доминантно учешће

у структури потрошачких приговора, као и да ове услуге пружају привредна друштва организована као ЈП.

Активности и процеси у погледу заштите потрошача које су биле у фокусу ревизије су активности на: даљој изградњи и јачању инфраструктуре за ефикасно провођење политике заштите потрошача, унапријеђењу и развоју регулаторног оквира и интеграције потрошачких права у све секторске политике, едукацији, савјетовању и информисању институција јавног сектора о улогама надлежностима и одговорностима у систему заштите потрошача, као и потрошача о њиховим правима, поступању надлежних институција приликом непоштовања права потрошача у циљу брзог и ефикасног рјешавања потрошачких приговора са посебним освртом на пружаоце економских услуга.

Из наведених разлога, у овој ревизији, кључна испитивања и прикупљање података, докумената и информација, прије свега, вршила су се у ЈЛС и ЈП – пружаоцима услуга од општег економског интереса, као субјектима који су, у циљу заштите интереса и права потрошача, обавезни да формирају и управљају радом савјетодавних тијела за заштиту потрошача – корисника економских услуга, односно комисијама за рјешавање рекламација потрошача. У складу са тим, детаљнијим испитивањима обухваћено је 10 ЈЛС и 11 ЈП који су изабрани на основу слjedeћих критеријума:

- административно-територијални распоред ЈЛС;
- број становника у ЈЛС;
- степен развијености ЈЛС;
- постојање/непостојање савјетодавних тијела при ЈЛС;
- ЈП према врсти дјелатности, односно пружања комуналне услуге;
- постојање/непостојање комисија за рјешавање рекламације при ЈП.

Ревизијом је обухваћен период од четири године и то период од 2019. до 2022. године. Одређене активности надлежних институција на плану заштите потрошача, због специфичности њиховог провођења, захтијевале су и одређене податке и информације из 2023. године.

У свом раду, ревизија се није бавила испитивањем начина рјешавања потрошачких спорова у судским поступцима пред надлежним судовима.

1.3.2. Извори ревизијских доказа

Подаци, чињенице и информације, који дају одговоре на постављена питања ове ревизије, прибављени су од институција система које имају одређене улоге и одговорности у области заштите права потрошача, а то су Министарство, РУИП, ЈЛС и ЈП.

Подаци и информације од наведених субјеката прикупљани су из различитих извора као што су: стратешки акти, планови и програми на којима се заснива заштита потрошача, законски, подзаконски и интерни акти релевантни за остваривање заштите права потрошача, извјештаји, информације, одлуке и закључци надлежних институција, евиденције и базе података о броју и структури потрошачких приговора, интерни акти ЈЛС - рјешења, правилници, одлуке, записници савјетодавних тијела, интерни акти ЈП – рјешења, правилници, одлуке, записници комисија и други релевантни документи.

Одређени подаци и информације, путем радно-консултативних састанака, прикупљани су у Привредној комори Републике Српске и Занатско-предузетничкој комори Републике Српске, као и у удружењима, с обзиром на њихову законом дефинисану улогу у систему заштите потрошача.

1.3.3. Методе прикупљања и анализе ревизијских доказа

Прикупљање потребних информација је вршено преузимањем и прегледом документације, путем интервјуа са одговорним лицима, путем упитника који су попуњавале ЈЛС и ЈП, посматрањем одређених активности, процеса и процедура које се односе на организацију и функционисање заштите потрошача, организовањем фокус и референтних група, прегледом web страница, студијама случаја и другим методама. Интервјуи су обављани са представницима надлежних институција одговорним за заштиту потрошача у РС.

У циљу прикупљања података и информација квантитативног и квалитативног карактера одржано је преко 20 састанака са преко 60 лица из 30 различитих институција.

Методе које су се примјењивале у анализи прикупљених података односиле су се на анализу документације, анализу упитника и интервјуа, методе дескрипције, методе компилације, методе анализе и синтезе, компаративне методе, статистичке анализе и обраде података, као и анализе студије случаја.

1.3.4. Критеријуми ревизије

Ова ревизија је по свом садржају системска и оријентисана је на функционисање система заштите потрошача. Како систем заштите потрошача чини велики број сегмената, односно институција са различитим надлежностима, улогама и одговорностима, организационо повезаних кроз значајан број процеса и активности који се одвијају у систему, од ефикасног (успјешног) функционисања сваког појединачног сегмента зависи ефикасност функционисања цјелокупног система.

Критеријуми ревизије произилазе из дефинисаног ревизијског проблема и формулисани су у складу са постављеним питањима и највећим дијелом су засновани на регулаторном оквиру. Овим су оквиром уз циљеве и начела функционисања система заштите потрошача, дефинисане обавезе и одговорности надлежних институција, како на републичком тако и на локалном нивоу. У складу са наведеним неки од основних критеријума ревизије били би:

- У складу са регулаторним и стратешким оквиром успостављене су претпоставке за ефикасно функционисање система заштите потрошача;
- Постојање и провођење програма и планова за унапријеђење система заштите потрошача у циљу осигурања вишег нивоа заштите потрошачких права;
- Успостављени су институционални капацитети са дефинисаним улогама, одговорностима и обавезама кључних субјеката у систему заштите потрошача;
- Постојање и функционисање савјетодавних тијела у оквиру ЈЛС;
- Постојање и функционисање комисија за рјешавање рекламација у оквиру ЈП;
- Постојање и функционисање удружења за заштиту потрошача;
- Постојање поузданих евиденција са подацима, информацијама и показатељима о функционисању система заштите потрошача и њихово коришћење у планирању и провођењу мјера и активности на унапријеђењу заштите потрошача;
- На основу проведених анализа и оцјене стања заштите потрошача предузимају се мјере и активности на плану његовог унапријеђења;

- Постојање и примјена процедура за праћење и извјештавање о стању у области заштите потрошача као и надзор над извршавањем обавеза надлежних институција у систему заштите потрошача;
- Примјери добре праксе.

Утврђивањем и примјеном наведеног обима ревизије, извора и начина прикупљања потребних података и информација и њиховом анализом прибављени су довољни, релевантни и поуздани ревизијски докази те у складу са дефинисаним критеријумима формиран су налази и закључци ревизије.

1.4. Садржај и структура извјештаја

Овај извјештај ревизије учинка садржи сљедећа поглавља, у којима су представљени:

- 1 Увод** – основни разлози због којих се ГСРЈС РС определијелила да проведе ревизију учинка која се односи на функционисање заштите потрошача. У овом поглављу приказан је предмет ревизије и ревизијска питања те је, кроз обим и ограничења ревизије, изворе и методе прикупљања и анализе података, критеријуме ревизије представљен дизајн ревизије.
- 2 Опис предмета ревизије** – предмет ревизије, институционалне улоге, надлежности и одговорности и регулатива карактеристична за област заштите потрошача.
- 3 Налази** – налази који дају одговоре на постављено основно и остала ревизијска питања. Налази ревизије подијељени су у неколико поглавља, у складу са ревизијским питањима.
- 4 Закључци** – закључци на основу налаза који су подржани ревизијским доказима.
- 5 Препоруке** – дате су препоруке чија би примјена од стране надлежних институција требала да обезбиједи боље функционисање система заштите потрошача и осигура виши ниво заштите потрошачких права.

На крају овог извјештаја ревизије учинка су дати прилози који детаљније приказују и објашњавају поједине налазе у Нацрту извјештају.

2. ОПИС ПРЕДМЕТА РЕВИЗИЈЕ

2.1. Карактеристике предмета ревизије

Област заштите потрошача у РС је комплексна и уређена различитим законима те су права и интереси потрошача у надлежности већег броја институција на различитим нивоима организовања.

Законом о заштити потрошача у Републици Српској су регулисана бројна питања која се тичу заштите економских интереса потрошача. Утврђени су носиоци заштите потрошача, односно субјекти одговорни за заштиту потрошача у РС, како органи и институције власти, тако и удружења, те представници пословне заједнице, који имају обавезу да у својим актима којим се дефинишу политике и програми рада укључе и захтјеве из области заштите права потрошача.

Програмима у области заштите потрошача на нивоу Републике утврђују се циљеви политике заштите потрошача, начин и динамика остваривања циљева, субјекти овлаштени за реализацију Програма, финансијска средства и други елементи значајни за остваривање заштите потрошача и њихових права.

Основна права потрошача у смислу овог закона су:

- 1) Право на задовољење основних потреба – наведено право подразумијева доступност најнужнијих производа и услуга, као што су храна, одјећа, обућа, стамбени простор, вода, електрична енергија, здравствена заштита, образовање и хигијена,
- 2) Право на безбједност – право на заштиту од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину и чије је посједовање или употреба забрањена,
- 3) Право на информисаност – право на располагање тачним подацима неопходним за разуман избор међу понуђеном робом и услугама,
- 4) Право на избор – могућност избора између више роба и услуга, по прихватљивим цијенама и уз гаранцију квалитета,
- 5) Право да се чује глас потрошача – право да посредством удружења за заштиту потрошача буде представљан и да учествује у раду надлежних органа који рјешавају питања од интереса за потрошаче,
- 6) Право на правну заштиту – право да потрошач захтијева заштиту у законом предвиђеном поступку у случају повреде права и право на накнаду материјалне и нематеријалне штете коју му причини трговац,
- 7) Право на образовање – право на стицање основних знања и вјештина неопходних за правилан и поуздан избор робе и услуга, као и знања о основним правима и обавезама потрошача и начину њиховог остваривања,
- 8) Право на здраву и одрживу животну средину – право на живот и рад у окружењу које није ризично по здравље потрошача.⁷

Заштиту својих права потрошач може остварити у вансудском и судском поступку. Вансудска заштита права потрошача остварује се пред надлежним инспекцијским органима и органима за арбитражно рјешавање спорова, уз услов да је потрошач претходно исцрпио све друге (вансудске) могућности за остваривање својих права дефинисаних овим законом.⁸ Судска заштита права потрошача остварује се у судским поступцима пред надлежним судовима.

⁷ Члан 3. Закона о заштити потрошача у Републици Српској

⁸ Члан 126. Закона о заштити потрошача у Републици Српској

Према Закону, под економском услугом се подразумева услуга снабдијевања електричном енергијом, гасом, топлотном енергијом, водом, услуга одвода отпадних вода, услуга телекомуникација, поштанских услуга, услуга јавног превоза у градском и међуградском саобраћају, услуга одржавања чистоће и друге услуге прописане законом, од којих се одређене пружају посредством дистрибутивне мреже, чији квалитет, услове пружања, односно цијену уређује или контролише државни орган, републички орган управе или други носилац јавног овлашћења, ради задовољења општег друштвеног интереса.⁹ Истовремено, Законом о комуналним дјелатностима¹⁰, ове услуге су дефинисане као услуге од посебног јавног интереса, а чије пружање, начин обављања, квалитет, цијену, начин организовања, и слично, уређује и контролише орган ЈЛС.

Уколико је корисник незадовољан квалитетом или обрачуном услуге, има право да пружаоцу услуге поднесе приговор у писаној или електронској форми лично или посредством удружења. Трговац који пружа економску услугу дужан је да формира комисију за рјешавање рекламација потрошача (у даљем тексту: Комисија) у чијем раду морају учествовати представници удружења за заштиту потрошача. Комисија је обавезна да на рекламацију потрошача одговори у писаној форми у року од 30 дана од дана пријема приговора, о чему води посебну евиденцију.¹¹ Комисију за рјешавање рекламација потрошача финансира трговац који је оснива.

Уколико корисник услуге није задовољан резултатом претходних поступака за остваривање својих права, може се обратити РУИП, односно надлежном републичком тржишном инспектору или тржишном инспектору у ЈЛС, и то у року од 90 дана од дана сазнања за учињену повреду или угрожавање права, а најкасније у року од шест мјесеци од дана учињене повреде, односно угрожавања права.¹² Поред тога, потрошач се може обратити и другим надлежним органима који су посебним прописима овлашћени да поступају по захтјевима потрошача.

2.2. Институционалне улоге, надлежности и одговорности

Област заштите потрошача уређена је различитим законима те су права и интереси потрошача у надлежности неколико институција на нивоу РС.

Институционални оквир за заштиту потрошача у РС састоји се из два сегмента. Први чине институције РС чија надлежност је уређена Законом о заштити потрошача у Републици Српској, као и другим посебним прописима. Други сегмент представља невладин сектор, односно удружења за заштиту потрошача.

Носиоци заштите потрошача у РС су: Влада Републике Српске (у даљем тексту: Влада) и Министарство трговине и туризма, други републички органи управе у оквиру своје надлежности утврђене законом који уређује стварну надлежност органа управе, агенције и регулаторна тијела у оквиру своје надлежности у складу са законом којим се уређују њихове надлежности, органи јединица локалне самоуправе, Привредна комора Републике Српске и Занатско-предузетничка комора Републике Српске, удружења за заштиту потрошача, образовне институције и медији, Републичка управа

⁹ Члан 46. Закона о заштити потрошача у Републици Српској

¹⁰ Закон о комуналним дјелатностима ("Службени гласник Републике Српске", број 124/11 и 100/17)

¹¹ Члан 51. Закона о заштити потрошача у Републици Српској

¹² Члан 127. Закона о заштити потрошача у Републици Српској

за инспекцијске послове Републике Српске и други надлежни инспекцијски органи, Омбудсман у осигурању, Омбудсман за банкарски систем.¹³

Министарство је надлежно да у области заштите потрошача: предлаже Влади Програм и брине се о његовој реализацији, проучава и даје приједлоге који се односе на политику заштите потрошача, сарађује са удружењима за заштиту потрошача и прати њихов рад, води евиденцију удружења и савеза за заштиту потрошача у Републици, прати стање у области заштите потрошача и, у оквиру своје надлежности, предлаже надлежним органима измјене прописа у вези са заштитом потрошача, координира рад надлежних органа на изради Програма, сарађује и размјењује информације и податке са свим субјектима одговорним за заштиту потрошача, врши расподјелу финансијских средстава за реализацију послова из области заштите потрошача.¹⁴

Законом о локалној самоуправи, у области пружања услуга, ЈЛС је дата надлежност да, преко својих органа, у складу са Уставом, законом и статутом уређује и обезбјеђује обављање комуналних дјелатности, оснива привредна друштва, установе и друге организације ради пружања услуга из њихове надлежности, укључујући уређења њихове организације и управљање. Како економске услуге представљају услуге од посебног јавног интереса, ЈЛС је дужна да обезбједи њихов квалитет, обим, доступност у континуитету у складу са законским обавезама и расположивим средствима, као и надзор над њиховим обављањем. ЈЛС учествују у заштити потрошача на свом подручју предузимањем мјера и активности из своје надлежности. У складу са тим, ЈЛС су обавезне да формирају Савјетодавно тијело у чијем раду учествују представници удружења потрошача¹⁵. Надлежни органи који одлучују у правима и обавезама потрошача – корисника економских услуга, одлуке доносе након прибављања мишљења Савјетодавног тијела. Савјетодавно тијело финансира надлежни орган који га оснива. ЈЛС подстичу дјеловање организација потрошача ради бољег информисања, савјетовања и едукације потрошача у циљу остваривања њихових права и интереса и помажу рад организација потрошача, нарочито обезбјеђивањем простора и других услова за њихов рад, у складу са могућностима.

