BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
*VLADA*

БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА
ФЕДЕРАЦИЈА БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ
*ВЛАДА*

BOSNIA AND HERZEGOVINA
FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA
*GOVERNMENT*

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
PARLAMENT FEDERACIJE
SARAJEVO

| Primljeno: | 17-07-2026 | | |
|---|---|---|---|
| Broj | Broj | Prilog | Vrijednost |
| 01,02-02- | 1550 | /26 | |

Broj: 03-02-1649/2025
Sarajevo, 17.07.2026. godine

**PARLAMENT FEDERACIJE**
**BOSNE I HERCEGOVINE**

**- Predstavnički dom -**

**- Dom naroda -**
**gosp. Tomislav Martinović, predsjedavajući**

Poštovani,

U skladu sa članom IV.B.3.7.c) (III) Ustava Federacije Bosne i Hercegovine, a u vezi sa čl. 191. i 192. Poslovnika Predstavničkog doma Parlamenta Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH", br. 69/07, 2/08, 26/20 i 13/24) i čl. 186. i 187. Poslovnika o radu Doma naroda Parlamenta Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH", br. 27/03, 21/09, 24/20 i 60/24), **radi razmatranja i usvajanja po hitnom postupku, dostavljam Vam PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA,** koji je utvrdila Vlada Federacije Bosne i Hercegovine na 71. sjednici, održanoj 16.07.2026. godine.

Prijedlog zakona se dostavlja na službenim jezicima i pismima Federacije Bosne i Hercegovine u printanoj i elektronskoj formi (CD).

S poštovanjem,

BOSNA I HERCEGOVINA - FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE * VLADA * Sarajevo 1

**PREMIJER**

**Nermin Nikšić**

Prilog:
- Prijedlog zakona na bosanskom jeziku (CD)
- Obrazac broj 2
- Izjava o usklađenosti
- Obrazac IFP NE
- Mišljenje Konkurencijskog vijeća Bosne i Hercegovine, akt broj: 07-26-7-011-2/25 od 17.07.2025. godine

**Co: Federalno ministarstvo trgovine**
**gosp. Amir Hasičević, ministar**

Adresa: Hamdije Čemerlića 2, 71000 Sarajevo
Tel.: +387 33 66 44 49, Fax.: +387 33 21 24 11, +387 33 66 72 69
www.fbihvlada.gov.ba
e-mail: sekretar@fbihvlada.gov.ba

BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
VLADA

„EI“

PRIJEDLOG

# Z A K O N
# O ZAŠTITI POTROŠAČA*

Sarajevo, juli 2026. godine

## PRIJEDLOG ZA DONOŠENJE ZAKONA PO HITNOM POSTUPKU

Predlažemo da se Zakon o zaštiti potrošača donese po hitnom postupku, u skladu sa čl. 191. i 192. Poslovnika Predstavničkog doma Parlamenta Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH", br. 69/07, 2/08, 26/20 i 13/24) i čl. 186. i 187. Poslovnika o radu Doma naroda Parlamenta Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH", br. 27/03, 21/09, 24/20 i 60/24), koji predviđaju da se zakon može donijeti po hitnom postupku samo ako se tim zakonom uređuju odnosi i pitanja za čije uređivanje postoji neodložna potreba i ako bi donošenja zakona u redovnom postupku moglo izazvati štetne posljedice za Federaciju Bosne i Hercegovine.

### Obrazloženje

Od usvajanja trenutno važećeg Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini iz 2006. godine, koji se primjenjuje na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine, zakonodavstvo o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini se nije mijenjalo, izuzev male izmjene u 2015. godini. U Evropskoj uniji zakonodavstvo o zaštiti potrošača je značajno promijenjeno, te je kroz veliki broj novih direktiva odgovoreno na nove tržišne okolnosti. Zbog navedenog, postoji potreba da se osigura usklađenost propisa sa značajnim promjenama u okviru pravne stečevine Evropske unije kroz harmonizaciju i implementaciju novih normativnih rješenja. Zakonsko regulisanje zaštite potrošača u Federaciji Bosni i Hercegovini predstavlja jedan od osnovnih uslova koje Bosna i Hercegovina mora ispuniti na svom putu ka članstvu u Evropsku uniju.

Usvajanjem Zakona o zaštiti potrošača, kao efikasnog instrumenta za osiguranje ravnoteže između interesa trgovaca i prava potrošača, bi došlo do direktnog uticaja na transparentnost tržišta, sigurnost proizvoda i usluga, te podsticanja fer poslovne prakse. Usvajanje ovog propisa doprinosi stvaranju pozitivnog poslovnog okruženja, koje je osnovni preduslov za privlačenje investicija, unapređenje konkurencije i podizanje ukupnog kvaliteta trgovinske ponude. Osim zaštite individualnih interesa potrošača, ovaj zakon ima širi ekonomski značaj, jer podstiče inovacije, poboljšanje standarda i usklađivanje sa evropskim i međunarodnim normama. Time se omogućava integrisanje domaćeg tržišta u jedinstveno evropsko tržište, a Federacija Bosne i Hercegovine konstituiše osnov za dugoročno održiv, konkurentan i potrošački orijentisan trgovinski sektor.

Neusklađenost pravne regulative na jedinstvenom ekonomskom prostoru BiH, s obzirom na činjenicu da Republika Srpska ima donesen entitetski propis koji je u primjeni i čije odredbe se razlikuju od odredbi trenutno važećeg državnog zakona, ima negativan efekat na prava i obaveze kako potrošača, tako i trgovaca u Federaciji BiH. Savremeno tržište podrazumijeva visok i jedinstven nivo zaštite prava potrošača, odnosno stvaranje normativne i institucionalne strukture koja predstavlja osnov za provođenje efikasne politike u ovoj oblasti.

Nadalje, moderni društveni trendovi i digitalizacija sa sobom nose nove izazove, kao što su npr. pitanja elektronske trgovine i zaštite podataka, te postoji potreba za prilagođavanjem zakona novim tehnologijama i društvenim tekovinama. Potrebno je uskladiti pozitivne zakonske propise sa razvojem digitalnog tržišta i trgovine, kako bi prava potrošača bila bolje zaštićena u digitalnom okruženju.

Dakle, osnovni razlog za donošenje Zakona o zaštiti potrošača u Federaciji Bosni i Hercegovini je usaglašavanje sa najnovijom potrošačkom pravnom stečevinom EU, ali i sa propisom Republike Srpske. Cilj donošenja nove zakonske regulative jeste, između ostalog, unaprijeđenje tržišne konkurencije, zaštita potrošača od nepravednih praksi trgovaca, te osiguranje da potrošači budu adekvatno informisani i zaštićeni prilikom kupovine proizvoda i usluga. Zakon o zaštiti potrošača treba da služi za osiguranje ravnoteže između interesa potrošača i tržišta, te sprečavanje zloupotreba i nepoštenih poslovnih praksi. Brz tehnološki napredak i sve veća upotreba tehnologija stvaraju uslove za stalno unapređenje poslovanja i uvođenje novih načina obavljanja trgovine. Ovo uključuje usvajanje evropskih pravila o sigurnosti proizvoda, transparentnosti poslovanja, digitalnim pravima potrošača i zaštiti privatnosti i drugo. Usvajanjem ovog zakona i kroz njegovu primjenu u praksi će se postići visok nivo zaštite potrošača, bolje funkcionisanje unutrašnjeg tržišta, smanjenje tzv. „sive ekonomije“ i viši nivo pravne sigurnosti potrošača i trgovaca na jedinstvenom tržištu.

