

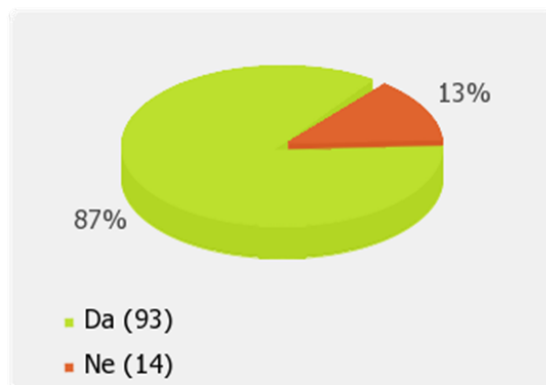
BH POTROŠAČI NE POZNAJU SVOJA PRAVA !!!

Postaknuti svjetskim danom potrošača koji se u svijetu obilježava 15.marta, agencija GMS d.o.o. je u periodu od 10. do 29. februara 2012.godine provela istraživanje koje tretira zakon o zaštiti potrošača, kao i nivo zadovoljstva građana BiH pruženom kvalitetom usluge u našoj zemlji.

Istraživanje je provedenom metodom face to face, i obuhvatilo je 105 ispitanika. Pitanja su tretirala nivo informisanosti građana BiH o postojanju zakona o zaštiti potrošača, koliko se građani pozivaju na ovaj zakon, te na koncu koliko su zadovoljni kvalitetom usluge u različitim djelatnostima u BiH.

Od ukupnog broja ispitanika 87% je upoznato sa postojanjem gore spomenutog zakona dok 13% ne zna da postoji zakon o zaštiti potrošača.

Upoznatost o postojanju zakona o potrošačima



Nivo poznavanja zakona o zaštiti potrošača ispitanici su ocjenili sa 85% znam ponešto o zakonima potrošača i njihovim pravima, 2% jako dobro poznaju sam zakon i njegova tumačenja, dok 13% ne poznaje ništa o tome.

Nivo poznavanja zakona o zaštiti potrošača



Istraživanjem doznajemo da BiH potrošač i nije u potpunosti pasivan jer ih se ipak 68% žali na loše dobijenu uslugu, no njihova reakcija ne ide do implementacije samog zakona jer samo 13% ispitanika se pozove na zakon o zaštiti potrošača.

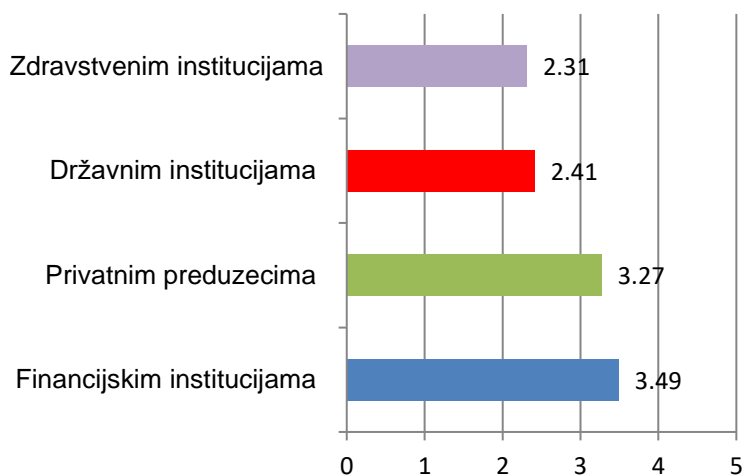
Ispitivanjem također saznajemo da BiH potrošač nije spreman ni na upućivanje komplimenata i zahvale kada mu je pružena izvrsna usluga jer to čini njih samo 46%.

Na pitanje „Koji su Vama subjekti poznati, a koji se bave zaštitom potrošača u Bosni i Hercegovini?“ 36% ispitanika je odgovorilo Udruženje potrošača, 27% Inspekcijски i drugi organi u skladu sa zakonom, 9% Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa, 8% Ombudsmen za zaštitu potrošača BiH, 6% Vijeće za zaštitu potrošača BiH i Ured za konkurenciju i zaštitu potrošača u FBiH i RS-u, 4% Obrazovne institucije i mediji, 3% Nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH dok 3% bh građana su naveli kao „Ništa od navedenog“.

Od ukupnog broja ispitanika 77% smatra da je najprihvatljiviji način informisanja zakona o zaštiti potrošača putem sredstava javnog informisanja (TV, radio, štampa), 20% Specijalna publikacija za obrazovanje potrošača i 3% putem kurseva, seminara i savjetovanja.

2. Kvalitet usluge po sektorim

Upitali smo bh građanstvo kojom ocjenom bi ocjenili dobijenu kvalitetu uslugu u različitim djelatnostima na skali od 1 do 5 ako je (1-veoma loše, 2-loše,3-niti dobro niti loše, 4-vrlo dobro, 5-odlično)



Iz navedenog grafikona se može zaključiti da je zadovoljstvo usluge u finansijskim institucijama ocjenjeno kao najbolje i to ocjena 3,49 (niti dobro niti loše), dok su zdravstvene institucije ocjenjene najnižom ocjenom 2,31 (Loše).

Na upit da li znaju kome da se obrate za lošu uslugu dobijenu u državnim i zdravstvenim institucijama 82% ispitanika je odgovorilo da ne zna.

Potrošači u BiH koji žele da putuju u aranžmanu turističkih agencija prilikom sklapanja ugovora sa istom njih 59% nije upoznato sa ugovorom koji sadrži sve odredbe iz programa, prospekata ili kataloga destinacije koju žele posjetiti kao i njih 52% ne dobije potrošačku potvrdu o putovanju koja mora sadržavati osim cijene, uslova plaćanja i ostale podatke o putovanju (odredište, vrsta prijevoznog sredstva, smještaj, ishrana, plan putovanja, broj dana i noćenja u aranžmanu).

Ne poštivanje zakona

Kada je u pitanju poštivanje zakona od strane tržišnih sudionika, ispitanici tvrde da ih je 68% svjedočilo nepoštivanju odredbi zakona o zaštiti potrošača prilikom kupovine proizvoda/usluga. Jako mali broj ispitanika se okoristilo ovim zakonom njih 13 % od kojih je 15% u potpunosti riješeno od strane nadležnih organa.

Na upit o visini zakonskih sankcija u slučaju nepoštivanja zakona o zaštiti potrošača 54% ispitanika smatra da su sankcije blage, dok njih 46% smatra da same kazne u slučaju nepoštivanja zakona i nisu preblage.

Generalno posmatrajući nivo kvalitete usluge u BiH je na niskom nivou te samim tim 68% ispitanika se našlo u situaciji gdje je došlo do nepoštivanja zakona prilikom kupovine nekog proizvoda/usluge.

Koliko bh potrošača je potražilo pomoć u nekoj od institucija koja se bavi zaštitom potrošača