Инспекцијски надзор над примјеном овог закона и прописа донесених на основу овог закона врши РУИП посредством републичког тржишног инспектора и надлежног тржишног инспектора у ЈЛС, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и законима којима се уређује инспекцијски надзор. Тржишна инспекција врши инспекцијски надзор у погледу придржавања прописа који се односе на трговину, угоститељство, туризам, услуге, заштиту потрошача, цијене, мјерне јединице и мјерила, интелектуалну својину, квалитет и безбједност непрехрамбених производа и у другим управним подручјима када је то одређено посебним прописом. Тржишна инспекција проводи контроле по рекламацијама потрошача, а на захтјев грађана који траже заштиту индивидуалних потрошачких права. Инспекцијски и други органи дужни су да размотре захтјеве за заштиту потрошача из своје надлежности те о предузетим мјерама и радњама писано обавијесте потрошача у року од 15 дана од дана пријема захтјева¹⁶. Такође, РУИП о предузетим мјерама и радњама у области заштите потрошача извјештава Министарство.

У оквиру својих програмских активности и циљева, удружења се брину о заштити појединачних и заједничких интереса потрошача, дају савјете и пружају друге врсте

¹³ Члан 120. Закона о заштити потрошача у Републици Српској

¹⁴ Члан 122. Закона о заштити потрошача у Републици Српској

¹⁵ Члан 52. Закона о заштити потрошача у Републици Српској

¹⁶ Члан 127. Закона о заштити потрошача у Републици Српској

помоћи за остваривање права потрошача, информишу потрошаче о цијенама, квалитету, контроли и безбједности производа и услуга, проводе испитивања и врше упоредне анализе производа и услуга посредством акредитованих, односно овлашћених тијела за оцјењивање усаглашености у складу са посебним прописима и о резултатима информишу јавност, те обављају и друге послове у складу са законом. Удружења доносе годишњи план рада и учествују у изради Програма, заступају потрошаче у вансудском поступку за заштиту права потрошача, дају примједбе и приједлоге приликом доношења прописа из области заштите потрошача, учествују у раду савјетодавних тијела при ЈЛС и раду комисија за рјешавање потрошачких приговора при ЈП, воде евиденције приговора потрошача, организују семинаре, конференције, округле столове и обављају друге активности.¹⁷

За повреде права потрошача вансудска заштита права остварује се при Арбитражном одбору за потрошачке спорове који се оснива при Привредној комори Републике Српске и Арбитражном одбору за потрошачке спорове који се оснива при Занатско-предузетничкој комори Републике Српске. Поступак пред Одбором покреће се само уколико се спор између трговца и потрошача претходно покушао споразумно ријешити. Коморама је дата надлежност да својим интерним актима уређују питања састава Арбитражног одбора, начин избора чланова одбора, начин рада, правила и трошкове поступка пред истим, али и обавеза да о свом раду извјештавају Министарство.

2.3. Правна регулатива карактеристична за подручје и предмет ревизије

Заштита потрошача у РС уставна је категорија и утемељена је чланом 53. Устава Републике Српске, а који гласи да Република обезбјеђује заштиту потрошача.

Стратешким документима¹⁸ у области развоја трговине као један од стратешких циљева дефинисано је унапријеђење заштите потрошача кроз провођење мјера на унапријеђењу рада удружења. При том се општи циљ – стварање свеобухватног и ефикасног система заштите потрошача, планира остварити кроз висок ниво заштите потрошача и унапријеђење система заштите у складу са стандардима и праксом ЕУ.

Акциони план за реализацију Стратегије развоја трговине Републике Српске до 2022. године¹⁹ је плански документ којим се дефинишу мјере и активности, институције које су носиоци активности и које су одговорне за провођење тих мјера и активности, као и рокови у којима се требају провести наведене мјере/активности, а све у циљу имплементације Стратегије развоја трговине Републике Српске до 2022. године.

Основни правци развоја политике заштите потрошача утврђени су и Програмом за заштиту потрошача у Републици Српској²⁰ који доноси Влада на период од двије године, у којем носиоци заштите потрошача планирају циљеве за наредни двогодишњи период, као и начин и динамику реализације тих циљева, субјекте надлежне за реализацију Програма, финансијска средства и друге елементе од значаја за остваривање заштите потрошача.

Заштита потрошача уређена је Законом о заштити потрошача у Републици Српској, али и другим прописима којима се уређују поједини сегменти заштите потрошача

¹⁷ Члан 125. Закона о заштити потрошача у Републици Српској

¹⁸ Стратегија развоја трговине Републике Српске до 2022. године, Стратегија развоја трговине Републике Српске за период 2022-2028. године

¹⁹ Прилог 1. Листа референци – попис аката

²⁰ Програм за заштиту потрошача у Републици Српској за 2022-2023. годину, мај 2022. године

(област финансијских услуга, комуналних услуга, област енергије, опште безбједности производа, област хране). Међутим, одредбе других закона имају предност у односу на овај закон искључиво под условом да потрошачима пружају већи обим заштите. У складу са тим, овај Закон сматра се минималном заштитом која је обезбијеђена потрошачима од које нису дозвољена било каква одступања, чак ни у оквиру других закона.

На основу Закона, донесени су и подзаконски прописи који регулишу појединачна питања у области заштите потрошача, а то су: Правилник о критеријумима за расподјелу финансијских средстава за рад удружења за заштиту потрошача, Правилник о облику, садржају и начину вођења евиденције удружења за заштиту потрошача, Правилник о облику и садржају књиге рекламација, Правилник о условима и критеријумима за овлашћивање удружења за заштиту потрошача за заступање потрошача у потрошачким споровима пред арбитражним одбором за потрошачке спорове.²¹

²¹ Прилог 1. Листа референци - попис аката

3. НАЛАЗИ

3.1. Претпоставке за успјешно функционисање заштите потрошача

Успјешно функционисање система заштите потрошача требало би да почива на јасним одређењима и циљевима, одговарајућим законским и подзаконским прописима, програмско-планским документима, , одговарајућим институционалним и организационим капацитетима за заштиту потрошача, поузданим и потпуним евиденцијама о броју и структури потрошачких приговора на којим би се заснивале и предузимале мјере и проводиле активности надлежних институција на плану заштите потрошача.

3.1.1. Имплементација регулаторног оквира

Законом о заштити потрошача, РС је преузела основна права потрошача ЕУ и ближе уредила поједине сегменте у овој области. Законом је успостављен релевантан правни оквир за заштиту потрошача, као економски слабије стране, која је у неповољнијем положају на тржишту, у односу на трговца. Обезбијеђени су услови за функционисање како владиних, тако и невладиних институција, односно независних организација потрошача, што би требало да омогући успостављање и остваривање активне политике заштите потрошача.

Стратешким документима у области развоја трговине одређени су основни правци развоја трговинског сектора РС и дефинисани стратешки циљеви као и приоритети и мјере за остваривање постављених циљева. Као један од стратешких циљева дефинисано је унапријеђење заштите потрошача, са фокусом на ефикаснијој заштити потрошача, односно стварању ефикасног система заштите потрошача, а који се планира реализовати кроз провођење мјера и активности на јачању институционалне подршке у заштити потрошача на тржишту РС и развоју и унапријеђењу подршке удружењима за заштиту потрошача. Акционим планом за имплементацију Стратегије развоја трговине до 2022. године, предвиђене су активности, носиоци активности, рокови за реализацију тих активности као и циљеви који се желе остварити њиховим провођењем.

У Програму се истиче да иако је област заштите потрошача нормативно уређена изградња система заштите потрошача није завршена нити у институционалном смислу нити у контексту невладиног сектора, као и то да је процес јачања заштите права потрошача условљен спремношћу свих носилаца на континуирано дјеловање са циљем унапријеђења политике заштите потрошача.

Циљ Програма је јачање улоге потрошача како би постао активнији учесник на тржишту, те интеграција потрошачких права кроз све секторске политике, а што се планира остварити кроз даљи развој регулаторног оквира, ефикасан надзор над тржиштем, брзо и економично рјешавање потрошачких приговора, као и активнијом улогом ЈЛС у провођењу политике заштите потрошача, јачањем независности и репрезентативности удружења те континуираним образовањем и информисањем потрошача и трговаца.²²

Ревизијом је утврђено да постоје потешкоће у имплементацији регулаторног оквира у пракси које неповољно утичу на функционисање система заштите потрошача, а огледају се у:

²² Програм за заштиту потрошача у Републици Српској за 2022-2023. годину

- недовољно развијеним институционалним капацитетима кључних актера у систему заштите потрошача;
- формирању и функционисању савјетодавних тијела при ЈЛС;
- формирању и функционисању комисија за рјешавање рекламација потрошача при ЈП;
- непостојању арбитражних одбора при Привредној комори Републике Српске и Занатској-предузетничкој комори Републике Српске као једног од законом предвиђеног начина рјешавања потрошачких спорова вансудским путем;
- неадекватног ангажмана инспекцијских органа на плану заштите потрошача;
- недовољно развијеним организационим капацитетима удружења и недовољно развијеном механизму подршке удружењима за заштиту потрошача;
- недовољној информисаности и едукованости потрошача о својим правима.

3.1.2. Институционални и организациони капацитети носилаца заштите потрошача

Да би се остварила квалитетна основа за реализацију свеукупне заштите потрошача, неопходно је обезбиједити институционалне и организационе механизме за ефикасно провођење донесених прописа у овој области.

Министарство трговине и туризма

Министарство је координатор и носилац политике заштите потрошача. Одсјек за заштиту потрошача је организациона јединица унутар Ресора трговине у Министарству чији је основни циљ заштита права и потреба потрошача у РС. Основана је 2004. године, првобитно као Канцеларија за заштиту потрошача да би временом прерасла у Одсјек. Одсјек остварује блиску сарадњу са удружењима, посвећујући посебну пажњу њиховом развоју, те води евиденције удружења за заштиту потрошача као и евиденције потрошачких приговора.

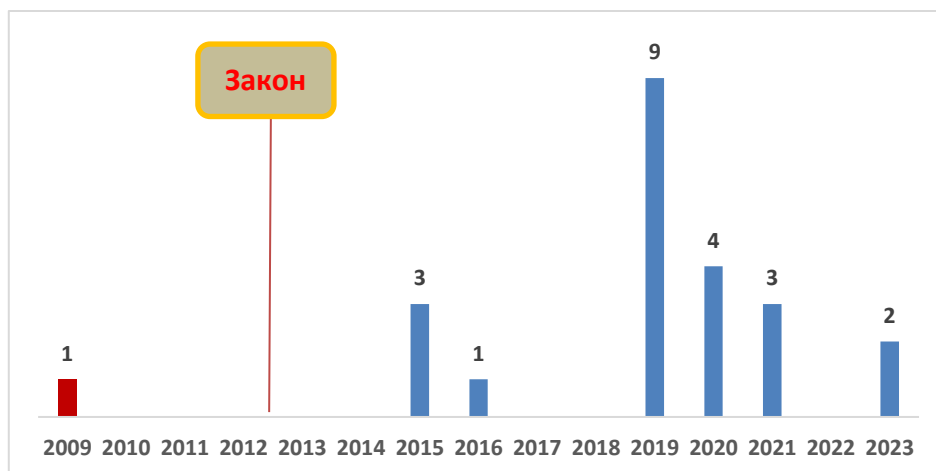
У циљу јачања интерних капацитета на заштити потрошача и изградње неопходних ресурса за успјешно обављање послова из своје надлежности у плану је промјена организационог облика из одјсека у Одјељење за заштиту потрошача.

Савјетодавна тијела у јединицама локалне самоуправе

Улога Савјетодавног тијела у ЈЛС је да помажу надлежним органима приликом одлучивања о питањима која се односе на услове пружања економских услуга из надлежности ЈЛС, на начин да даје стручно мишљење, зависно од природе услуге о којој се одлучује, у којем мора бити заступљен аспект заштите права потрошача. То значи да у рад савјетодавних тијела морају бити укључени представници удружења уписаних у евиденцију Министарства, чије се мишљење мора узети у обзир при доношењу одлука које утичу на права и обавезе потрошача. На овај начин се обезбјеђује остваривање једног од основних права потрошача дефинисаних Законом, а то је право да се чује глас потрошача, односно да потрошач буде представљен и да учествује у раду надлежних тијела која одлучују о питањима у њиховом интересу.

Закон је ступио на снагу у фебруару 2012. године. Иако је законски рок за формирање савјетодавних тијела у ЈЛС истекао шест мјесеци након ступања на снагу Закона, процес формирања савјетодавних тијела, у већини ЈЛС, још увијек није завршен.

Графикон 2. Процес формирања савјетодавних тијела у ЈЛС

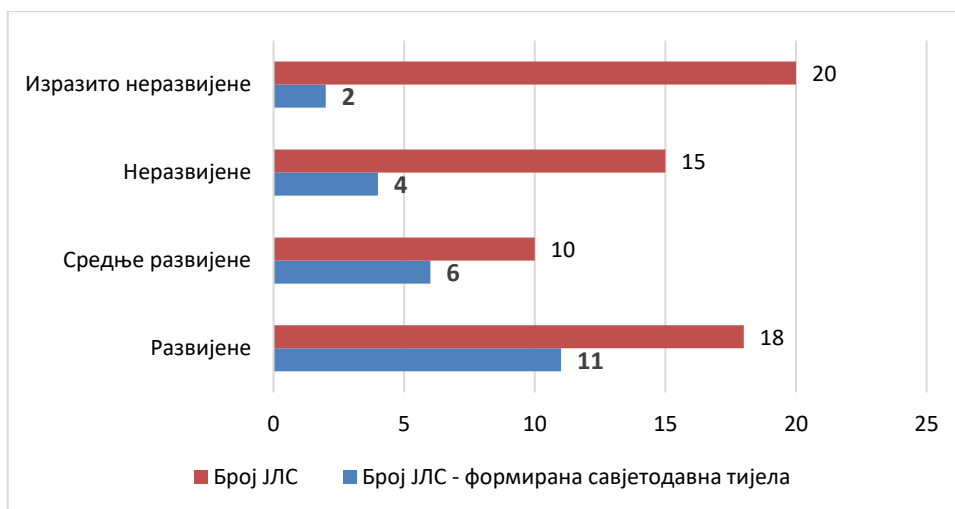


Извор: ЈЛС, Попуњени упитници по захтјеву ГСРЈС РС

Процес формирања савјетодавних тијела започео је и прије доношења Закона, а прво савјетодавно тијело формирано је 2009. године у Фочи. У складу са законском обавезом прва савјетодавна тијела у ЈЛС формирана су 2015. године, а највише их је формирано је 2019. године. Током 2023. године, након упита ГСРЈС РС, двије ЈЛС су предузеле активности на формирању савјетодавних тијела (Језеро и Соколац).

На основу података из Упитника које су доставиле ЈЛС утврђено је да у 23 ЈЛС (37%) у РС постоје формирана савјетодавна тијела за заштиту потрошача - корисника економских услуга. У 40 ЈЛС, и након више од 10 година од доношења закона, још увијек нису формирана савјетодавна тијела.

Графикон 3. Број савјетодавних тијела према степену развијености ЈЛС



Извор: ЈЛС, Попуњени упитници по захтјеву ГСРЈС РС

Посматрајући ЈЛС по степену развијености, највише савјетодавних тијела формирано је у развијеним и средње развијеним ЈЛС, око 3/4 ЈЛС од оних које су формирале савјетодавна тијела, што је приказано на Графикону број 2. Око 1/2 ЈЛС које имају формирана савјетодавна тијела су из реда развијених ЈЛС, око 1/4 ЈЛС су из реда средње развијених ЈЛС, док је 1/4 ЈЛС из реда неразвијених и изразито неразвијених ЈЛС. Најмање савјетодавних тијела је формирано у ЈЛС из реда изразито неразвијених ЈЛС - 10%.