Zbog svega naprijed navedenog, smatramo da su se stekli uslovi za donošenje Zakona o zaštiti potrošača po hitnom postupku.

# ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

## I POGLAVLJE– OPĆE ODREDBE

### Član 1.
### (Predmet zakona)

(1) Ovim zakonom uređuju se osnovna prava i obaveze potrošača i trgovaca na teritoriji Federacije BiH, načini i postupci zaštite prava potrošača, prava potrošača pri kupovini robe i usluga, zajednička pravila između potrošača i trgovaca o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, zaštita i sigurnost života i zdravlja potrošača, označavanje (deklarisanje) proizvoda, odgovornost i garancija za proizvod ili uslugu, transparentnost cijena, usluge od općeg ekonomskog interesa, nepoštena poslovna praksa, ugovori o prodaji finansijskih usluga zaključenih na daljinu, zaštita kolektivnih interesa potrošača, ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija, prodaja na osnovu ugovora na daljinu, informisanje potrošača, prava i obaveze udruženja potrošača, nadležnih organa, tijela i drugih nosioca funkcija zaštite potrošača, nadzor i kaznene odredbe, kao i ostala pitanja od značaja za zaštitu prava potrošača.

(2) Primjenom pravila ovog zakona, nadležni organi i tijela, nosioci zaštite prava potrošača, kao i sami trgovci, moraju uzeti u obzir osnovna prava potrošača i položaj potrošača kao ekonomski slabije strane.

### Član 2.
### (Usklađivanje sa pravnom stečevinom Evropske unije)

Ovim se zakonom u zakonodavstvo Federacije Bosne i Hercegovine djelimično preuzimaju sljedeći pravni akti Evropske unije:

1. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. godine o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993. godine, Prečišćeni tekst od 28.05.2022. godine),
2. Direktiva 98/6/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 16. februara 1998. godine o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998. godine, Prečišćeni tekst od 28.5.2022.),
3. Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 23. septembra 2002. godine o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9.10.2002. godine, Prečišćeni tekst od 13.1.2018. godine)
4. Direktiva 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 11. maja 2005. godine o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutrašnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Evropskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi“) (Tekst značajan za EEP) (SL L 149, 11.6.2005. godine, Prečišćeni tekst od 28.5.2022. godine),
5. Direktiva 2008/122/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 14. januara 2009. godine o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu upotrebu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za

odmor, preprodaji i razmjeni (Tekst značajan za EEP) (SL L 33, 3.2.2009. godine, Prečišćeni tekst od 3.2.2009. godine),

6. Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Vijeća od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća, te o stavljanju van snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EEP) (SL L 304, 22.11.2011. godine, Prečišćeni tekst od 28.05.2022. godine),
7. Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Vijeća od 20. maja 2019. godine o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EEP) (SL L 136, 22.5.2019. godine, Prečišćeni tekst od 22.5.2019. godine),
8. Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Vijeća od 20. maja 2019. godine o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ, te stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EEP) (SL L 136, 22.5.2019. godine, Prečišćeni tekst od 28.5.2019. godine),
9. Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskog parlamenta i Vijeća od 27. novembra 2019. godine o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ, te 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EEP) (SL L 328, 18. 12. 2019. godine).
10. Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskog parlamenta i Vijeća od 25. novembra 2020. godine o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju van snage Direktive 2009/22/EZ (Tekst značajan za EEP) (SL 409/1, 04.12.2020. godine, Prečišćeni tekst od 13.12.2024. godine).

## Član 3.
## (Rodno značenje izraza i zabrana diskriminacije)

(1) Izrazi koji se koriste u ovom zakonu, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

(2) U provođenju ovog zakona i propisa donesenih na osnovu ovog zakona zabranjen je svaki oblik direktne i indirektne diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja po bilo kojem osnovu, kao što su rasa, boja kože, jezik, vjera, etnička pripadnost, invaliditet, starosna dob, nacionalno ili socijalno porijeklo, veza s nacionalnom manjinom, političko ili drugo uvjerenje, imovinsko stanje, članstvo u sindikatu ili drugom udruženju, obrazovanje, društveni položaj, spol, seksualna orijentacija, rodni identitet, spolne karakteristike, kao i svaka druga okolnost koja ima za svrhu ili posljedicu da bilo kojem licu onemogući ili ugrožava priznavanje, uživanje ili ostvarivanje na ravnopravnoj osnovi, prava i sloboda u svim oblastima života.

(3) Trgovci i nadležni organi poduzimaju mjere i mehanizme radi eliminacije i sprečavanja diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja prema potrošačima.

(4) U slučajevima diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja, nijedna odredba ovog zakona ne može se tumačiti kao ograničavanje ili umanjivanje prava na vođenje krivičnog ili parničnog postupka pred nadležnim organom.

## Član 4.
## (Osnovni pojmovi)

Pojedini izrazi, u smislu ovog zakona, imaju sljedeće značenje:

1. potrošač je svako fizičko lice koje sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan okvira njegove trgovinske, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti,
2. trgovac je svako fizičko ili pravno lice, nezavisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koje sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovinske, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i lice koje nastupa u ime ili za račun trgovca,
3. proizvođač je lice koje proizvodi robu, kao i uvoznik robe koji robu plasira na područje Federacije BiH ili svako drugo lice koje se predstavlja kao proizvođač stavljajući svoje ime, robni žig ili drugo obilježje na robu,
4. dobavljač je svako fizičko ili pravno lice, javno ili privatno, koje je, djelujući u svom komercijalnom odnosno stručnom svojstvu, ugovorni pružalac usluga koje se ugovaraju u ugovorima na daljinu,
5. lični podaci su sve informacije i podaci koji se odnose na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, direktno ili indirektno, uz pomoć informacija kao što su ime, identifikacijski broj, podatak o lokaciji, mrežni identifikator, ili uz pomoć jednog ili više elemenata karakterističnih fizičkom, fiziološkom, genetskom, mentalnom, ekonomskom, kulturnom ili socijalnom identitetu tog fizičkog lica,
6. proizvod je svaka roba ili usluga, uključujući nepokretnu imovinu, digitalne usluge i digitalni sadržaj, kao i prava i obaveze,
7. roba je tjelesna pokretna stvar, osim one koja je prodata u izvršnom ili drugom postupku prinudne naplate, uključujući vodu, gas i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obimu ili utvrđenoj količini, te stvar s ugrađenim digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom ili je povezana s njima na način da bez digitalnog sadržaja ili digitalne usluge roba ne bi bila funkcionalna (stvar s digitalnim elementima),
8. roba u rasutom stanju (rinfuza) je roba koja nije prethodno zapakovana, a koja je ponuđena na prodaju potrošaču i koja se mjeri u prisustvu potrošača ili je mjeri i pakuje sam potrošač,
9. roba izrađena po specifikaciji potrošača je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na osnovu individualnog izbora ili odluke potrošača,
10. digitalni sadržaj su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku,
11. digitalna usluga je usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada i pohranjivanje podataka u digitalnom obliku ili pristup njima, ili usluga kojom se omogućava dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge, kao što su usluge za dijeljenje videozapisa i audiozapisa, te druge usluge pohranjivanja datoteka na poslužitelje (file hosting), pohrana podataka u oblaku (cloud), elektronska pošta, društveni mediji i aplikacije u oblaku (cloud),
12. funkcionalnost je mogućnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da izvršava funkcije s obzirom na svoju svrhu,
13. internetsko tržište je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući mrežne (web) stranice, dio mrežnih stranica ili aplikacija kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućava zaključenje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima,

