



586

Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Broj:04-07-1-94-1/23
Datum, 10.02.2023.godine

Bosna i Hercegovina

Federacija Bosne i Hercegovine

SKUPŠTINA KANTONA SARAJEVO

Reisa Džemaludina Čauševića 1 Sarajevo

20.02.2023

01

04 51808-86

PREDMET: Odgovor na zastupničko pitanje Danijela Krstić, dostavlja se

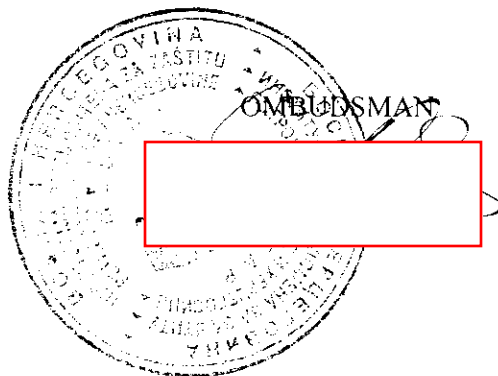
VEZA: Vaš akt broj: 01-04-51808-14/22 od 30.12.2022.god.

Poštovani,

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH je putem Institucije ombudsmana za ljudska prava BiH zaprimila zastupničko pitanje Danijela Krstić vezano za zahtjeve potrošača za isključenje iz centralnog toplifikacionog sustava.

U prilogu akta, a vezano za akt - broj i datum veze, dostavljamo Vam odgovor na postavljeno zastupničko pitanje Danijela Krstić, zastupnika u Skupština Kantona Sarajevo.

S poštovanjem.



Prilog:

- kao u tekstu

Dostaviti:

- Naslovu

- a a



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Инститиција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

ZASTUPNIČKO PITANJE

Zastupnica Danijela Krstić, na Drugoj radnoj sjednici Skupštine Kantona Sarajevo, postavila je sljedeće zastupničko pitanje: „ Na osnovu molbe mnogobrojnih građana Kantona Sarajevo, a sve u vezi članka 101 Zakona o zaštiti potrošača u BiH, obraćam Vam se zbog problema se kojima se susreću kao korisnici usluge isporuke toplotne energije od strane KJKP „Toplane“ Sarajevo. Mnogi građani su zbog povećanih cijena odlučili zatražiti isključenje sa sustava i raskinuti ugovor sa navedenim javnim preduzećem, međutim konstantan odgovor koji dobivaju je da ih je nemoguće iz tehničkih razloga isključiti iz sustava grijanja, te su primorani koristiti uslugu koju ne žele. Da li se ovakvim načinom krše potrošačka prava ? Na postavljeno pitanje, dostavljamo Vam sljedeći

ODGOVOR

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini je u prethodnom periodu od strane potrošača zaprimila značajan broj žalbi zbog osporavanja njihovog zahtjeva za izdvajanje sa mreže centralnog toplifikacijskog sustava od strane KJKP Toplane Sarajevo. Korisnici usluga nailaze na problem restriktivnih uvjeta za izdvajanje iz sustava grijanja i problem obveze plaćanja fiksnih troškova za održavanje mreže, čak i u slučaju nekoristenja usluge. (čl.16 st. 3 Zakona o komunalnim djelatnostima KS; čl. 22 st. 2 Uredbe o opštim uslovima za proizvodnju, isporuku i korištenje toplotne energije).

Vežano za isto, a sukladno članku 101 Zakona o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH „, br. 25/06, 88/15), Ombudsman se obraćao davatelju usluge, te dobio odgovore kako traženo izdvajanje nije moguće iz tehničkih razloga. Napominje se da su navedeni odgovori utemeljeni na nalazu komisije formirane od strane davatelja usluge, ne od nezavisne ekspertne komisije.

Osporavanje zahtjeva potrošača za izdvajanje sa mreže je u suprotnosti sa temeljnim pravom potrošača na izbor.(čl.3 ZZZP). Temeljna načela obveznog prava i to pravo ravnopravnosti ugovornih stranaka i načelo jednake vrijednosti uzajamnih davanja su ovim takođe prekršena i to bez mogućnosti otkaza ugovora, odnosno u slučaju eventualnog odobrenja privremenog isključenja, budući da trajno izdvajanje nije uopće propisano Uredbom, propisana je obveza da korisnici plaćaju fiksne troškove održavanja tzv. paušale.

Posebno izvješće - Paušali <http://www.ozp.gov.ba/sites/default/files/dokumenti/PAUSALI.pdf>

Analizom zaprimljenih žalbi ustanovljena su kršenja sljedećih odredbi ZZZP i to: čl. 33 st.(2),34 st.(2), 35, 93, 94, 95 i 96 Zakona o zaštiti potrošača u BiH, te se predlaže usklađivanje važeće Uredbe sa odredbama ZZZP i ZOO, kao i formiranje neovisnih povjerenstava koji bi razmatrali zahtjeve korisnika za izdvajanje sa mreže centralnog toplifikacijskog sustava.

S poštovanjem,

Dostaviti:

- Naslovu
- a a