Територијална распрострањеност савјетодавних тијела није подједнако заступљена на простору РС, што је приказано у Прилогу број 3 овог извјештаја.²³

Од 10 ЈЛС са статусом града (не рачунајући Град Источно Сарајево) двије ЈЛС (Дервента и Требиње) немају формирана савјетодавна тијела, уз карактеристичну праксу Града Бања Лука.

Састав, број чланова и начин рада, те извјештавање о раду савјетодавних тијела уређено је интерним актом у 13 од укупно 23 ЈЛС. Пословником о раду Савјетодавног тијела, као посебним актом, састав и број чланова, дјелокруг и начин рада дефинисан је у осам ЈЛС, док у пет ЈЛС акт о оснивању/именовању савјетодавног тијела истовремено садржи и одредбе којима се уређује дјелокруг и начин његовог рада. Процедуре о раду савјетодавних тијела дефинишу да се одлуке доносе већином гласова присутних чланова.

Савјетодавна тијела у просјеку су имала пет чланова и, у зависности од ЈЛС, бројала између три и осам чланова. У 14 ЈЛС савјетодавна тијела су чинили представници ЈЛС, јавних предузећа као и представник потрошача. У девет ЈЛС представници привредних субјеката који пружају економске услуге, а које су предмет разматрања и давања мишљења на сједницама не учествују у раду овог тијела. У свим савјетодавним тијелима заступљен је представник потрошача.

Град Бања Лука нема Савјетодавно тијело, већ је актом²⁴ Градоначелника о образовању сталних радних тијела из 2013. формирана Комисија за корпоративно управљање Града Бања Лука. Овим актом уређује се састав, број чланова, дјелокруг и начин рада радних тијела, ради праћења стања у подручјима за које се оснивају, праћења примјене и извршавања прописа, давања мишљења и приједлога о актима које доноси и/или предлаже Градоначелник, те обављања других послова које им повјери Градоначелник, а све у циљу успјешнијег обављања послова из надлежности Града. У саставу Комисије за корпоративно управљање Града Бања Лука именован је и представник потрошача (грађана) који је равноправан са осталим члановима при разматрању и доношењу мишљења која су од општег економског интереса за потрошаче са територије Града. Представник испред потрошача се позива по потреби, а обавезно је присутан када су на дневном реду питања регулисања цијена комуналних услуга и слично, а исто је од посебног интереса за потрошаче.

Комисије за рјешавање рекламација потрошача у јавним предузећима

За обављање (комуналних) услуга од јавног интереса ЈЛС може основати јавно (комунално) предузеће или те послове може повјерити другим привредним субјектима. Испитивања ревизије су показала да је у 54 ЈЛС орган ЈЛС оснивач једног или више ЈП²⁵. Анализом података из упитника достављених од стране ЈЛС, утврђено је да у РС постоје 92 ЈП чији је оснивач ЈЛС, а која пружају економске услуге које се односе на услуге снабдијевања водом, топлотном енергијом као и услуге одржавања чистоће.

Пружаоци економских услуга – ЈП, најчешће немају формиране комисије, стога је њихово успостављање наведено у активностима Програма. Ревизијом је утврђено да

²³ Прилог 3. Савјетодавна тијела у РС према просторном плану

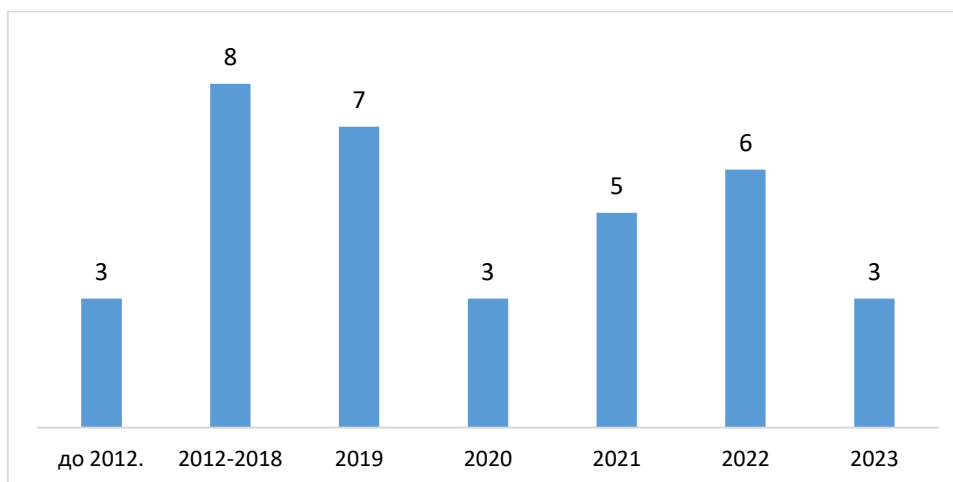
²⁴ Одлука о образовању сталних радних тијела Градоначелника ("Службени гласник Града Бања Лука, број 4/13, 33/16 и 3/17)

²⁵ Девет ЈЛС није оснивач ЈП (Вукосавље, Доњи Жабар, Пелагићево, Источни Дрвар, Источни Мостар, Источни Стари Град, Крупа на Уни, Купрес, Оштра Лука)

35 од 92 ЈП или нешто више од једне трећине ЈП која пружају горе наведене услуге имају формирану Комисију.

Процес формирања комисија у ЈП започео је и прије доношења Закона, а прва комисија за рјешавање рекламација потрошача формирана је 2001. године. До ступања на снагу Закона 2012. године, Комисија је формирана још у два ЈП и то 2005. и 2010. године.

Графикон 4. Процес формирања комисија у ЈП



Извор: ЈЛС, Попуњени упитници по захтјеву ГСРЈС РС

Подаци из графикона показују да је осам ЈП формирало комисију у периоду од доношења Закона до 2018. године. У периоду обухваћеном ревизијом, комисија је формирана у 24 ЈП, од којих их је највише формирано 2019 и 2022. године.

Од 23 ЈЛС које имају формирано Савјетодавно тијело, 15 ЈЛС имају формиране и комисије у неком од ЈП. Шест ЈЛС, које у неком од ЈП имају формирану Комисију, немају формирано Савјетодавно тијело у складу са Законом, док 25 ЈЛС нема формирано ни Савјетодавно тијело нити Комисију.

Анализом аката о формирању/именовању комисија за рјешавање рекламација потрошача утврђено је да се Комисија у око 3/4 ЈП састојала од три члана (два представника ЈП и један представник из реда потрошача), док је у 1/4 ЈП комисија је бројала четири члана. Начин рада Комисије био је уређен интерним актом у мање од 1/3 ЈП. Процедуре о раду/поступању Комисије дефинишу да се одлуке доносе већином гласова присутних чланова као и временски рок за рјешавање приговора од 30 дана, у складу са Законом.

Органи за арбитражно рјешавање потрошачких спорова

Иако је предвиђено да се Арбитражни одбор за потрошачке спорове оснива при Привредној комори Републике Српске и Занатској-предузетничкој комори Републике Српске²⁶, овај механизам заштите права потрошача у РС није заживио у пракси.

Законом је дата надлежност коморама да својим интерним актима уређују питања састава Арбитражног одбора, начин избора чланова одбора, начин рада, правила и трошкове поступка пред истим, али и обавеза да о свом раду извјештавају Министарство. Привредна комора Републике Српске је донијела законом предвиђене

²⁶ Члан 129. Закона о заштити потрошача у Републици Српској

интерне акте као што су Правилник о Арбитражном одбору за потрошачке спорове и Одлука о висини и начину плаћања трошкова пред Арбитражним одбором за потрошачке спорове РС. У неколико наврата је расписивала конкурс за избор чланова Арбитражног одбора, али нико није исказао интересовање за учешће у раду Одбора.

Такође, Арбитражни одбор при Занатско-предузетничкој комори Републике Српске није формиран, с тим да за разлику од Привредне коморе Републике Српске, нису предузимане мјере и активности у циљу формирања овог тијела.

Како институт заштите прва потрошача путем Арбитражног одбора није стављен у функцију од дана доношења Закона 2012. године, Привредна комора Републике Српске је у два наврата покретала иницијативу за измјену Закона и погледу брисања одредби које се односе на оснивање и функционисање Арбитражног одбора, као једног од механизма заштите потрошача. Међутим, до измјене Закона у том правцу није дошло, јер постојање потребе за Арбитражним одбором у законском оквиру заштите потрошача у РС је у складу са директивама ЕУ.

Организација и функционисање удружења за заштиту потрошача

Удружења дјелују на локалном и републичком нивоу и имају улогу посредника између потрошача, привредних и других субјеката, инспекцијских и других надлежних органа у циљу заштите појединачних и заједничких интереса потрошача.

У Евиденцију удружења које Министарство води од 2007. године било је уписано укупно 17 удружења. Током петнаестогодишњег периода, из евиденције Министарства исписано је више од једне трећине удружења. Закључно са 2022. годином, у РС било је активно 10 удружења, од којих су по два удружења са сједиштем у Бањалуци и Бијељини. Организована су као удружења грађана или удружења потрошача. Заштита потрошача већини њих не представља основну и једину активност. Од укупног броја активних удружења у РС постоје два удружења потрошача чија је примарна дјелатност заштита потрошача.²⁷

Удружења су непрофитне организације које, као један од носилаца заштите потрошача, немају властите изворе прихода, већ им подршка путем гранта представља један од извора финансирања. У циљу усмјеравања и подстицања рада удружења у буџету Републике обезбјеђују се средства за суфинансирање режијских и материјалних трошкова рада удружења и за финансирање пројеката из области заштите потрошача.

Испитивања ревизије су показала да у функционисању удружења постоје различите праксе и да је значајан број њих недовољно развијен у организационом смислу, а да су активности које се проводе на унапријеђењу заштите потрошача ограниченог обима. Велики број удружења услед недовољно развијених капацитета ради са скраћеним радним временом што утиче на доступност и оријентисаност према корисницима. Наведено потврђују и подаци из евиденција удружења о приговорима потрошача који показују да се, од укупног броја приговора потрошача, око 80% свих приговора упути, сваке године, на адресе три иста удружења.²⁸

²⁷ Прилог 4. Попис удружења грађана/потрошача у РС

²⁸ Прилог 5. Приговори потрошача по удружењима за период 2019-2022. године

3.2. Мјере и активности на плану унапријеђења заштите потрошача

Мјере и активности надлежних субјеката на плану заштите потрошача, претежно су биле засноване су на планским и програмским документима у овој области на нивоу надлежних институција у систему заштите потрошача.

3.2.1. Мјере и активности Министарства трговине и туризма на заштити потрошача

Акционим планом за имплементацију Стратегије развоја трговине до 2022. године, у области заштите потрошача, дефинисано је шест активности, а које се се односе на заштиту права потрошача:

1. Усклађивање законодавства у области заштите потрошача у РС са законодавством у ЕУ;
2. Организовање тематских конференција, савјетовања и округлих столова;
3. Доношење двогодишњих програма заштите потрошача;
4. Јачање улоге удружења;
5. Промоцију права потрошача путем медија и
6. Обезбјеђивање финансијске подршке удружењима.

Реализацијом ових активности, за чије је провођење надлежно Министарство, је планирало да се постигне већи степен усклађености заштите потрошача у РС са правним нормама ЕУ, континуирано провођење усвојене политике заштите потрошача и њено усклађивање код институција система, ефикасност у рјешавању приговора потрошача, јачање свијести о правима потрошача, те омогућавање рада удружења и финансирање пројеката из области заштите потрошача.

Преузимањем директива ЕУ о заштити потрошача, у настојању да регулаторни оквир што више приближи европским стандардима, РС је у неколико наврата вршила измјене и допуне Закона. Министарство је било обрађивач Закона о измјенама и допунама Закона о заштити потрошача у Републици Српској којим су додатно, на одговарајући начин, регулисана питања за које је у примјени важећег Закона оцијењено да су уређена на недовољно прецизан начин, што би требало да допринесе његовој даљој примјени и да утиче на побољшање механизма у остваривању права потрошача. Тако је Закон, у периоду од његовог доношења 2012. године, претрпио три измјене и допуне, 2014, 2017 и 2021. године. Током 2012. године донесена су сва подзаконска акта предвиђена овим Законом, попут правилника у трговини и правилника у туризму.

У циљу унапријеђења заштите потрошача у РС, Министарство је, у посматраном периоду, проводило одређене мјере и активности на организовању округлих столова, конференција, расписивању јавних конкурса за учешће у пројектима, те учешће у реализацији пројеката ЕУ. Тако су у периоду 2019-2022. године организована два округла стола, седам конференција, реализована су четири конкурса за учешће у пројектима као и три консултативна састанака у оквиру реализације пројеката ЕУ.²⁹

Један од циљева одржаних конференција односио се на унапријеђење законодавног оквира за заштиту потрошача у РС с посебним освртом на комуналне услуге које су у надлежности ЈЛС и раду комисија код пружалаца услуга. У оквиру реализације пројекта ЕУ "Допринос организација цивилног друштва заштити потрошача у складу са ЕУ стандардима" Министарство је активно учествовало у организацији и

²⁹ Прилог 6. Преглед реализованих активности Министарства у периоду 2019-2022. година

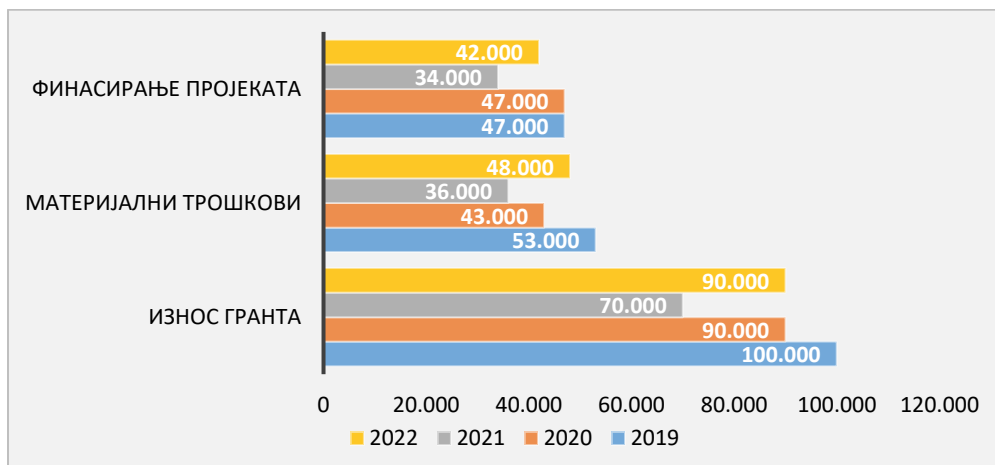
одржавању консултативних састанака под називом "Заштита потрошача корисника услуга од општег економског интереса". У новембру 2019. године Министарство је упутило позив свим градоначелницима и начелницима општина у РС у циљу интензивирања активности на формирању савјетодавних тијела за заштиту потрошача. Из годишњих извјештаја о раду произилази, да се у оквиру услуга од општег економског интереса, Министарство бавило и едукацијом чланова удружења за рад у савјетодавним тијелима у ЈЛС и комисијама у ЈП.