14. pružalac internetskog tržišta je trgovac koji pruža uslugu internetskog tržišta,
15. kompatibilnost je sposobnost djelovanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s hardverom ili softverom pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste, a da taj digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu pritom nije potrebno konvertovati,
16. interoperabilnost je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge funkcionisati s hardverom ili softverom različitim od onih pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste,
17. trajnost je sposobnost robe da zadrži svoje funkcije i karakteristike u toku uobičajene upotrebe,
18. sredstva komunikacije na daljinu jesu sva sredstva koja se bez istovremene fizičke prisutnosti potrošača i trgovca mogu koristiti za zaključenje ugovora na daljinu, kao što su: adresirani i neadresirani štampani materijal, univerzalna pisma i dopisnice, štampane promotivne poruke s narudžbenicom, katalozi, telefoni s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, internet, mobilna aplikacija, web aplikacija i elektronska pošta,
19. operator ili dobavljač sredstva komunikacije na daljinu je svako javno ili privatno, fizičko ili pravno lice, čija trgovina, poslovanje, odnosno djelatnost obuhvata i stavljanje na raspolaganje dobavljačima jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu,
20. trajni medij je svako sredstvo koje omogućava potrošaču ili trgovcu da pohrani informacije koje su njemu namijenjene tako da budu dostupne za kasniju upotrebu toliko dugo koliko je potrebno s obzirom na svrhu informacije i koje omogućava nepromijenjenu reprodukciju podataka, kao što je papir, elektronska pošta, CD, DVD, memorijska kartica, memorijski štapić (USB flash stick) i čvrsti disk računara (hard disk),
21. rangiranje proizvoda je relativna vidljivost data proizvodima, kako ih trgovac predstavlja, organizuje ili o njima obavještava, nezavisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenim za takvo predstavljanje, organizovanje ili obavještavanje,
22. tehnička roba su složeniji uređaji, trajnije upotrebe, za čiji je rad neophodna električna energija, baterija ili motor na unutrašnje sagorijevanje (aparati za domaćinstvo, kompjuteri, telefoni, motorna vozila i slično),
23. tehnički složeni proizvod je proizvod sastavljen od više dijelova koji se mogu zamijeniti tako da dopuštaju rastavljanje i ponovno sastavljanje proizvoda,
24. ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim prodavač prenosi ili se obavezuje prenijeti pravo vlasništva nad robom potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje platiti njezinu cijenu,
25. ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor kojim trgovac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje platiti njezinu cijenu,
26. usluga od općeg ekonomskog interesa je usluga prodaje električne energije, gasa, toplotne energije, vode, odvoda otpadnih voda, usluga telekomunikacija, poštanska usluga i slično, od kojih se određene pružaju posredstvom distributivne mreže, čiji kvalitet, uslove pružanja, odnosno cijenu uređuje ili kontroliše državni organ, federalni organ uprave ili drugi nosilac javnog ovlaštenja radi zadovoljenja općeg društvenog interesa,

27. univerzalna usluga je najmanji skup usluga određenog kvaliteta, koja je dostupna po pristupačnoj cijeni svim krajnjim korisnicima usluga u Federaciji BiH, nezavisno od njihove geografske lokacije,
28. prodajna cijena je konačna cijena u službenoj valuti Bosne i Hercegovine za pojedini proizvod, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja,
29. cijena za jedinicu mjere je konačna cijena u službenoj valuti BiH, za jedan kilogram, jedan litar, jedan metar, jedan komad, jedan kvadratni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na području BiH, a koja uključuje poreze i druga javna davanja,
30. jedinična cijena usluge je konačna cijena po kilovat-satu struje, gasa ili centralnog grijanja, odnosno kubnom metru vode ili drugoj mjernoj jedinici pružene usluge koja je u redovnoj upotrebi i odgovara prirodi usluge, uključujući sve poreze i druga javna davanja,
31. cijena za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge je novčani iznos ili digitalno iskazana vrijednost koju je potrebno platiti u zamjenu za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge,
32. deklaracija ili označavanje proizvoda predstavlja podatke o proizvodu, proizvođaču i/ili uvozniku koji se ističu na proizvodu ili originalnom omotu ili ambalaži proizvoda u skladu sa zakonom,
33. izjava o komercijalnoj garanciji je dokument u pisanom ili elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa, koji sadrži sve podatke propisane ovim zakonom, navedene na jasan, čitak i lako razumljiv način, na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini,
34. besplatno je bez troškova, uključujući poštanske troškove, troškove prijevoza, rada, materijala i druge troškove,
35. poslovna praksa trgovca prema potrošaču (u daljem tekstu: poslovna praksa) je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je poduzeo trgovac, a direktno je povezana sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošačima,
36. kodeks ponašanja je skup pravila donesen na dobrovoljnoj osnovi, koji nije propisan zakonom ili drugim propisom i kojima je uređen način postupanja trgovaca koji su se obavezali da poštuju pravila kodeksa ponašanja u pogledu jedne ili više poslovnih praksi ili privrednih sektora,
37. donosilac kodeksa je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili grupu trgovaca, koji je odgovoran za donošenje i izmjenu kodeksa ponašanja i/ili nadzor nad provođenjem tih pravila od onih koji su se obavezali da ga sprovode,
38. profesionalna pažnja je standard stručnih sposobnosti i stepen pažnje za koje se razumno očekuje da će ih trgovac primijeniti u odnosu sa potrošačem, a koji su u skladu sa dobrom poslovnom praksom i općim načelom savjesnosti i poštenja na području djelovanja trgovca,
39. poziv na kupovinu je svaki oblik poslovne komunikacije trgovca kojom se navode osnovne karakteristike proizvoda i njegova cijena, i to na način koji je prikladan sredstvu poslovne komunikacije koju trgovac koristi, a čime se potrošaču daje mogućnost kupovine proizvoda,
40. odluka o poslu je odluka koju donosi potrošač, a odnosi se na to da li će, kako i pod kojim uslovima zaključiti posao, cijenu platiti u potpunosti ili u ratama,

proizvod zadržati ili njime dalje raspolagati, koristiti prava koja ima na osnovu ugovora, bez obzira na to da li je potrošač odlučio djelovati ili suzdržati se od djelovanja,