Међународни дан заштите права потрошача први пут је обиљежен 15. марта 1983. године и од тада се користи као прилика за покретање различитих кампања у овој области. Сваке године, представници Министарства и удружења на територији РС, на Међународни дан заштите права потрошача дистрибуирају информативне брошуре „Начин остваривања права потрошача“, и „Закон о заштити потрошача у Републици Српској“, организују наступе у медијима, те презентују потрошачка права на образовним установама, вршећи на тај начин едукацију о основним потрошачким правима и обавезама.

Министарство, у свом раду, посебну пажњу посвећује развоју удружења која су уписана у Евиденцију кроз суфинансирање материјалних и режијских трошкова и финансирање пројеката из области заштите потрошача. Додјела финансијских средстава гранта удружењима врши се у складу са Правилником о критеријумима за расподјелу финансијских средстава за рад удружења за заштиту потрошача³⁰.

У посматраном четворогодишњем периоду за ове намјене издвојено је укупно 350.000 КМ. На годишњем нивоу за ове намјене, из буџета Министарства, у просјеку се издвоји око 90.000 КМ, од чега се на финансирање пројеката односи око 50% што је приказано на сљедећем графикону.

Графикон 5. Грант за заштиту потрошача у периоду 2019-2022. година



Извор: Министарство, Извјештаји о расподјели средстава гранта за заштиту потрошача

Ако посматрамо од 2007. године када се почело са овим активностима, а закључно са 2022. годином, до сада је за ове намјене издвојено укупно око 1,4 милиона КМ.

Одлуком о давању сагласности на распоред средстава Министарству је одобрен текући грант за заштиту потрошача за 2023. годину у износу од 100.000 КМ.³¹

³⁰ Прилог 1. Листа референци – попис аката

³¹ Одлука о давању сагласности на распоред средстава ("Службени гласник Републике Српске", број 55/23), 22.06.2023. године

Удружења су се у 2019. и 2020. години пријављивала на конкурсе под називом „Информисање и савјетовање потрошача о потрошачким правима“. У 2021. години пројекат је носио назив „Права потрошача корисника услуга од општег економског интереса“, а у 2022. години „Информисан трговац-заштићен потрошач“. Реализацијом ових пројеката, дата је подршка раду удружења потрошача са циљем јачања заштите потрошача, кроз подизање свијести и боље информисаности како потрошача тако и трговаца и даваоца услуга о правима потрошача.

Законом о трговини из децембра 2019. године предвиђено је оснивање Савјета за развој трговине – савјетодавног тијела за потребе унапријеђења и развоја трговине у РС, чији су чланови, између осталих и представници удружења за заштиту потрошача. Стратегијом развоја трговине Републике Српске за период 2022-2028. године, у активностима Савјета за развој трговине наведено је, између осталог, и креирање приједлога едукације и информисања потрошача о њиховим правима и програму заштите потрошача. Савјет за развој трговине формиран је средином 2023. године, те се није бавио питањима заштите потрошача у посматраном периоду.

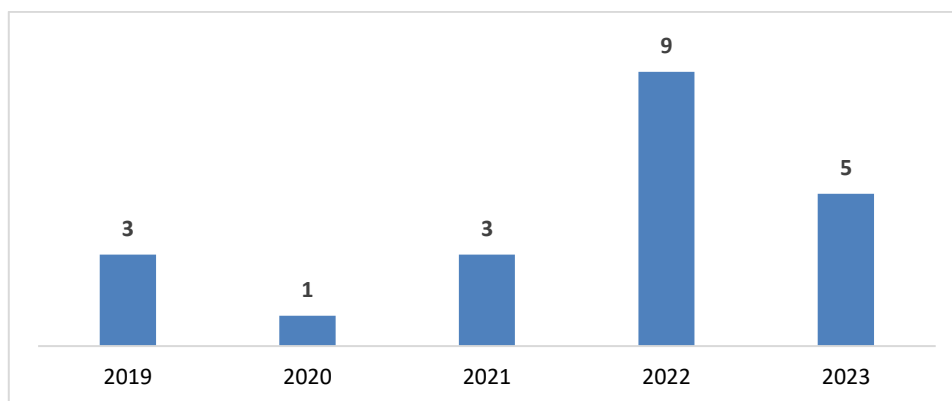
3.2.2. Мјере и активности јединица локалне самоуправе на заштити потрошача

Развијеније ЈЛС имају као посебне организационе јединице формиране одсјеке или центре за сарадњу са грађанима – канцеларије за грађане које, између осталих активности, дају одговоре, упутства и обавјештења на захтјеве и питања грађана. Комуникација са грађанима одвија се путем различитих канала и то усменом комуникацијом, телефоном, електронским путем или писмено подношењем молби захтјева и других поднесака. Путем апликација као што су „Грађанска патрола“, "Систем 48" или "Систем 72 сата" и "е-патрола" грађани углавном пријављују проблеме које се односе на комуналне услуге.

Савјетодавна тијела за заштиту потрошача корисника економских услуга формирана су са циљем давања мишљења и препорука органима ЈЛС, везано за права и обавезе потрошача корисника економских услуга, односно за све промјене цијена комуналних услуга које јавна комунална предузећа испоручују грађанима. Законом је дефинисано да органи ЈЛС одговорни за организовање ових услуга своје одлуке доносе након прибављања мишљења Савјетодавног тијела.

Подаци показују да је у 12 од 23 ЈЛС које имају формирана савјетодавна тијела, одржано укупно 21 сједница у посматраном периоду. Половина ЈЛС које имају формирана савјетодавна тијела, у посматраном периоду, нису одржала ниједну сједницу. Број одржаних сједница савјетодавних тијела приказан је на сљедећем графикану.

Графикон 6. Број одржаних сједница савјетодавних тијела



Извор: ЈЛС, Попуњени упитници по захтјеву ГСРЈС РС

Највише сједница одржано је у ЈЛС из реда развијених ЈЛС – укупно 16 сједница. На дневном реду одржаних сједница примарно се разматрало о корекцији цијена комуналних услуга, али и о другим питањима значајним за грађане (формирању комисија за рекламације потрошача у ЈП, радном времену, одвозу комуналног отпада, нерадној недељи, проширењу дјелатности комуналних предузећа и сл.).

Процедуре којом ЈП доносе одлуке о промјени цијена економских услуга разликовале су се између ЈЛС.³² Законом о комуналним дјелатностима дефинисано је да цијену комуналне услуге утврђује давалац комуналне услуге, а да сагласност на цијену даје надлежни орган ЈЛС. Ревизијом је утврђено да надлежни орган ЈЛС даје сагласност на цијену комуналне услуге, на начин да Надзорни одбор ЈП - пружаоца комуналне услуге, упути ЈЛС Одлуку о промјени цијене комуналне услуге са анализом оправданости промјене цијене, који се након обраде у надлежном одјељењу (Одјељење за стамбено комуналне дјелатности/Одјељење за привреду) упути на Савјетодавно тијело за заштиту потрошача корисника економских услуга. Савјетодавно тијело даје мишљење на Одлуку надзорног одбора ЈП о промјени цијене комуналне услуге. По прибављеном мишљењу савјетодавног тијела, надлежно одјељење, Одлуку о промјени цијене комуналне услуге упућује у скупштинску процедуру.

ЈЛС које имају формиране привредне савјете - савјетодавна тијела која чине представници ЈЛС и привредника, а раде на унапријеђењу пословног окружења и инвестиционе климе, на својим сједницама такође расправљају о цијенама комуналних услуга.

Готово половина одлука ЈП о промјени цијене комуналне услуге која се упути према ЈЛС, не садрже образложење промјене цијене, односно анализу економске оправданости промјене цијене. У одлукама ЈП о промјени цијене комуналне услуге углавном се наводе општи разлози који су довели до промјене цијене као што су: повећање цијена струје и енергената, да се цијена комуналних услуга није повећавала дужи временски период или да је цијена комуналне услуге најнижа у региону.

Интерним актима савјетодавних тијела, регулисано је да се одлуке доносе већином гласова. Из овога произилази да представник потрошача, може бити прегласан, уколико се његово мишљење разликује од осталих чланова савјетодавног тијела. Таква пракса постоји у савјетодавним тијелима градова Бањалуке и Добоја. У образложењу Града Бања Лука, наводи се да је саставу Комисије за корпоративно управљање делегиран члан испред удружења потрошача који је равноправан са осталим члановима при разматрању и доношењу мишљења која су од општег економског интереса за потрошаче са територије Града. Од укупно 23 одржане сједнице Комисије за корпоративно управљање, у посматраном периоду, на три сједнице разматрало се о промјени (повећању) цијена комуналних услуга. На свакој сједници, представник потрошача био је против повећања цијене. Комисија за корпоративно управљање Града Бањалука је сваки пут упућивала градоначелнику мишљење са образложењем да постоји оправданост да се удовољи приједлогу ЈП за повећањем цијене комуналне услуге, уз напомену да је члан Комисије за корпоративно управљање, из реда потрошача, против.

Пракса у локалним управама града Бијељине, Приједора и општине Шамац показује да се позитивна мишљења савјетодавних тијела о оправданости промјене цијене комуналне услуге дају, уколико се сви његови чланови сложе око приједлога ЈП. Да

³² Прилог 7. Процедура доношења одлука у ЈП – комуналне услуге

би мишљење о повећању цијене комуналне услуге било јединствено, по појединим приједлозима ЈП за корекцијом цијене комуналне услуге одржи се и по неколико састанака Савјетодавног тијела. Град Приједор је увео праксу да се, уколико мишљење савјетодавног тијела није јединствено, приликом одређивања цијене комуналне услуге затражи мишљење Конкуренијског вијећа Босне и Херцеговине.³³ Будући да се одлука Конкуренијског вијећа чека, процедуре промјене цијена комуналних услуга у Граду Приједору трају дуже него у ЈЛС које немају ове процедуре.

Око 2/3 ЈЛС из узорка које имају формирана савјетодавна тијела, нису поштовале процедуру дефинисану Законом приликом промјене цијене комуналне услуге, и без давања мишљења Савјетодавног тијела, су доносили и усвајали одлуке од промјени цијена. У складу са наведеном праксом, процедура усвајања промјене цијене комуналних услуга у овим ЈЛС трајала је знатно краће. Тако је ЈП „Водовод“, а. д. Бијељина крајем 2018. године донијело одлуку о накнади за одржавање система, коју на мјесечном нивоу плаћају корисници на чијим водомјерима приликом читавања није забиљежена потрошња. Одлука Надзорног одбора о накнади за одржавање система није била упућена надлежном одјељењу, а Савјет за заштиту потрошача економских услуга Града Бијељина, није засједао по овом питању. Одлука није била разматрана на Скупштини Града Бијељина, а цијена воде коју су плаћали поједини корисници била је повећана. Након двије године, у септембру 2020. године је Надзорни одбор донио Одлуку о утврђивању цијене воде и канализације, која је упућена према ЈЛС. Након позитивног мишљења Савјетодавног тијела, одлука је упућена у скупштинску процедуру, и усвојена. Тако је, поштујући процедуру дефинисану Законом, донесена Одлука на основу које је смањена цијена воде крајњим корисницима.

И поред поштованих процедура при промјени цијене комуналне услуге, Уставни суд Републике Српске је одлуке водоводних предузећа о утврђивању накнаде за мјерно мјесто у Зворнику, Прњавору и Бањалуци, проглашавао неуставним у посматраном периоду.³⁴

У ЈЛС која немају формирана савјетодавна тијела, процедура доношења одлука о промјени цијене комуналне услуге састоји се од два до три корака. Одлуке надзорног одбора ЈП о промјени цијене комуналне услуге, упућују се на кабинет

³³ [Nadležnosti – Konkurencijsko vijeće BiH \(bihkonk.gov.ba\)](http://www.nadleznosti.gov.ba)

³⁴ Град Бањалука је почетком 2019. године усвојио Одлуку Надзорног одбора Водовода Бањалука о утврђивању цијене воде и утврђивању накнаде за мјерно мјесто, за коју је Уставни суд Републике Српске фебруара 2022. године донио Одлуку да није у складу са Уставом Републике Српске и Законом о комуналним дјелатностима. ЈП Водовод Бањалука је укинуо фиксну накнаду за мјерно мјесто, марта 2022. године. У децембру 2022. године Надзорни одбор ЈП Водовод Бањалука донио је Одлуку о утврђивању накнаде за Дистрибутивни трошак и градској управи упутио Захтјев за усклађивање цијене воде. У Захтјеву се наводи да су, Одлуком Уставног суда Републике Српске, приходи Водовода умањени за око 1,2 милиона КМ на годишњем нивоу, те да неће бити у могућности да обезбиједи исправност и функционалност комуналних објеката и уређаја. Градска управа Града Бањалука није реаговала по овом захтјеву. Марта 2023. године Надзорни одбор Водовода Бањалука упутио је нови Захтјев за повећање цијене воде и увођење дистрибутивног трошка као фиксног дијела јединствене цијене воде.

<http://www.ustavnisud.org/Odluke.aspx?cat=0&subcat=0&tip=1&lang=hrv&odluka=1526&odldet=4556&str=1>; <http://www.ustavnisud.org/Doc.aspx?cat=12&subcat=27&id=595&lang=bos&tekst=1800>; <http://www.ustavnisud.org/Odluke.aspx?cat=0&subcat=0&tip=1&lang=hrv&odluka=1433&odldet=4277&str=11>

градоначелника/начелника и/или на скупштину ЈЛС која их, без претходне обраде у надлежном одјељењу усваја или одбацује.

Измјеном Закона из 2021. године, конкретизована је улога ЈЛС на подручју заштите потрошачких права. Овом измјеном ЈЛС се задужују да подстичу дјеловање организација потрошача ради бољег информисања, савјетовања и едукације потрошача у циљу остваривања њихових права и интереса, као и да помажу рад организација потрошача, нарочито обезбјеђивањем простора и других услова за њихов рад, у складу са могућностима. Поједине ЈЛС су предузимале активности у области заштите потрошача и то у ограниченом обиму. Један дио ЈЛС једнократно је уступао свој простор у коме су удружења вршила подјелу промотивног материјала и одржавала састанке, са циљем информисања потрошача о њиховим правима. Град Бањалука, Град Бијељина и општине Источно Ново Сарајево и Братунац, удружењима која су уписана у евиденције Министарства, дугорочно су уступили просторије у власништву ЈЛС без накнаде. ЈЛС нису учествовале у финансирању пројеката удружења нити су у оквиру локалних буџета алоцирали средства којима су пружали финансијску подршку удружењима.

3.2.3. Мјере и активности јавних предузећа на заштити потрошача

ЈП у својим стратешким и развојним документима и извјештајима о пословању, у дијеловима који се односе на мисију и визију предузећа, наглашавају да им је приоритет обезбјеђење континуитета и квалитета услуге, унапријеђење квалитета живота грађана, брига за здравље корисника и за животну средину, те да им је циљ да буду што ефикаснији у пружању услуга и испуњавању очекивања корисника. То се намјерава остварити унапријеђењем континуитета и квалитета услуге кроз инвестирање и улагањем у људске ресурсе. Ова опредјељења указују да су пружаоци услуга од општег економског интереса свјесни значаја и улоге корисника услуга, те да је њихово задовољство међу приоритетима ЈП.