41. potrošački ugovor je svaki ugovor zaključen između potrošača i trgovca,
42. ugovor na daljinu je ugovor zaključen između potrošača i trgovca na osnovu organizovanog sistema prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremene fizičke prisutnosti potrošača i trgovca, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka, uključujući i trenutak u kojem je zaključen ugovor,
43. ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija je ugovor zaključen između potrošača i trgovca koji je zaključen ili je potrošač dao ponudu u istovremenoj fizičkoj prisutnosti potrošača i trgovca na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca ili zaključen putem sredstava komunikacije na daljinu odmah nakon što je s potrošačem lično i pojedinačno stupljeno u kontakt na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca u istovremenoj fizičkoj prisutnosti potrošača i trgovca ili zaključen tokom izleta koji organizuje trgovac s ciljem ili efektom promocije i prodaje robe ili usluga potrošaču,
44. ugovor o pravu na vremenski ograničenu upotrebu nekretnine (timeshare) je ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač, uz plaćenu naknadu, stiče pravo na korištenje jednog ili više prenoćišta duže od jednog razdoblja boravka,
45. ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor je ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač, uz plaćenu naknadu, prvenstveno stiče pravo na popuste ili druge pogodnosti vezane za smještaj, odvojeno ili zajedno s putovanjem ili drugim uslugama,
46. ugovor o preprodaji je ugovor kojim trgovac, za naknadu, pomaže potrošaču da proda ili kupi vremenski ograničenu upotrebu nekretnine ili dugoročni proizvod za odmor,
47. ugovor o razmjeni je ugovor kojim se potrošač, uz plaćenu naknadu, uključuje u sistem razmjene koji mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama, u zamjenu za ustupanje privremenog uživanja u pravima koja proizlaze iz potrošačevog ugovora o pravu na vremenski ograničenu upotrebu nekretnine drugim licima,
48. povezani ugovor je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane s ugovorom: o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare), o dugotrajnom turističkom proizvodu, zaključenim na daljinu ili zaključenim izvan poslovnih prostorija, a koje pruža trgovac ili treće lice, na osnovu dogovora između trgovca i trećeg lica,
49. udruženje potrošača je udruženje koje osnivaju potrošači radi predstavljanja i zaštite svojih prava iz ovog zakona,
50. finansijska usluga je svaka usluga koja ima prirodu bankovne, kreditne, osiguravajuće, investicijske, platne ili usluge dobrovoljnog penzijskog osiguranja,
51. kolektivni interes potrošača je opći interes potrošača i, naročito za potrebe mjera popravljanja štete, interesi grupe potrošača,
52. pravosnažna odluka znači odluka suda ili upravnog tijela države koja se ne može ili koja se više ne može preispitati redovnim pravnim sredstvima,
53. mjera popravljanja štete znači mjera kojom se trgovca obavezuje da potrošačima na koje se odnosi pruži pravnu zaštitu kao što je naknada štete, popravak, zamjena, umanjenje cijene, raskid ugovora ili povrat plaćene cijene.

## Član 5.
## (Osnovna prava potrošača)

Osnovna prava potrošača, u smislu ovog zakona, su:

a) pravo na zadovoljenje osnovnih potreba podrazumijeva dostupnost najneophodnijih proizvoda i usluga, kao što su hrana, odjeća, obuća, stambeni prostor, voda, električna energija, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena,
b) pravo na sigurnost je pravo na zaštitu od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu, odnosno čije je posjedovanje ili upotreba zabranjena,
c) pravo na informisanost je pravo na raspolaganje tačnim podacima neophodnim za razuman izbor između ponuđenih roba i usluga,
d) pravo na izbor je mogućnost izbora između više roba i usluga, po prihvatljivim cijenama i uz garanciju kvaliteta,
e) pravo da se čuje glas potrošača je pravo da posredstvom udruženja za zaštitu potrošača bude predstavljan i da učestvuje u radu nadležnih organa koja rješavaju pitanja od interesa za potrošače,
f) pravo na pravnu zaštitu je pravo da zahtijeva zaštitu u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede prava, i pravo na naknadu materijalne i nematerijalne štete koju mu pričini trgovac,
g) pravo na obrazovanje i edukaciju je pravo na sticanje osnovnih znanja i vještina neophodnih za pravilan i pouzdan izbor robe i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i obavezama potrošača i načinu njihovog ostvarivanja i
h) pravo na zdravu i održivu životnu sredinu je pravo na život i rad u okruženju koje nije rizično po zdravlje potrošača.

## Član 6.
## (Ugovorna i zakonska prava potrošača)

(1) Potrošač se ne može odreći prava, niti biti uskraćen za prava koja su mu data ovim zakonom ili drugim zakonima kojima se štite prava potrošača.
(2) Ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije od onoga što je propisano ovim zakonom ili drugim zakonima kojima se uređuje zaštita potrošača su ništave.
(3) Ako ovim zakonom nije predviđeno drukčije, sve ugovorne odredbe kojima se, na štetu potrošača, isključuje primjena odredbi ovog zakona ili se vrši odstupanje ili izmjena tih odredaba prije nego potrošač obavijesti trgovca o materijalnom nedostatku na stvari, odnosno o neisporuci ili nedostatku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili prije nego trgovac obavijesti potrošača o izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa odredbama ovog zakona, nisu obavezujuće za potrošača.
(4) Ništavost pojedine odredbe ugovora iz stava (2) ovog člana ne podrazumijeva ništavost cijelog ugovora, ako ugovor može da proizvodi pravne posljedice bez te odredbe.
(5) Primjena odredaba ovog zakona ne utiče na prava koja potrošači imaju na osnovu drugih zakona.
(6) Na odnose i slučajeve iz oblasti zaštite potrošača koji nisu regulisani ovim zakonom i posebnim propisima primjenjivat će se odredbe zakona kojima se uređuju obligacioni odnosi u Federaciji Bosne i Hercegovine.

(7) Odredbe ovog zakona ne sprečavaju trgovca da potrošaču ponudi ugovor koji omogućava veću zaštitu potrošača od zaštite predviđene ovim zakonom.

(8) Ako je za ugovore iz ovog zakona mjerodavno strano pravo, potrošač koji ima boravište u Federaciji BiH ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom zakonu i drugim zakonima kojima se štite potrošači.

(9) Ako je za ugovore iz poglavlja XVI ovog zakona mjerodavno strano pravo, potrošač ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom zakonu, ako ima boravište u Federaciji BiH, ako se nekretnina koja je predmet ugovora nalazi na području Federacije BiH ili ako trgovac obavlja svoju djelatnost na području Federacije BiH, odnosno ako na neki način usmjerava svoje poslovanje na Federaciju BiH, a ugovor ulazi u okvir tog poslovanja.

(10) Nadležni organi za zaštitu potrošača u Federaciji BiH imaju obavezu i odgovornost za promovisanje, unapređivanje i ostvarivanje prava potrošača.

**Član 7.**
**(Naziv i službeni jezik)**

Trgovac koji u skladu sa ovim zakonom potrošačima isporučuje robu ili pruža usluge, obavezan je da posluje na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini i da u pisanim dokumentima koristi poslovno ime i sjedište, ili skraćeno poslovno ime i sjedište, kako je upisan u odgovarajući registar.

**Član 8.**
**(Raspolaganje ličnim podacima potrošača)**

Trgovcu se zabranjuje davanje ličnih podataka potrošača bilo kojem trećem licu, protivno propisima kojima je uređena zaštita ličnih podataka.

## II POGLAVLJE – ZAŠTITA SIGURNOSTI ŽIVOTA I ZDRAVLJA POTROŠAČA

**Član 9.**
**(Odgovornost za sigurnost proizvoda)**

(1) Proizvodi na tržištu koje koriste ili postoji mogućnost da ih koriste potrošači, moraju da budu sigurni po život i zdravlje, u skladu sa propisima kojima se uređuje sigurnost proizvoda.

(2) Trgovci koji stavljaju proizvode na tržište, a koje potrošači koriste ili će ih vjerovatno koristiti, dužni su da ispunjavaju zahtjeve za sigurnost proizvoda određene posebnim propisima.

(3) Za proizvode iz stavova (1) i (2) ovog člana je odgovoran trgovac samo ukoliko proizvod nije skladištio niti isti stavljao na tržište u skladu sa proizvođačkom deklaracijom, ili je stavljen na tržište proizvod kojem je istekao rok trajanja.

**Član 10.**
**(Zabrana oglašavanja proizvoda)**

(1) Zabranjeno je oglašavanje proizvoda koje dovodi ili može da dovede potrošača u zabludu, zabranjeno je oglašavanje kojim se vrši diskriminacija potrošača na osnovu spola, rasne, nacionalne ili religijske pripadnosti ili invalidnosti ili bilo

kojem drugom osnovu, vrijeđa dostojanstvo potrošača, podstiče nasilje ili ponašanje koje je štetno za sigurnost i zdravlje potrošača ili životnu sredinu.

(2) Zabranjeno je oglašavanje kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički ili moralni razvoj maloljetnih lica.

(3) Zabranjeno je javno prikazivanje i predstavljanje bilo kojeg lica na uvredljiv, omalovažavajući ili ponižavajući način, s obzirom na spol ili bilo koju drugu osnovu.

(4) Zabranjeno je korištenje upoređujućih, prevarnih i neistinitih propagandnih i reklamnih poruka, koje na obmanjujući način vrše promociju proizvoda, prenaglašavajući efekte koje imaju ili rezultate do kojih dovodi njihovo korištenje.

(5) Zabranjena je upotreba sumnjivih tvrdnji u pogledu ishrane i uticaja koji proizvodi mogu imati na čovjeka i njegovo zdravlje, stvarajući obmanu da pozitivno djeluju, što naučno nije potvrđeno.

(6) Ako je bilo koja odredba ovog člana proturječna odredbi nekog drugog propisa koji uređuje posebne oblasti, odredba tog drugog propisa ima prednost i primjenjuje se na te posebne oblasti.

**Član 11.**
**(Postupci u slučaju ugrožavanja prava potrošača)**

U slučaju postojanja osnovane sumnje da je ugroženo pravo potrošača na sigurnost, odnosno da je ugrožena zaštita potrošača od proizvoda koji su opasni po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu, ili robe čije je posjedovanje ili upotreba zabranjena, federalni ministar trgovine (u daljem tekstu: ministar) predlaže Vladi Federacije BiH da donese odluku o hitnom provođenju zajedničke ili koordinirane vanredne inspekcijske kontrole, od strane svih nadležnih inspekcijskih organa.

**Član 12.**
**(Odgovornost za štetu)**

Proizvođač će biti odgovoran za štetu uzrokovanu greškom u njegovom proizvodu u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi u Federaciji BiH.

## III POGLAVLJE – OBLICI PRODAJE

**Član 13.**
**(Uslovi prodaje)**

(1) Trgovac je obavezan da prodaje robu, odnosno pruža uslugu potrošaču na način koji nije u suprotnosti sa profesionalnom pažnjom i dobrim poslovnim običajima.

(2) Trgovac je obavezan uslove prodaje istaknuti jasno, vidljivo i čitko i pridržavati se utvrđenih uslova.

(3) Trgovac je obavezan prodavati robu, odnosno pružati usluge svim potrošačima pod istim uslovima.

(4) Izuzetno od stava (3) ovog člana, trgovac može da daje posebne uslove prodaje za pojedine proizvode ili pojedinim grupama potrošača uz uslov da budu jasno istaknuti i da se pridržava utvrđenih uslova, u skladu sa posebnim propisom koji reguliše djelatnost trgovine.

**Član 14.**
**(Prodajni podsticaji)**

(1) Prodajni podsticaji su prodaja ili nuđenje proizvoda pod povoljnijim uslovima u odnosu na redovnu ili prethodnu ponudu, i to naročito:
   a) sa sniženom cijenom, kao što su: rasprodaja, akcijska prodaja, stalna prodaja po sniženoj cijeni u specijalizovanim prodavnicama, sezonska prodaja, promotivna prodaja, sajamska prodaja, prodaja pojedinim grupama potrošača i drugi oblici prodaje sa cijenom nižom od cijene ostvarene u redovnoj prodaji,
   b) sa posebnim pogodnostima tokom prodaje u vezi sa isporukom, montažom, održavanjem ili drugim pogodnostima i to zavisno od prirode proizvoda, odnosno robe ili usluge,
   c) sa obećanjem nagrade, učešćem u nagradnoj igri, pratećim poklonima, u programima lojalnosti, odnosno drugim pogodnostima.

(2) Prilikom obavljanja prodajnih podsticaja iz stava (1) ovoga člana, a koji nije uređen ovim poglavljem zakona, trgovac može koristiti i druge nazive različite od onih navedenih u stavu (1) ovog člana.

(3) Na proizvode koji se dobivaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone shodno se primjenjuju odredbe ovog zakona o materijalnom nedostatku na stvari i komercijalnoj garanciji.

(4) Trgovac koji prilikom oglašavanja proizvoda obeća potrošaču prateći poklon, dužan je da taj proizvod isporuči potrošaču u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom.