Законом је дефинисано да су даваоци јавних услуга обавезни да ускладе своје пословање са одредбама овог Закона у року од шест мјесеци од дана његовог ступања на снагу. Анализа интерних аката ЈЛ показала је да и поред формираних савјетодавних тијела у ЈЛС, интерна акта појединих ЈП нису усклађена са овим законом.

Између ЈП постоје различите праксе у начину, односно могућностима подношења приговора корисника. Корисници услуга од општег економског интереса требало би да имају могућност да поднесу приговор пружаоцу услуга на неколико начина: усменом комуникацијом – доласком у просторије пружаоца услуге, телефоном, електронским путем или писмено подношењем молби захтјева и других поднесака. Резултати ревизије су показали да су поједина ЈП користила само неке од наведених могућности.

Развој информационо-комуникационих технологија и приступ интернету, значајно је олакшао и унаприједио начин обавјештавања корисника услуга о свим битним питањима везаним за квалитет, начин испоруке, цијену услуге и сл. Током ревизијског испитивања утврђено је да мањи број ЈП нема своју интернет страницу. Самим тим је информисање корисника и подношење приговора електронским путем за кориснике на подручју ових ЈЛС онемогућено, и они су доведени у неравноправан положај у односу на остале кориснике у РС.

ЈП која имају креиране обрасце за приговоре/рекламације, на тај начин усмјеравају кориснике и омогућавају им да што правилније формулишу своје захтјеве за рекламацијом, те нуде могућност да на обрасцу наведу и на који начин желе да буду

обавјештени о исходу свог захтјева. Трећина ЈП из узорка није израдила обрасце за приговоре корисника.

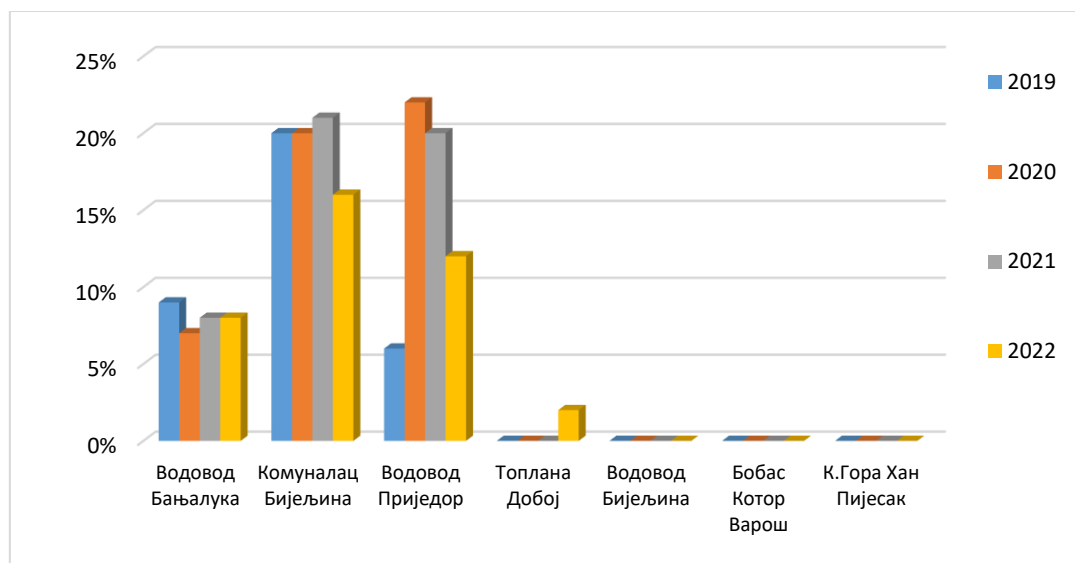
Информисаност корисника о обиму и врстама својих права, разноврсност комуникације са пружаоцима услуга, доступност образаца за приговоре, су неки од фактора који утичу на број приговора. Учешће приговора у односу на укупан број корисника, за половину водоводних предузећа креће се у распону од 10 до 20%.

Сви приговори/захтјеви/представке/рекламације потрошача се са главног протокола упућују на кабинет директора а потом, зависно од врсте приговора, усмјеравају или према Комисији или различитим службама. Нека ЈП су имале комисијске начине рјешавања корисничких приговора и прије доношења Закона, само у тим комисијама није било представника потрошача. Те су комисије носиле различите називе: Комисија за излазак на терен, Комисија за отпис потраживања, Комисија за праћење уговора и рјешавање жалби корисника.

Задатак Комисије је да разматра све приговоре, захтјеве, молбе и друге поднеске потрошача предузећу, а у складу са Законом, Законом о комуналним дјелатностима, одлукама скупштина ЈЛС и подзаконским актима ЈП. Већина потрошачких приговора требало би да се упути на Комисију. Изузетак у овом смислу представљају нпр. пријаве квара или приговори у којима се наводи да није извршена комунална услуга. Такве пријаве се, због своје хитности, рјешавају истог дана и не упућују се на Комисију.

Ревизијским испитивањем, анализом документације и достављених упитника, утврђено је да у више од половине ЈП која имају формиране комисије, није успостављено њихово функционисање, што показује сљедећи графикон.

Графикон 7. Комисијски приговори у односу на укупан број приговора_%



Извор: ЈП, Попуњени упитници по захтјеву ГСРЈС РС

Један од разлога изостанка засједања Комисија је вријеме доношења рјешења о формирању у односу на временски оквир ове ревизије. Наиме, два ЈП формирала су Комисије крајем 2022. године, тако да њихов рад још није успостављен у пуном капацитету.³⁵ Други разлог изостанка рјешавања приговора путем Комисије су

³⁵ ЈУ „Градска топлана“ Добој и ЈКП „Бобас“ Котор Варош“

интерни акти, тј. правилници о раду Комисије, којима је дефинисано да стручна служба самостално анализира основаност захтјева, тј. рекламација, те само у случајевима да стручна служба сматра захтјев/рекламацију неоснованом – доставља га Комисији.

Разлог оваквог начина функционисања комисија је изостанак доношења аката којима се регулише поступање комисије. Само три ЈП су одмах након рјешења о формирању, донијела и Акт о поступању (Комуналац Бијељина, Водовод Приједор, Градска топлана Добој). Од доношења рјешења о формирању комисије до доношења акта о поступању прође и по осам година.

ЈП која немају формиране комисије, а као учесници МЕГ пројекта³⁶ била су у обавези да донесу документ тј. Процедуру за односе са корисницима и да систематизују радно мјесто сарадник за односе са корисницима. Примјер такве праксе је Водовод Требиње које је формирало одјељење за односе са корисницима услуга. Правилником о систематизацији предвиђено је седам радних мјеста, а у опису надлежности и одговорности одјељења су: односи са јавношћу, одржавање интернет странице, анкетирање, маркетинг, рјешавање предмета по жалбама и примједбама корисника. У другом комуналном предузећу са мањим бројем корисника (Водовод и канализација Шамац), а које је учесник МЕГ пројекта, све ове послове обавља руководиоца економско-правног сектора: заприма и евидентира приједлоге и жалбе, ради активно на прикупљању о тренутном стању у систему како би благовремено одговорили на упите корисника, анализира прикупљене жалбе и извјештај доставља надређеном, води процес провођења анкете и анализира резултате анкете и извјештај доставља надређеном.

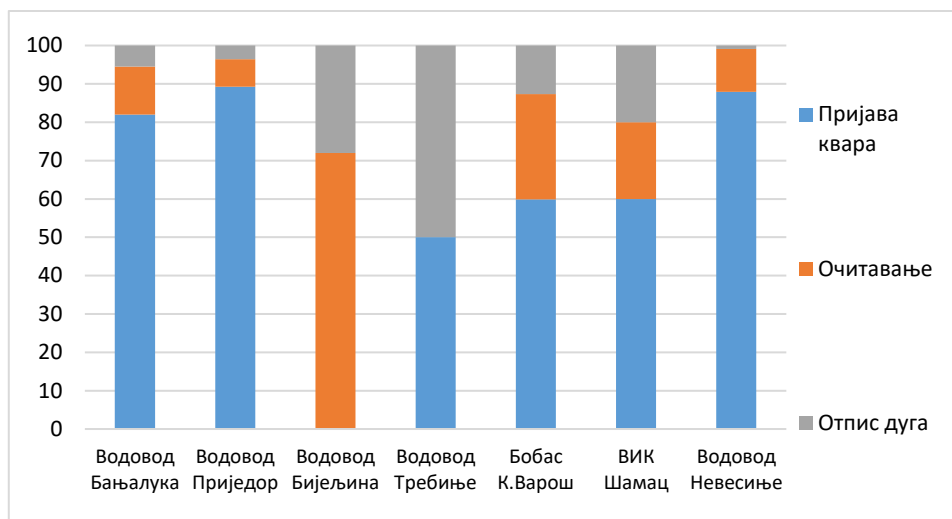
Правилницима којима се регулише поступање Комисије дефинисано је у којим случајевима корисник има право на приговор, те рок за рјешавање приговора. Корисник се може обратити пружаоцу економске услуге са захтјевом за рекламацију уколико је: незадовољан квалитетом пружене комуналне услуге, у зони нередовног снабдијевања, изражен проблем у снабдијевању а на који се није могло благовремено утицати или је утврђен квар на мрежи или мјерном инструменту. Корисник има право да се жали на обрачун пружене комуналне услуге, погрешно прочитано стање, или прочитано стање на основу просјечне потрошње тзв. неочитано стање или на погрешно књижену уплату. Правилницима је регулисано и у којим случајевима корисник може привремено одјавити коришћење услуге.

Број и структура потрошачких приговора су се разликовали, у зависности од врсте комуналне услуге која се пружа, ЈП и посматраног периода. За 45% ЈП, број приговора у односу на укупан број корисника има тенденцију раста у посматраном периоду.

Проведена испитивања су показала да су се приговори потрошача у пет водоводних предузећа у 2022. години најчешће односили на квалитет и континуитет услуге, тј. пријаву квара, као што је приказано на сљедећем графикону.

³⁶ Пројекат општинског и еколошког економског управљања (Municipal Environmental Governance - MEG) покренула је Влада Швајцарске 2016. године у домену локалне управе и општинских услуга, а реализује га Развојни програм Уједињених нација БиХ (UNDP BiH). Циљ МЕГ пројекта је побољшање општинског ситета управљања развојем, те услуга у области заштите животне средине и економским секторима. Побољшања ће резултирати бољим услугама за грађане на локалном нивоу те већом одговорношћу и изградњом повјерења између локалних власти, грађана и привреде. [Projekat Općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja \(MEG\) - Faza 1 | United Nations Development Programme \(undp.org\)](https://www.undp.org/en/projects/municipal-environmental-governance-meg)

Графикон 8. Структура корисничких приговора_2022. година



Извор: ЈП, Попуњени упитници по захтјеву ГСРЈС РС

Корисници услуга од општег економског интереса обрађали су се ЈП и због неправилно обрачунате потрошње или отписа дуга. У структури корисничких приговора водоводних предузећа у мањој мјери заступљени су и одјава са мреже, затим поновна пријава на мрежу и промјена података о кориснику. Код комуналних предузећа која снабдијевају становништво топлотном енергијом и која обезбјеђују одвоз комуналног отпада, најзаступљенији су захтјеви у којима се тражи одјава са мреже или промјена статуса корисника.

Процент ријешених приговора у корист потрошача за водоводна предузећа кретао се у интервалу од 65% до 100%, а односио се на очитавање бројила и отпис дуга. Око 75% захтјева корисника за одјавом услуге одвоза комуналног отпада било је прихваћено у посматраном периоду. Комунално предузеће је интерним актима прописало да власници стамбених објеката који се користе повремено, имају обавезу да плаћају одређени % од укупне цијене комуналне услуге. Комисија је преко служби ЈП (инкасанти и контролори) вршила провјеру на терену те на основу предочених докумената и утврђених чињеница доносила одлуке о промјени статуса корисника.

Правилницима о поступању комисија дефинисан је рок од 30 дана за рјешавање приговора. Вријеме рјешавања потрошачких приговора у ЈП било је различито и кретало се између једног и 133 дана. Водоводна предузећа у чијој је структури потрошачких приговора најзаступљенија пријава квара на инсталацијама, у највећем броју случајева, рјешавала су приговоре истог дана када је и квар настао. Изузетак представљају предмети који захтијевају праћење потрошње током три мјесеца, и ови предмети се након праћења поново враћају на комисију.

3.2.4. Мјере и активности Републичке управе за инспекцијске послове на заштити потрошача

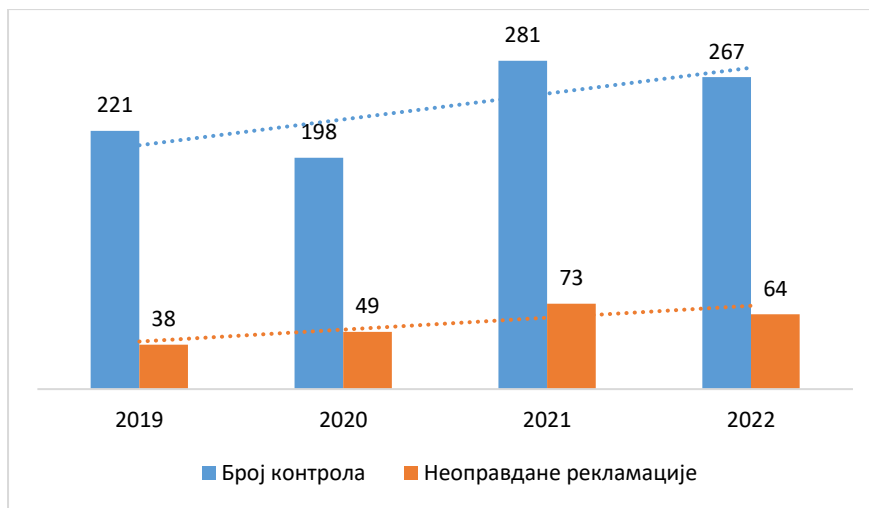
У извјештајима о раду РУИП наводи се да је тржишна инспекција у области заштите потрошача дјеловала проактивно и превентивно кроз процес редовних контрола. Уколико су уочене неправилности које би могле проузроковати повреду права потрошача, предузимањем корективних мјера инспектори су налагали отклањање истих, те су на тај начин спречавали настанак повреде права потрошача у циљу осигурања колективне заштите права потрошача.

Како се контроле по рекламацијама потрошача врше кроз процес ванредних контрола и на захтјев грађана који траже заштиту индивидуалних потрошачких права тешко је предвидјети колико ће таквих захтјева бити, а самим тим и планирати број контрола по пријавама и рекламација потрошача, врсту рекламације и њену (не)оправданост. У складу са наведеним, план контрола тржишне инспекције најчешће се заснивао на броју оквирних захтјева потрошача из претходних година.

За период 2020-2023. година планирано је укупно 27.100 контрола тржишне инспекције, а годишњи број контрола кретао се између 6.350 и 7.030 контрола, у зависности од године посматрања. Анализом података из годишњих планова, утврђено је да се од укупног броја планираних контрола тржишне инспекције на рекламације потрошача односило 4% што је око 270 контрола годишње.

Подаци из годишњих извјештаја о раду РУИП показују да је, по конкретним рекламацијама потрошача који су тражили заштиту индивидуалних потрошачких права, у периоду 2019-2022. године, извршено укупно 967 контрола или просјечно око 240 контрола годишње.

Графикон 9. Број контрола тржишне инспекције по рекламацијама потрошача



Извор: РУИП, Извјештаји о раду

У 716 случајева утврђено је да су рекламације биле оправдане, док у 224 случаја (око 25%) инспекција није утврдила повреду потрошачких права. Подаци из графикона показују да број контрола тржишне инспекције по рекламацијама потрошача има тенденцију раста, али уз присутне осцилације током посматраног периода. У односу на 2019. годину, број извршених контрола 2022. године био је већи за 20%. Истовремено, број контрола у којима су утврђене неоправдане рекламације од стране потрошача је у порасту. Број контрола у којима су рекламације потрошача биле неоправдане порастао је за више од 2/3 у посматраном периоду. Сваке године у око 1/4 проведених контрола утврди се да рекламације потрошача нису биле оправдане.

Потрошачи су се најчешће жалили на неприхватање рекламације од стране трговаца за техничке производе, одјећу, обућу, као и на услуге од општег економског интереса. Од укупног броја извршених контрола 2022. године највећи број захтјева потрошача се односио на рекламацију на техничку робу (57%), одјевне предмете (28%), услуге у угоститељству и туризму (6%) док се на економске услуге односило (14%).

3.3. Праћење, евалуација и извјештавање

Да би се успјешно пратило стање у области заштите потрошача те на основу анализе и евалуације постојећег стања предузимале одговарајуће мјере на његовом унапријеђењу, потребно је да постоји свеобухватан систем извјештавања о потрошачким приговорима на свим нивоима у систему заштите потрошача на којима се директно одлучује о правима потрошача.

3.3.1. Евиденције потрошачких приговора и извјештавање

Проведеном ревизијом је утврђено да у систему заштите потрошача нису успостављене свеобухватне и потпуне евиденције о броју и структури потрошачких приговора, нити да је обавеза вођења таквих евиденција прописана свим носиоцима заштите потрошача у РС. Већина надлежних институција у систему заштите потрошача не располажу поузданим подацима о броју и структури потрошачких приговора и немају успостављене одговарајуће и потпуне евиденције о њиховом броју и структури.

Од субјеката одговорних за заштиту потрошача, Правилником о облику, садржају и начину вођења евиденције удружења за заштиту потрошача³⁷ прописан је начин вођења евиденције потрошачких приговора од стране удружења, као и извјештавања. На овај начин успостављене су евиденције приговора потрошача који се обрате неком од удружења у циљу заштите и остваривања својих права. Према овом Правилнику удружења евидентирају приговоре потрошача по областима заштите потрошача дефинисане у складу са Законом (13 области³⁸ - од главе II до главе XIV Закона). Евиденције садрже датум пријаве, податке о потрошачу, контакт, опис приговора, опис савјета/поступања и резултат/статус приговора (Р - ријешено, НР - неријешено, УП - у поступку). Поред наведених евиденција удружење грађана "ДОН" из Приједора је самоиницијативно успоставило базу података о приговорима потрошача и обезбиједило приступ Министарству, које у сваком тренутку има увид у тренутно стање у области заштите потрошача, број приговора, начин њиховог рјешавања, статусу приговора и сл. Истим Правилником је дефинисано да удружења достављају Министарству полугодишњи извјештај о приговорима потрошача у року од 30 дана од дана истека периода на који се односи, чиме је путем евиденције потрошачких приговора уједно успостављен и начин извјештавања о истим. На основу полугодишњих извјештаја/евиденција удружења, Министарство сачињава збирни полугодишњи и годишњи извјештај о приговорима потрошача на нивоу РС и о томе обавјештава Владу.

Поред овог извјештаја и годишњих извјештаја о раду Министарства, Министарство сваке године израђује Информацију о реализацији Акционог плана за имплементацију Стратегије развоја трговине Републике Српске којим се надлежне институције информишу о реализованим активностима предвиђеним Акционим планом у извјештајном периоду.

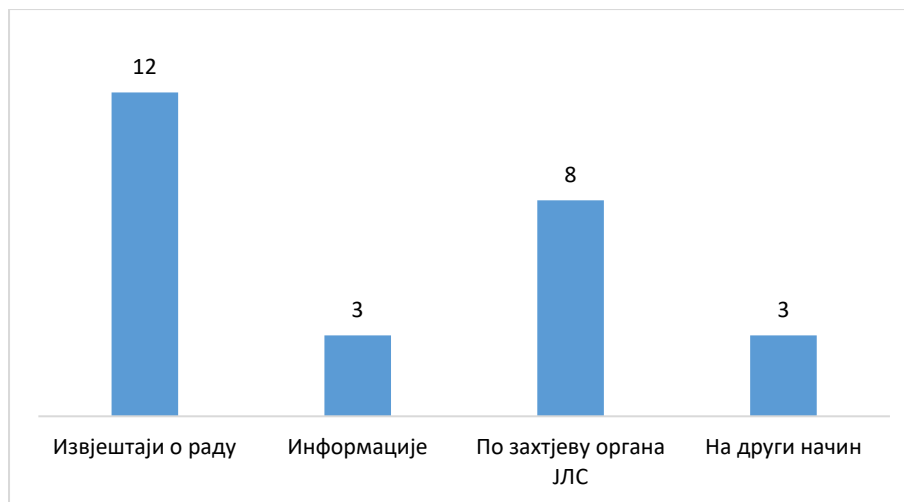
³⁷ Прилог 1. Листа референци – попис аката

³⁸ Област заштите потрошача: I) Заштита безбједности живота и здравља становништва; II) Обавеза обављања трговачке дјелатности у складу са добрим пословним обичајима; III) Продаја производа и пружање услуга; IV) Декларисање производа; V) Одговорност и гаранција за производ или услугу; VI) Непоштена пословна пракса; VII) Услуге од општег економског интереса; VIII) Уговори закључени изван пословних просторија; IX) Продаја на основу уговора на даљину; X) Непоштене одредбе у потрошачким уговорима; XI) Електронски инструменти плаћања; XII) Туристички пакет аранжмани; XIII) Временско коришћење непокретности у туризму.

РУИП је од 2021. године успоставила одређене евиденције проведених контрола тржишне инспекције по рекламацијама потрошача. Међутим, увидом у расположиве евиденције утврђено је да оне нису систематизоване по предмету контроле и као такве не дају податке о броју и структури проведених контрола у области заштите потрошача по питању рекламација потрошача. Извјештаји које РУИП доставља Министарству садрже податке о укупном броју извршених контрола по рекламацијама потрошача и статусу контроле. Поред тога, извјештаји садрже и информације које говоре на шта су се потрошачи најчешће жалили, али не садрже квантитативне показатеље о броју истих. Поред извјештаја о раду РУИП, инспекције достављају информације о свом раду и ефектима рада ресорним министарствима, а на основу којих је могуће вршити детаљније анализе активности и резултата рада у посматраном извјештајном периоду.

Према подацима из Упитника за ЈЛС, 20 ЈЛС је навело да пружаоци економских услуга извјештавају органе ЈЛС о броју и структури потрошачких приговора на један и/или више начина што је приказано на сљедећем графикону.

Графикон 10. Начин извјештавања ЈП према органима ЈЛС



Извор: ЈЛС; Попуњени упитници по захтјеву ГСРЈС РС

Извјештавање ЈП на само један од наведених начина вршило се: путем годишњег извјештаја о раду - у седам ЈЛС, по захтјеву органа ЈЛС - у четири ЈЛС, путем посебног извјештаја - у двије ЈЛС те на други начин - у двије ЈЛС. Поред извјештаја о раду, ЈП у пет ЈЛС извјештавају органе ЈЛС и на друге начине (у три ЈЛС на захтјев органа ЈЛС, у једној ЈЛС поред захтјева органа ЈЛС и путем посебног извјештаја - информације и једној ЈЛС на други начин).

Међутим, анализом извјештаја о раду/пословању ЈП, утврђено је да, у већини ЈП, извјештаји не садрже податке и информације о броју и структури захтјева/представки корисника, којим би се органи ЈЛС информисали о задовољству корисника јавним (комуналним) услугама и на основу тога предузимали мјере и радње у циљу унапријеђења пружања јавних услуга.

С друге стране, по питању евиденција у ЈП, испитивања ревизије су показала да већина ЈП не води систематизоване евиденције потрошачких приговора, односно захтјева/представки корисника по разним питањима који се односе на пружање комуналне услуге. У изостанку евиденција, ЈП нису била у могућности да обезбиједи поуздане податке о броју и структури приговора корисника услуга, као ни да о томе на адекватан начин извјештавају ЈЛС. Од ЈП у којима су вршена детаљнија испитивања,

успостављене евиденције приговора/захтјева корисника имала су два ЈП од којих је једно, Водовод и канализација Шамац, успоставило евиденције захтјева корисника од средине 2022. године као обавезу учесника пројекта у области локалне управе у оквиру МЕГ пројекта. Друго комунално предузеће, Водовод Приједор је у оквиру службе за односе са корисницима успоставило свеобухватне евиденције систематизоване по врсти захтјева корисника и прије 2019. године, односно прије периода обухваћеног испитивањем ревизије.

3.3.2. Резултати проведених мјера и активности на плану заштите потрошача

Обзиром да су грађани корисници јавних услуга које се пружају на нивоу ЈЛС, једна од обавеза ЈЛС је и осигурање квалитетних и доступних јавних услуга. Поред комуналних предузећа, која пружају услуге од општег економског интереса, међу јавне услуге спадају и одржавање локалних путева, јавне расвјете, зелених површина, затим рада амбуланти, вртића, центара за социјални рад, мјесних заједница, културних и спортских установа.

У настојању да континуирано ослушкују потребе својих грађана, поједине ЈЛС сваке године проводе активности анкетања становништва у циљу процјене степена задовољства корисника административним и комуналним услугама. Циљ оваквих испитивања је унапријеђење одговорности и ефикасности локалне управе у пружању јавних услуга и задовољењу стварних потреба грађана.

Анализом података из Упитника достављених од стране ЈЛС утврђено је да нешто више од половине ЈЛС у РС проводи истраживања о степену задовољства грађана јавним услугама на свом подручју. Један дио ЈЛС ово испитивање проводио је као редовну активност у оквиру МЕГ пројекта.³⁹ Извјештаји о резултатима мјерења задовољства грађана које су проводиле ЈЛС су показали да су грађани, када су у питању комуналне услуге незадовољни канализационом мрежом, квалитетом јавне расвјете, те цијеном и неадекватним одлагањем комуналног отпада. Град Бањалука и Општина Котор Варош проводили су анкету међу привредницима о условима пословања, квалитету комуналних услуга и потребама за радном снагом. Испитивања су показала да су привредници незадовољни високим цијенама комуналних услуга и лошом инфраструктуром, односно квалитетом комуналних услуга које се односе на снабдијевање водом и електричном енергијом.

На основу резултата мјерења требало би да се предузимају одређене корективне мјере ради континуираног унапријеђења и побољшавања услуга које се пружају грађанима. Већина ЈЛС које проводе анкете задовољства корисника јавним услугама, у својим извјештајима сваке године објављују само резултате истраживања и графички их прикажу. Општина Котор Варош анализира податке добијене анкетањем привредника и у закључку извјештаја издваја приједлоге за побољшање привредног амбијента на локалном нивоу. Град Требиње на крају Извјештаја о мјерењу задовољства грађана комуналним услугама, доноси Закључак у коме се утврђује да на темељу резултата анкете надлежне организационе јединице ЈЛС у координацији са надлежним јавним установама и предузећима треба да утврде конкретне активности и мјере за побољшање јавних услуга као одговор на резултате анкете. На основу утврђених корективних мјера треба да се изврше измјене годишњих и других планова рада.

Већина ЈП нису проводила испитивања задовољства корисника начином и квалитетом пружања комуналних услуга како би на основу резултата проведених

³⁹ Град Требиње и Приједор, Општина Источно Ново Сарјево и Шамац

испитивања предузимали одређене мјере и радње у циљу њиховог побољшања. Као саставни дио активности у оквиру МЕГ пројекта, Водовод Приједор је проводио одређене активности на испитивању задовољства грађана услугама водоснабдијевања и одводње отпадних вода. Испитаници су одговарали на 14 питања подијељених у три области: услуге водоснабдијевања, услуге одводње отпадних вода и односи са корисницима. Резултати испитивања су показали да су корисници услуга овог предузећа најмање били задовољни цијеном воде и пруженим информацијама о квалитети воде.

4. ЗАКЉУЧЦИ

Главна служба за ревизију јавног сектора Републике Српске је провела ревизију учинка на тему заштите потрошача са циљем да испита како функционише систем заштите потрошача у Републици Српској, те да на основуведеног испитивања понуди препоруке чијим провођењем би се обезбиједило ефикасније функционисање система и осигурао виши ниво заштите потрошачких права, посматрано кроз примјену расположивих организационих механизма институција система и њихових мјера и активности на плану заштите потрошача.

На основу налаза, презентованих у претходним поглављима произилази **општи закључак ревизије да је у посматраном периоду унапријеђена заштита потрошача, али да она, због потешкоћа у имплементацији регулаторног оквира и недовољно искоришћених институционалних и организационих механизма заштите потрошача, не функционише на начин којим би се у потпуности обезбиједила ефикасна и ефективна заштита потрошача на цјелокупном простору Републике Српске.**

У сложенем систему заштите потрошача, чија структура подразумијева већи број елемената заштите и одговорност великог броја институција како на републичком, тако и на локалном нивоу, постојећи институционални и организациони механизми нису коришћени на начин којим би се обезбиједило ефикасније функционисање система заштите потрошача и осигурао виши ниво заштите потрошачких права.

У складу са општим закључком утврђени су и појединачни закључци:

4.1 Имплементација регулаторног оквира у области заштите потрошача, по предузетим мјерама и активностима надлежних институција и за то осигураним ресурсима, није у потпуности обезбиједила ефикасан систем заштите потрошача.

Област заштите потрошача је нормативно уређена, донесен је посебан Закон о заштити потрошача у Републици Српској и на основу закона сви подзаконски прописи те је на тај начин комплетиран правни оквир за заштиту потрошача. Закон је од његовог доношења три пута мијењан и усклађиван са правним нормама Европске уније и локалним условима и околностима, како би се на тај начин обезбиједио формално-правни основ за функционисање заштите потрошача.

И поред дугогодишњег постојања релевантног правног оквира, функционисање система заштите потрошача није успостављено у пуном капацитету на нивоу надлежних институција у систему заштите потрошача. Јединице локалне самоуправе и јавна предузећа су различитом динамиком приступале активностима на имплементацији регулаторног оквира у погледу формирања савјетодавних тијела, односно комисија за рјешавање рекламација потрошача у циљу обезбјеђења ефикасније заштите њихових права. Уз подршку Министарства трговине и туризма, удружења за заштиту потрошача дјелују са постојећим капацитетима и ресурсима, и својим активностима учествују у заштити потрошача.

Поједини инструменти заштите потрошача, предвиђени законом, попут остваривања вансудске заштите права потрошача пред органима за арбитражно рјешавање спорова при Привредној комори Републике Српске и Занатско-предузетничкој комори Републике Српске нису заживјели у пракси из објективних разлога.

4.2 Јединице локалне самоуправе нису активно учествовале у заштити потрошача на својој територији и нису у потпуности успоставиле организационе капацитете за заштиту потрошача кроз формирање савјетодавних тијела за заштиту потрошача.