**Član 15.**
**(Posebni oblici prodaje)**

(1) Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.

(2) Prodaja iz stava (1) ovog člana obuhvata, između ostalog, prodaju robe s greškom ili oštećenjem i prodaju robe kojoj ističe rok upotrebe.

**Član 16.**
**(Akcijska prodaja i promotivna prodaja)**

(1) Akcijska prodaja je prodaja određenih proizvoda u određeno vrijeme na određenom mjestu, po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.

(2) Promotivna prodaja je akcijska prodaja radi promocije novog proizvoda koji se prvi put uvodi u ponudu trgovca.

**Član 17.**
**(Rasprodaja)**

Rasprodaja je prodaja proizvoda po nižoj cijeni u slučaju:
   a) prestanka poslovanja trgovca,
   b) prestanka poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama,
   c) prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca,

d) rješavanja prekomjerne zalihe, odnosno viška zaliha robe koja se ne može prodati po redovnoj cijeni,
e) kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo,
f) obavljanja složenijih građevinskih radova unutar ili na poslovnim prostorijama.

**Član 18.**
**(Sezonsko sniženje)**

(1) Sezonskim sniženjem smatra se prodaja proizvoda po sniženoj cijeni u sezoni i nakon proteka sezone.
(2) Sezonsko sniženje može se obavljati četiri puta godišnje.

**Član 19.**
**(Upotrebljavana, popravljana roba ili roba s greškom)**

(1) Ako trgovac prodaje robu koja je upotrebljavana, popravljana ili ima grešku ili oštećenje, odnosno robu čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, mora jasno, vidljivo i čitko označiti na robi ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji robe „sa greškom", „sa oštećenjem" i slično, te na zahtjev upoznati potrošača u čemu se sastoji greška na robi, odnosno upozna o prirodi oštećenja, odnosno ograničenja upotrebnih svojstava i karakteristika robe.
(2) Trgovac koji prodaje robu iz stava (1) ovog člana, dužan je da takvu robu fizički odvoji od redovne prodaje proizvoda (posebne police, segmenti, palete i slično), te svaki pojedinačni proizvod posebno označi.
(3) Ako se roba iz stava (1) ovog člana prodaje u prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe, oznaka iz stava (1) ovog člana ističe se na vidnom mjestu u prodajnom prostoru.
(4) Teret dokazivanja da je potrošaču dao sve potrebne informacije iz stava (1) ovog člana je na trgovcu.

**Član 20.**
**(Roba kojoj ističe rok upotrebe)**

(1) Na robi koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer joj ističe rok upotrebe, mora biti čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka upotrebe".
(2) Ako se roba iz stava (1) ovog člana prodaje u prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe (posebne police, segmenti, palete i slično), oznaka iz stava (1) ovog člana ističe se na vidnom mjestu u prodajnom prostoru.

**Član 21.**
**(Posebni slučajevi označavanja robe)**

(1) Trgovac je dužan da robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji vidno označi oznakom „nije za prodaju", „gratis", „uzorak", „eksponat" ili sličnim oznakama.
(2) Prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu trgovac je dužan da vidno označi oznakom „prodato".

(3) Prodajna cijena i cijena za jedinicu mjere ne ističu se za robu označenu oznakama iz stava (1) ovog člana.

## IV POGLAVLJE - OZNAČAVANJE (DEKLARISANJE) PROIZVODA

### Član 22.
### (Način označavanja proizvoda)

(1) Proizvodi moraju biti označeni u skladu sa važećom zakonskom regulativom, te drugim propisima, tehničkim zahtjevima i standardima karakterističnim za proizvod.
(2) Proizvodi mogu biti označeni mašinski čitljivom oznakom (GTIN identifikacijom, QR kodom, e-etiketom i dr.), koja može sadržavati samo informacije koje su zakonski obavezne, te ne smije sadržavati nikakve informacije namijenjene marketinškim svrhama.
(3) Proizvod mora biti označen na jednom od pisama i jezika koji su u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini.
(4) Proizvodi se mogu označiti podacima na stranim jezicima, kao i žigom i drugim podacima ili piktogramima, koji bliže identifikuju stvar i njene karakteristike.

### Član 23.
### (Označavanje proizvoda)

(1) Označavanje proizvoda (deklaracija) je navođenje na proizvodu ili originalnom omotu ili ambalaži proizvoda ili mjestu prodaje proizvoda podataka kojima se identifikuju proizvodi, karakteristike proizvoda, te podaci o proizvođaču i/ili uvozniku/distributeru.
(2) Označavanje proizvoda (deklaracija) je podatak, oznaka, proizvođački ili trgovački žig, slika (ilustracija), znak na proizvodu i njegovom originalnom omotu ili ambalaži, pisani dodatak, pločica, karika, kopča i slično, što je smješteno na proizvodu i/ili originalnom omotu ili ambalaži proizvoda, te prati proizvod ili se na njega odnosi.
(3) Označavanje proizvoda je obavezno za svaki proizvod i treba da sadrži najmanje sljedeće podatke:
   a) naziv proizvoda, ime pod kojim se proizvod prodaje,
   b) tip ili model proizvoda,
   c) količinu izraženu u jedinici mjere ili komadu u skladu sa karakteristikama proizvoda i
   d) naziv (poslovno ime) i adresu proizvođača, a za uvozne proizvode: naziv (poslovno ime) i sjedište uvoznika, te zemlju porijekla.
(4) Kao zemlja proizvodnje/porijekla može se navesti Evropska unija, ako je stvar proizvedena u zemlji koja je članica EU.
(5) Oznaka mašinskog koda (GTIN identifikacija, QR kod, e-etiketa i dr.) postavlja se na isti način kao i deklaracija iz stava (1) ovog člana.
(6) Naziv pod kojim se proizvod prodaje je oznaka ili opis proizvoda i njegove upotrebe, ako je potrebno, koje je dovoljno da tačno omogući potrošaču da prepozna traženi proizvod i razlikuje ga od drugih sličnih proizvoda sa kojima bi ga bilo moguće zamijeniti.
(7) Adresa iz stava (3) tačka d) ovog člana obavezno sadrži: mjesto, ulicu i broj, broj telefona, te adresu elektronske pošte.

(8) Originalna deklaracija mora biti lako uočljiva, razumljiva, nedvosmislena, čitka, neizbrisiva i nepromjenjiva, ne smije biti prekrivena drugim tekstom ili slikovnim materijalom.
(9) Podaci navedeni u originalnoj deklaraciji ne smiju se uklanjati ili mijenjati.
(10) Odredbe ovog člana ne primjenjuju se na proizvode čije je označavanje uređeno posebnim propisom.