Јединице локалне самоуправе, као један од носилаца заштите потрошача, постојеће механизме заштите нису примијениле у пуном капацитету и обиму и на адекватан начин. Мјере и активности јединица локалне самоуправе на плану заштите потрошача проводиле су се у ограниченом обиму и без значајнијих ефеката на стање заштите потрошача.

Испитивања ревизије су показала да процес формирања савјетодавних тијела за заштиту потрошача у јединицама локалне самоуправе траје више од 10 година и још није окончан. Савјетодавна тијела у складу са одредбама закона формирале су 23 јединице локалне самоуправе. Савјетодавна тијела су углавном формирале развијене, средње развијене и веће јединице локалне самоуправе, са већим бројем становника и потрошача са развијеном организационом и управљачком инфраструктуром.

У оним јединицама локалне самоуправе које су испуниле законску обавезу и формирале савјетодавна тијела, иста нису била у функцији у половини јединица локалне самоуправе приликом одлучивања о правима и обавезама корисника економских услуга.

4.3 Јавна предузећа нису у довољној мјери предузимала активности на плану заштите потрошача и формирању комисија за рјешавање рекламација потрошача као једног од механизма заштите права потрошача.

Већина јавних предузећа, пружалаца јавних (комуналних) услуга, у својој организационој структури, није имала формирану комисију за рјешавање рекламација потрошача. Испитивања ревизије су показала да око 60 јавних предузећа или око 2/3 од укупног броја посматраних предузећа није имало формирану Комисију за рјешавање рекламација потрошача.

Такође, активности на формирању комисија у јавним предузећима отпочеле су касно и уз неадекватну динамику о чему говори податак да је нешто више од 2/3 јавних предузећа која имају Комисију, предузело активности на формирању овог инструмента заштите потрошача у периоду после 2019. године. С друге стране, у више од половине јавних предузећа која имају формирану Комисију, иста није стављена у функцију као механизам заштите потрошача приликом одлучивања о правима корисника.

Само мањи број јавних предузећа је интерним прописима регулисао рад комисије као што су начин формирања и број чланова, надлежности и одговорности комисије, начин рада, начин доношења одлука, праћење провођења одлука, извјештавање и друга релевантна питања.

4.4 Приговори потрошача на економске услуге имају тенденцију раста у посматраном периоду, а углавном се односе на квалитет и континуитет услуга и најчешће се рјешавају у корист потрошача.

Број и структура потрошачких приговора су се разликовали зависно од тога о каквим врстама услуге се ради. Налази ревизије су показали да се број приговора кретао у распону од 10 до 20% од укупног броја потрошача – корисника услуге и да има тенденцију раста као резултат боље информисаности потрошача. Највећи број приговора потрошача се односио на кварове, читавање и фактурисање потрошње,

отпис „неоправданог“ дуга, док је питање промјене цијена комуналних услуга актуелно у моменту промјене и непосредно након тога.

Приговори потрошача рјешавали су се у року од једног до 133 дана, а највећи број приговора се рјешавао у законом прописаном року од 30 дана. Подаци из јавних предузећа - пружаоца услуга од општег економског интереса показују да су приговори потрошача углавном били оправдани, јер се проценат ријешених приговора у корист потрошача кретао у интервалу од 65% до 100%, у зависности од врсте комуналне услуге, јавног предузећа, врсте и карактера приговора и периода посматрања.

4.5 Извјештавање о приговорима потрошача и заштити права потрошача се не заснива на потпуним и поузданим евиденцијама носилаца заштите потрошача и на претходно проведеним анализама и евалуацијама.

Испитивања ревизије су показала да у систему заштите потрошача нису успостављене свеобухватне и потпуне евиденције о потрошачким приговорима на свим нивоима у систему заштите потрошача. Већина субјеката одговорних за заштиту потрошача немају успостављене одговарајуће и потпуне евиденције приговора потрошача и не располажу поузданим подацима о њиховом броју и структури. С тим у вези, постојеће евиденције потрошачких приговора не осигуравају поуздану основу за извјештавање о истим и не дају цјеловиту и јасну слику стања у систему заштите потрошача.

Испитивања степена задовољства грађана јавним комуналним услугама на свом подручју проводило је више од половине јединица локалне самоуправе. Јавна предузећа нису проводила организовано испитивање задовољства корисника услуга укључујући и поштовање права потрошача – корисника услуга, како би се на основу тих испитивања предузимале мјере на плану унапријеђења квалитета и континуитета у пружању услуга.

Кроз постојећи начин праћења и извјештавања Министарства трговине и туризма о стању у области заштите потрошача, а на основу успостављених евиденција и механизма извјештавања од стране удружења за заштиту потрошача, није осигуран интегрисан и свеобухватан приступ заснован на потпуним информацијама у систему заштите потрошача него на нивоу његових појединих сегмената, односно појединих субјеката одговорних за заштиту потрошача.

На овај начин није успостављена функционална линија извјештавања од јединица локалне самоуправе, јавних предузећа и удружења за заштиту потрошача, која би обезбиједила да Министарство трговине и туризма и Влада Републике Српске имају потпуне, поуздане и благовремене податке и информације о стању заштите потрошача који би били релевантна основа за предузимање мјера и активности на унапријеђењу заштите потрошача.

5. ПРЕПОРУКЕ

У овом дијелу извјештаја, а на темељу презентованих налаза и изнесених закључака, заснованих на релевантним, поузданим и довољним ревизијским доказима, креиране су препоруке ревизије. Проведена ревизија је показала да постоји простор и потреба за унапријеђењем заштите потрошача. Препоруке се упућују субјектима одговорним за заштиту потрошача и то Влади Републике Српске и Министарству трговине и туризма, јединицама локалне самоуправе и јавним предузећима. Провођењем ових препорука могуће је унаприједити функционисање система заштите потрошача и обезбиједити виши ниво заштите потрошачких права.

5.1 Влада Републике Српске и Министарство трговине и туризма треба да анализирају функционисање система заштите потрошача по свим његовим сегментима, укључујући и регулаторни оквир, и да, по потреби, приступе промјенама у циљу његове пуне интегрисаности.

Потребно је да Министарство трговине и туризма на основу доступних извјештаја и информација анализира примјену постојећег правног оквира и утицај на функционисање система заштите потрошача. У складу са тим, предузимати потребне мјере и активности на потпунијој имплементацији регулаторног оквира у циљу постизања функционалнијег система заштите потрошача. Министарство трговине и туризма ће по потреби, уз претходну анализу, иновирати и усклађивати правни оквир како би се на тај начин постигла потпуна усаглашеност са правним нормама и директивама Европске уније у области заштите потрошача. У процесу иновирања правног оквира потребно је размотрити и потребу за формирањем савјетодавних тијела у мањим и неразвијеним јединицама локалне самоуправе са недовољно развијеном организационом и управљачком инфраструктуром и мањим бројем становника и потрошача, од којих поједине, у свом власништву, немају ни јавна предузећа која пружају комуналне услуге.

Министарству трговине и туризма се препоручује да у сарадњи са другим субјектима заштите потрошача, у складу са планским актима у области заштите потрошача, проводи мјере и активности на промоцији права заштите потрошача као и начина остваривања тих права. Министарство трговине и туризма треба да кроз мјере и активности подстиче и мотивише јединице локалне самоуправе, јавна предузећа и друге субјекте да активирају механизме за заштиту потрошача, да координира активности на размјени пракси, искустава, иницијатива и начина рада између различитих субјеката. Министарство трговине и туризма ће, у складу са расположивим финансијским средствима, и даље подржавати и помагати рад и развој удружења за заштиту потрошача као важан елемент у систему.

5.2 Министарство трговине и туризма, у координацији са другим носиоцима заштите потрошача треба да креира и пропише форму, садржај и структуру евиденција о потрошачким приговорима и успостави функционалан начин извјештавања у систему заштите потрошача.

Министар трговине и туризма, у складу са одредбама Закона о заштити потрошача у Републици Српској и Закона о републичкој управи, треба да пропише форму, садржај и структуру евиденција о потрошачким приговорима које би водили субјекти одговорни за заштиту потрошача, а посебно јавна предузећа. На тај начин би се обезбиједиле претпоставке за једнообразне евиденције код свих носилаца заштите потрошача и јединствене основе за извјештавање.

На основу извјештаја и информација удружења и других носилаца заштите потрошача Министарство трговине и туризма ће периодично извјештавати Владу Републике Српске о стању у овој области и предузимати мјере и активности из своје надлежности ради унапријеђења функционисања система за заштиту потрошача.

5.3 Јединице локалне самоуправе, у оквиру своје надлежности, треба активније да приступе остваривању своје улоге у систему заштите потрошача и да интензивирају активности на плану организовања функционалних савјетодавних тијела.

Да би заштита потрошача била дјелотворна, потребно је проводити одређене активности на заштити потрошача не само на републичком, него и на локалном нивоу. Због тога се препоручује активнија улога органа локалне самоуправе у промовисању и заштити права потрошача. То је један од носилаца заштите потрошача који својим познавањем потреба на локалном нивоу има кључну улогу у погледу доступности заштите потрошача на ширем територијалном простору.

Потребно је да јединице локалне самоуправе интензивирају активности на формирању савјетодавних тијела у складу са постојећим или иновираним законским оквиром као и да новоуспостављене и већ постојеће капацитете ставе у функцију приликом одлучивања о правима и заштити права потрошача.

5.4 Јавна предузећа треба да интензивирају активности на плану организовања функционалних комисија за рјешавање рекламација потрошача као једног од механизма заштите права потрошача.

Јавна предузећа, у складу са одредбама Закона о заштити потрошача у Републици Српској, треба да формирају комисију за рјешавање рекламација потрошача у чији рад треба да буде укључен и представник потрошача и да исте ставе у функцију приликом одлучивања о правима и интересима потрошача. Органи јавних предузећа треба да донесу интерне прописе или да иновирају постојеће интерне прописе са одредбама о заштити потрошача и улози комисије.

По формирању комисије, органи јавних предузећа треба да донесу Пословник о раду којим се регулишу питања у вез са њеним функционисање као што су састав и број чланова комисије начин рада, начин одлучивања и доношења одлука, комуникација са потрошачима, комуникација са органима јавних предузећа, транспарентност рада, извјештавање о раду и друга питања од значаја за успешан рад овог тијела.

5.5 Јавна предузећа треба да предузимају активности на рјешавању приговора потрошача у законом предвиђеном року и у складу са очекивањима корисника.

Органи јавних предузећа и комисије за рјешавање рекламација потрошача треба да успоставе начин рада који ће омогућити да се приговори потрошача рјешавају у законом прописаним роковима, а у складу са врстом приговора у роковима који су у складу са очекивањима потрошача.

Комисије за рјешавање рекламација потрошача ће уз помоћ организационих јединица у јавним предузећима креирати образац приговора потрошача који ће омогућити да се на обрасцу изнесу сви потребни подаци и информације за ефикасно рјешавање приговора потрошача. Обрасци приговора требају бити доступни потрошачима укључујући и интернет страницу јавног предузећа. Управе јавних предузећа треба да информације о комуникацији са јавним предузећем и комисијом и друге информације о комуналним услугама учине доступним корисницима услуга-потрошачима као и да омогуће подношење приговора и електронским путем.

5.6 Јавна предузећа треба да успоставе потпуне евиденције потрошачких приговора које ће, уз испитивање задовољства корисника услуга, бити основа за извјештавање о заштити потрошача.

Јавна предузећа треба да успоставе евиденције о потрошачким приговорима које би минимално садржавале основне податке о потрошачу, броју и врсти приговора, вријеме и начин рјешавања приговора, исход приговора и друге релевантне податке.

Јавна предузећа треба периодично да проводе испитивања задовољства корисника-потрошача комуналним услугама укључујући и испитивања о заштити права потрошача. На основуведеног испитивања предузимати мјере и активности на унапријеђењу квалитета услуга и унапријеђења заштите потрошача.

Јавна предузећа ће у оквиру редовног извјештавања о пословању извјештавати органе јединица локалне самоуправе о заштити права потрошача са фокусом на проблеме и ризике у заштити потрошача, броју и врстама приговора потрошача, предузетим мјерама и активностима и оствареним резултатима. Јавна предузећа ће у складу са актима и захтјевима Министарства трговине и туризма извјештавати Министарство о заштити права потрошача.

5.7 Јавна предузећа и јединице локалне самоуправе треба координирано да раде на плану доношења одлука о промјенама услова снабдијевања и цијена комуналних услуга.

Приликом достављања одлука о промјенама услова снабдијевања и цијена комуналних услуга на одлучивање и сагласност јединицама локалне самоуправе, неопходно је да јавна предузећа образложе предложене промјене како би надлежни органи јединица локалне самоуправе, који одлучују и/или дају сагласност, имали потпуне и поуздане информације.

Савјетодавна тијела за заштиту потрошача-корисника економских услуга у јединицама локалне самоуправе уз учешће представника потрошача треба да разматрају све приједлоге јавних предузећа које се односе на питања у вези са промјеном цијена комуналних услуга и других права потрошача и да у свом акту (сагласност или одлука) наведу и ставове представника потрошача и утицај предложених промјена на остваривање права потрошача.

Вођа ревизорског тима

Дарко Билић, с.р.

6. ПРИЛОЗИ УЗ ИЗВЈЕШТАЈ

Прилог број 1

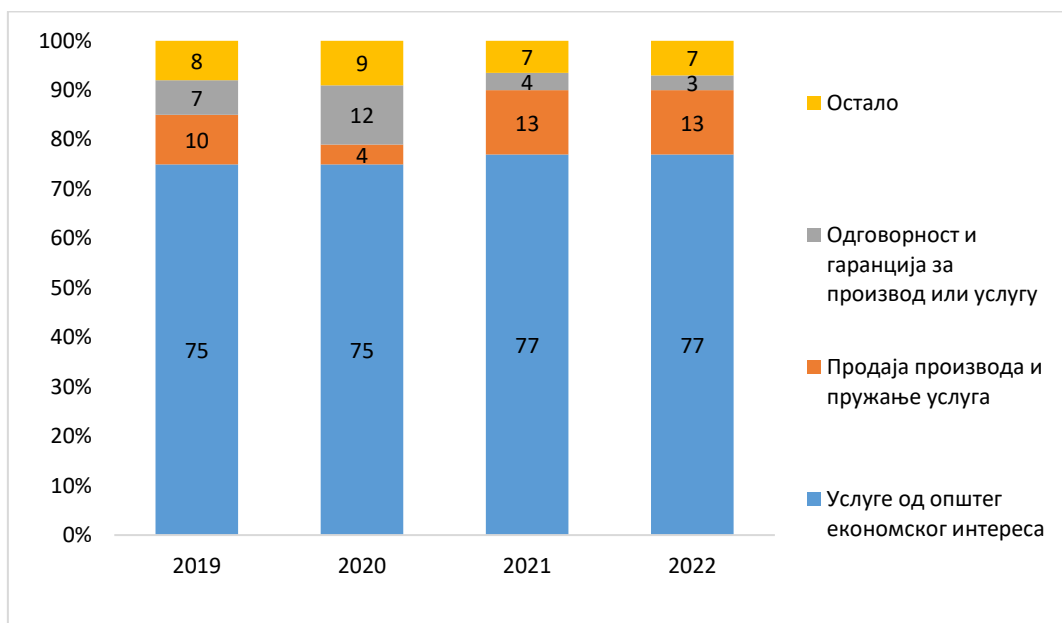
Листа референци – попис аката

1. Устав Републике Српске ("Службени гласник Републике Српске", број 21/92 – пречишћени текст, 28/94, 8/96, 13/96, 15/96, 16/96, 21/96, 21/02, 26/02, 30/02, 31/02, 69/02, 31/03, 98/03, 115/05, 117/05, 48/11)
2. Закон о заштити потрошача у Републици Српској ("Службени гласник Републике Српске", број 6/12, 63/14, 18/17 и 90/21)
3. Закон о републичкој управи („Службени гласник Републике Српске“, број 115/18, 111/21, 15/22 и 56/22)
4. Закон о локалној самоуправи („Службени гласник Републике Српске“, број 97/16, 36/19 и 61/21)
5. Закон о комуналним дјелатностима („Службени гласник Републике Српске“, број 124/11 и 100/17)
6. Закон о трговини („Службени гласник Републике Српске“, број 105/19)
7. Закон о јавним предузећима („Службени гласник Републике Српске“, број 75/04 и 78/11)
8. Закон о инспекцијама Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број 18/20)
9. Закон о удружењима и фондацијама Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број 52/01 и 42/05)
10. Закон о општем управном поступку („Службени гласник Републике Српске“, број 13/02, 87/07, 50/10 и 66/18)
11. Стратегија развоја трговине Републике Српске за период 2022-2028. године, август 2022. године.
12. Стратегија развоја трговине Републике Српске до 2022. године, јули 2017. године
13. Акциони план за имплементацију Стратегије развоја трговине до 2022. године, Приједлог, јануар 2018. године
14. Акциони план за спровођење Стратегије развоја трговине Републике Српске за период 2023-2025. године.
15. Информација о реализацији акционог плана у 2021. години за имплементацију Стратегије развоја трговине Републике Српске до 2022. године
16. Информација о реализацији акционог плана у 2020. години за имплементацију Стратегије развоја трговине Републике Српске до 2022. године
17. Информација о реализацији акционог плана у 2019. години за имплементацију Стратегије развоја трговине Републике Српске до 2022. године
18. Програм за заштиту потрошача у Републици Српској за 2022-2023. годину, мај 2022. године
19. Програм за заштиту потрошача у Републици Српској за 2019-2020. годину, Приједлог, јули 2019. године
20. Програм за заштиту потрошача у Републици Српској за 2013/2014. годину
21. Правилник о критеријумима за расподјелу финансијских средстава за рад удружења за заштиту потрошача ("Службени гласник Републике Српске", број 33/12 и 1/16)

22. Правилник о облику, садржају и начину вођења евиденције удружења за заштиту потрошача ("Службени гласник Републике Српске", број 44/12, 1/16 и 78/20)
23. Правилник о облику и садржају књиге рекламација ("Службени гласник Републике Српске", број 71/12 и 1/16)
24. Правилник о условима и критеријумима за овлашћивање удружења за заштиту потрошача за заступање потрошача у потрошачким споровима пред арбитражним одбором за потрошачке спорове ("Службени гласник Републике Српске", број 109/12)
25. Мишљење Комисије о захтјеву Босне и Херцеговине за чланство у Европској унији, Брисел, 2019, 2020, 2021 и 2022. Година
26. Одлука о давању сагласности на распоред средстава ("Службени гласник Републике Српске", број 55/23)
27. Рјешење о именовању чланова Савјета за развој трговине Републике Српске ("Службени гласник Републике Српске", број 48/23)
28. Одлука о образовању сталних радних тијела Градоначелника ("Службени гласник Града Бања Лука, број 4/13, 33/16 и 3/17)
29. Интерни акти јединица локалне самоуправе и јавних предузећа
30. Извјештаји о раду, Министарство трговине и туризма
31. Извјештаји о раду Републичке управа за инспекцијске послове
32. Информација о раду и ефектима рада тржишне инспекције за 2022. годину, Републичка управа за инспекцијске послове, Бања Лука, фебруар 2023. године
33. Извјештаји о раду/пословању јавних предузећа

Прилог број 2

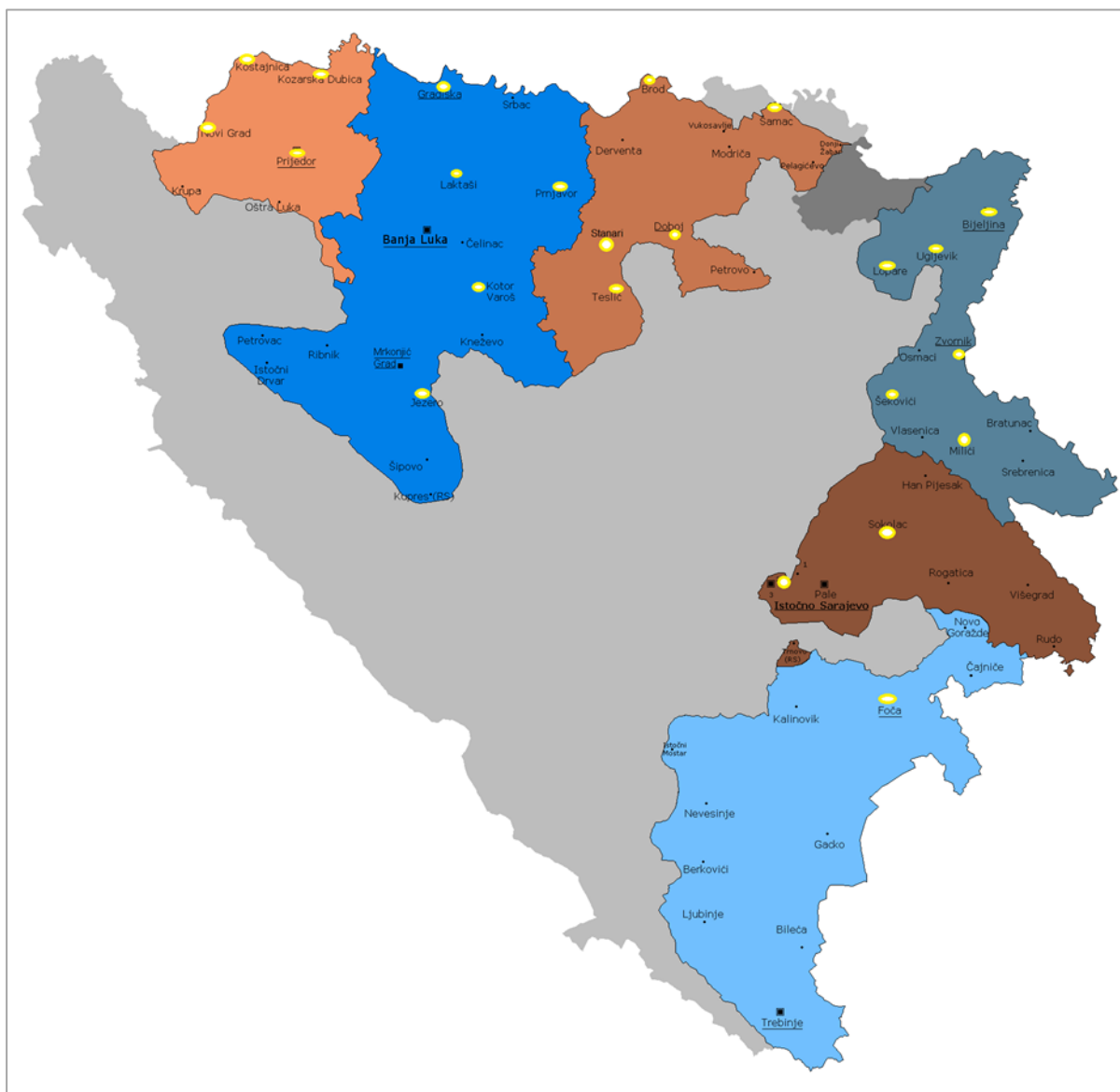
Графикон 1. Структура потрошачких приговора 2019-2022. година



Извор: Министарство трговине и туризма, Годишњи извјештаји о потрошачким приговорима

Прилог број 3

Слика 1. Распоред савјетодавних тијела по регијама РС према просторном плану



Извор: Главна служба за ревизију јавног сектора Републике Српске на основу података од јединица локалне самоуправе

Прилог број 4

Табела 1. Попис удружења за заштиту потрошача у РС

РБ	Назив ЈЛС	Назив удружења
1	Бања Лука	Удружење грађана "Покрет потрошача Републике Српске"
2		Удружење потрошача "Реакција"
3	Бијељина	Удружење потрошача "Звоно"
4		Удружење грађана "Центар за омладинско предузетништво и запошљавање у РС" ЦОПЗРС
5	Приједор	Удружење грађана "Дон"
6	Добој	Удружење грађана "ТоРееR"
7	Требиње	Удружење грађана "Оаза"
8	Источно Сарајево	Удружење грађана "Женски интерактивни рурални центар - ЖИР"
9	Братунац	Удружење жена "Природа"
10	Шековићи	Удружење грађана "Центар за афирмацију младих" ЦАМ

Извор: Министарство трговине и туризма

Прилог број 5

Табела 1. Приговори потрошача по удружењима (2019-2022)

РБ	Назив удружења	2019		2020		2021		2022	
		Број приговора	%	Број приговора	%	Број приговора	%	Број приговора	%
1	<i>Покрет потрошача РС</i>	129	4	118	3	205	5	148	3
2	<i>Звоно</i>	610	19	600	18	671	15	524	11
3	<i>Дон</i>	1723	54	1708	50	1896	43	2171	47
4	<i>ТоРееR</i>	178	6	367	11	394	9	375	8
5	<i>Реакција</i>	178	6	164	5	951	22	947	21
6	<i>Оаза</i>	117	4	147	4	140	3	152	3
7	<i>Цам</i>	60	2	77	2	51	1	53	1
8	<i>Жир</i>	143	4	178	5	25	1	116	3
9	<i>Жути кишобран</i>	31	1	13	0				
10	<i>Центар за омладинско предузетништво и запошљавање- ЦОПЗРС</i>					36	1	36	1
11	<i>Природа</i>	43	1	46	1	36	1	79	2
	УКУПНО	3212	100	3418	100	4405	100	4601	100

Извор: Министарство трговине и туризма, Извјештаји о приговорима

Прилог број 6

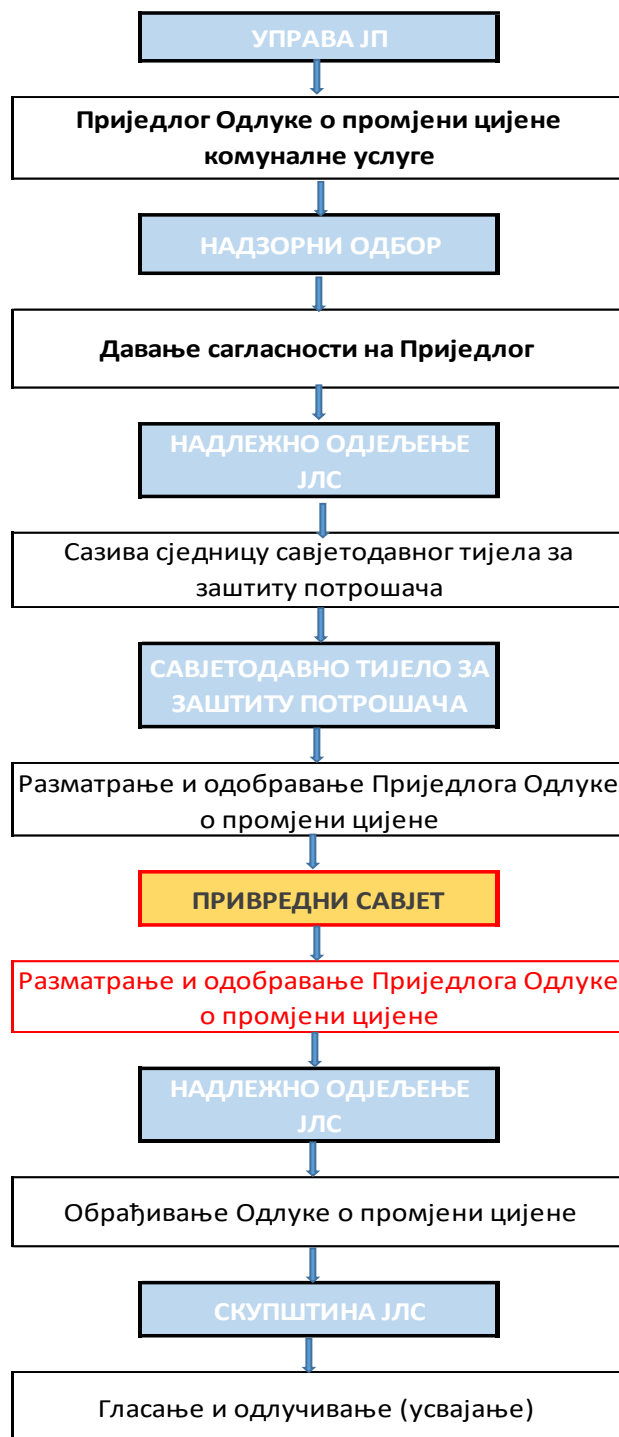
Табела 1. Преглед реализованих активности Министарства у периоду 2019-2022.

Год	Округли сто	Конференције	Конкурси	Пројекат ЕУ-консултативни састанци
2019	Заштита потрошача у области комуналних услуга - услуге водосанабдјевања	Јачање сарадње и разmjена искустава носилаца заштите потрошача	Информисање и савјетовање потрошача о потрошачким правима	Допринос организација цивилног друштва заштити потрошача у складу са ЕУ стандардима
		Заштита потрошача корисника услуга од општег економског интереса	циљ пројекта - јачање заштите потрошача у РС	1) Заштита потрошача корисника услуга од општег економског интереса 2) Учешће удружења у раду савјетодавних тијела и Комисија за рјешавање рекламација потрошача
2020		Права потрошача-заштита личних података	Информисање и савјетовање о потрошачким правима	Допринос организација цивилног друштва заштити потрошача у складу са ЕУ стандардима
		Права потрошача економских услуга - комуналне услуге	циљ пројекта - подизање свијести и боље информисаности потрошача и трговаца о потрошачким правима	1) Заштита потрошача корисника услуга од општег економског интереса 2) Учешће удружења у раду савјетодавних тијела и Комисија за рјешавање рекламација потрошача
2021	Комуналне дјелатности од посебног јавног интереса – комунална накнада	Права потрошача - економске услуге	Права потрошача корисника услуга од општег економског интереса циљ пројекта - подизање свијести и боље информисаности потрошача и даваоца услуга о потрошачким правима, као и повећање активизма потрошача у остваривању права на приговор	Допринос организација цивилног друштва заштити потрошача у складу са ЕУ стандардима 1) Услуге од општег економског интереса
2022		Информисаност потрошача о безбједности непрехрамбених производа	Информисан трговац-заштићен потрошач	
		Информисање потрошача о безбједности прехрамбених производа	циљ-подизање свијести и боље информисаности трговаца и даваоца услуга о потрошачким правима	

Извор: Министарство трговине и туризма, Извјештаји о раду, Информација о реализацији акционог плана за имплементацију Стратегије развоја трговине Републике Српске до 2022. године

Прилог број 7

Слика 1. Ходограм активности у поступку доношења одлука о промјени цијене комуналних услуга у ЈП



Извор података: Документација јединица локалне самоуправе и јавних предузећа