## V POGLAVLJE - ISTICANJE CIJENA

### Član 24.
### (Isticanje cijene proizvoda)

(1) Trgovac je dužan da za proizvode koji se prodaju ili nude na prodaju, čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača, istakne prodajnu cijenu i cijenu po jedinici mjere, osim kod aukcijske prodaje i prodaje umjetničkih djela i antikviteta.
(2) Trgovac je dužan da utvrđenu prodajnu cijenu robe i cijenu za jedinicu mjere jasno, vidljivo, čitko i nedvosmisleno istakne na robi, odnosno originalnom omotu ili ambalaži svakog pojedinačnog proizvoda ili ispod, iznad ili pored robe gdje se roba prodaje ili nudi, kao i na proizvode u izlogu.
(3) Cijena iz stava (2) ovog člana ističe se na način da potrošača ne dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi i da ne oštećuje robu i originalni omot ili ambalažu.
(4) Ako je prodajna cijena proizvoda istaknuta na prodajnom mjestu elektronske prodavnice, sučelje elektronske prodavnice mora biti organizovano na način da je isključena mogućnost njene zamjene s prodajnom cijenom drugog proizvoda koji se nudi u elektronskoj prodavnici.
(5) Ako trgovac nudi dio usluge koju pruža, dužan je da istakne prodajnu cijenu za tu uslugu.
(6) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni proizvoda.
(7) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ni za proizvode kod kojih isticanje cijene nema svrhe zbog prirode ili namjene proizvoda ili bi moglo izazvati zabunu kod potrošača.
(8) Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cijena po jedinici mjere.
(9) Ako se za određenu vrstu prethodno zapakovane robe može izraziti neto masa i neto masa suhe materije, dovoljno je istaći samo cijenu po jedinici neto mase suhe materije.
(10) Kada se dio složenog proizvoda prodaje ili nudi na prodaju kao poseban proizvod, pored cijene za cijeli proizvod, trgovac je dužan da istakne cijenu i za taj dio proizvoda.
(11) Prodajna cijena i cijena po jedinici mjere proizvoda ističu se u službenoj valuti koja je u upotrebi u Bosni i Hercegovini.
(12) Osim cijena iz st. (1) i (9) ovog člana, na proizvodu ili na prodajnom mjestu ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju posebnih vrsta prodaje koje se odnose na umanjenje cijene, u skladu sa ovim zakonom.
(13) Trgovac je dužan pridržavati se istaknutih cijena.

**Član 25.**
**(Isticanje elektronskih cijena)**

(1) Trgovac može uvesti elektronsko isticanje cijena proizvoda (e-cijena) na prodajnom mjestu, putem elektronskih etiketa ili ekrana povezanih s centralnim sistemom trgovca.
(2) Elektronski sistem mora osigurati ažuriranje cijena u stvarnom vremenu, u skladu s promjenama u informacionom i fiskalnom sistemu trgovca.
(3) Sve cijene istaknute putem elektronskog isticanja cijena moraju biti jasno vidljive, tačne, nedvosmislene i identične onima koji se evidentiraju prilikom izdavanja računa.
(4) Trgovac je dužan pridržavati se istaknutih elektronskih cijena.

**Član 26.**
**(Isticanje cijene kod prodajnih podsticaja)**

(1) Ako se proizvod prodaje ili nudi po sniženoj cijeni u skladu sa ovim zakonom i posebnim propisima, trgovac je dužan da čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakne prethodnu cijenu koju je primjenjivao tokom perioda prije sniženja cijene i sniženu cijenu.
(2) Prethodna cijena u smislu stava (1) ovog člana je najniža cijena koju je trgovac primijenio tokom perioda koje nije kraće od 30 dana prije sniženja cijene, odnosno, ako je proizvod na tržištu kraće od 30 dana, prethodna cijena je najniža cijena koju je trgovac primijenio tokom perioda u kojem je proizvod na tržištu.
(3) Odredbe stava (2) ovog člana ne primjenjuju se za lako kvarljivu robu i robu sa kratkim rokom trajanja.
(4) Ako se cijena snižava više puta, najniža cijena u smislu st. (1) i (2) ovog člana je cijena bez prvog sniženja cijene.

**Član 27.**
**(Isticanje cijene pri oglašavanju)**

Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja proizvoda istakne cijene u skladu sa ovim zakonom i posebnim propisima kojim se uređuje oglašavanje.

**Član 28.**
**(Cjenovnik)**

(1) Trgovci koji pružaju usluge moraju imati cjenovnik usluga, lako dostupan potrošaču, istaknut u poslovnim prostorijama.
(2) Istaknute cijene iz stava (1) ovog člana moraju biti nedvosmislene, jasne, vidljive i čitke.
(3) Ako trgovac, s obzirom na broj i raznovrsnost usluga, nije u mogućnosti sve usluge koje pruža istaknuti na cjenovniku, tada cijenu usluge mora istaknuti u obliku:
   a) kataloga usluga s cijenama,
   b) posebne brošure ili prospekta s nedvosmislenim opisom usluga sa cijenama ili
   c) na drugi odgovarajući način.

(4) Uz cijenu usluge, trgovac je dužan navesti vrstu i obim usluga.
(5) Ukoliko se usluga pruža izvan poslovnih prostorija trgovca u cijeni usluge moraju biti istaknuti i svi pripadajući dodatni troškovi.
(6) Izuzetno od člana 24. stav (2) ovog zakona, prodajna cijena može se istaknuti i u obliku cjenovnika:
   a) kod robe koja se prodaje putem kioska i drugih objekata ograničenih prostorom,
   b) kada se određena roba prodaje u više dimenzija, boja ili materijala, a zbog opravdanih razloga, poput prostornog ograničenja i slično, trgovac ne može izložiti svu robu.
(7) U slučajevima iz stava (6) ovog člana, uz prodajnu cijenu, mora biti istaknut i naziv robe.
(8) U cjenovniku ili tarifi finansijskih usluga koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, trgovac je dužan da navede slučajeve u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, naplaćuju i, ukoliko je primjenjivo, učestalost njihove naplate.
(9) Provizije ili naknade ili troškovi iz stava (8) ovog člana, koji padaju na teret potrošača, moraju da odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima.

## VI POGLAVLJE – TRANSPARENTNOST CIJENA

### Član 29.
### (Uređaj za samostalnu provjeru cijena)

(1) Potrošač ima pravo na tačnu, potpunu i dostupnu informaciju o cijeni proizvoda, koju može samostalno provjeriti u okviru prodajnog objekta.
(2) Trgovci koji obavljaju djelatnost u prodajnim objektima ukupne prodajne površine veće od 400 m² dužni su osigurati najmanje jedan uređaj za provjeru cijena proizvoda (tzv. „price checker") dostupan potrošačima na lako uočljivom mjestu u prodajnom prostoru.
(3) Uređaj iz stava (2) ovog člana mora biti funkcionalan, jasno označen i postavljen na pristupačnom mjestu unutar prodajnog prostora.
(4) Informacija o cijeni prikazana putem uređaja mora odgovarati istaknutoj cijeni na prodajnom mjestu i cijeni evidentiranoj u fiskalnom sistemu.
(5) Trgovac je dužan redovno održavati ispravnost uređaja i usklađenost prikazanih cijena sa važećim cjenovnikom.

### Član 30.
### (Obaveza javnog objavljivanja cijena)

(1) Trgovac koji obavlja djelatnost u prodajnom objektu ukupne prodajne površine veće od 400 m² dužan je javno, transparentno i putem sredstava komunikacije na daljinu objavljivati prodajne cijene proizvoda i kriterije formiranja cijena, s ciljem zaštite potrošača i jačanja tržišne konkurencije.
(2) Ministar će posebnim pravilnikom propisati listu proizvoda za koje je obavezno javno objavljivanje cijena, kao i kriterije formiranja cijena.
(3) Izuzetno od odredbi stava (1) ovog člana, trgovac nije dužan javno objaviti cijene za one proizvode čija se cijena formira po zahtjevu potrošača.

**Član 31.**
**(Način javnog objavljivanja prodajnih cijena)**

(1) Trgovci iz člana 30. ovog zakona su dužni:
   a) na svojoj službenoj web/internet stranici, aplikaciji ili drugoj platformi, javno objavljivati dnevno ažurirane prodajne cijene i
   b) omogućiti preuzimanje cjenovnika u mašinski čitljivom formatu (CSV, XML ili API).

(2) Podaci moraju biti dostupni potrošaču bez registracije i bez naplate.

## VII POGLAVLJE - PRODAJA ROBE I PRUŽANJE USLUGA

**Član 32.**
**(Ispunjenje ugovora)**

Trgovac je dužan da prilikom prodaje proizvoda potrošaču preda proizvod:
a) u traženoj količini kad je ta količina na raspolaganju, ako zakonom nije drukčije utvrđeno,
b) u tačnoj mjeri ili količini,
c) propisanog, odnosno ugovorenog kvaliteta, a ako kvalitet nije propisan, odnosno ugovoren, uobičajenog kvaliteta,
d) sa označavanjem robe, odnosno usluga, ispravama o usaglašenosti, drugom dokumentacijom i informacijama, u skladu sa zakonom,
e) po cijeni obračunatoj u skladu sa propisanim ili utvrđenim kriterijima, odnosno po ugovorenoj cijeni,
f) na način i u roku utvrđenim zakonom, odnosno ugovorom.

**Član 33.**
**(Upoznavanje sa karakteristikama proizvoda)**

(1) Trgovac je dužan da potrošača, na njegov zahtjev, upozna o karakteristikama ponuđenog proizvoda.

(2) Trgovac je dužan da, na zahtjev, potrošaču pokaže proizvod i/ili način njegove upotrebe, ako to priroda proizvoda dozvoljava, a ukoliko to nije moguće, obavezan je da potrošaču da detaljno uputstvo i objašnjenje o proizvodu koji prodaje.

(3) Uputstvo za upotrebu može biti u obliku teksta, slike, skice ili simbola, digitalnog uputstva za upotrebu ili kombinacije tih oblika.

**Član 34.**
**(Račun)**

(1) Trgovac je dužan da potrošaču za kupljeni proizvod izda račun, ako drugim zakonom nije drugačije određeno.

(2) Račun iz stava (1) ovog člana mora da bude jasan, razumljiv, lako čitljiv, na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini i propisanog oblika u skladu sa zakonom.

(3) Za proizvode koji se isporučuju u smislu člana 39. ovog zakona račun ili dodatak računu obavezno sadrži i cijenu za isporuku, ako se isporuka vrši uz naknadu, te mjesto i datum isporuke.

(4) Ako je potrošaču prilikom kupovine proizvoda odobren popust, na računu mora biti iskazana cijena za taj proizvod bez popusta, iznos popusta u procentima i iznos za plaćanje.

**Član 35.**
**(Ponuda popravke ili održavanja proizvoda)**

(1) Za uslugu popravke ili održavanja proizvoda, van garantnog roka, čija je vrijednost veća od 100,00 KM, trgovac je dužan da ispostavi potrošaču ponudu sa specifikacijom opisa radova, potrebnog materijala i dijelova za popravku.
(2) Za uslugu popravke ili održavanja proizvoda, van garantnog roka, čija je vrijednost manja od 100,00 KM, trgovac je dužan da ispostavi, na zahtjev, potrošaču ponudu sa specifikacijom opisa radova, potrebnog materijala i dijelova za popravku.
(3) Ako se u toku popravke i održavanja proizvoda pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih materijala i dijelova, čime se cijena usluge povećava za više od 10%, trgovac je dužan da dobije prethodni pisani pristanak potrošača, dat lično ili putem sredstava za komunikaciju na daljinu.
(4) Prihvaćenu ponudu iz stava (1) ovog člana potpisuju potrošač i trgovac, od čega se jedan primjerak predaje potrošaču.
(5) Uz račun za izvršenu uslugu iz st. (1), (2) i (3) ovog člana trgovac je dužan izdati specifikaciju izvršenih radova, korištenog materijala i dijelova za popravku.

**Član 36.**
**(Servisiranje)**

(1) Trgovac je dužan da prilikom ponude i prodaje tehničke robe obavijesti potrošača, u pisanoj formi, o dostupnosti:
   a) rezervnih dijelova, priključnih aparata i sličnih dijelova, za vrijeme i nakon prestanka proizvodnje ili uvoza robe;
   b) tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vrijeme i poslije prestanka proizvodnje ili uvoza robe.
(2) Trgovac je dužan da obezbijedi dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, dijelova i aparata iz stava (1) ovog člana, najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču.
(3) Odredba stava (2) ovog člana ne primjenjuje se na upotrebljavanu robu.
(4) Ako proizvođač, odnosno dobavljač nema vlastiti servis u Bosni i Hercegovini, dužan je da za tehnički složene proizvode obezbijedi spisak pravnih i fizičkih lica (servisa) koje je ovlastio za pružanje usluga u Bosni i Hercegovini.

**Član 37.**
**(Originalni omot ili ambalaža)**

(1) Trgovac je obavezan da proizvod prodaje sa originalnim omotom ili ambalažom, u skladu sa vrstom i karakteristikama robe.
(2) U neto masu robe ne smije se uračunavati težina originalnog omota ili ambalaže.

(3) Trgovac može, na zahtjev potrošača, da osigura dodatni omot i dužan je da potrošača prethodno obavijesti o cijeni dodatnog omota, s tim da cijena dodatnog omota ne može biti veća od prodajne cijene korištenog materijala.

(4) Omot, kao što je: kesica, torba, poseban papir ili slično, koji služi za nošenje kupljenih proizvoda koji ima u potpunosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača i/ili trgovca ili upućuje na njega, smatra se reklamnim materijalom koje trgovac ne smije posebno zaračunati kupcu.

(5) Trgovac mora, na zahtjev potrošača, zadržati originalni omot ili ambalažu prodate robe i zbrinuti je u skladu posebnim propisima.

**Član 38.**
**(Dokumentacija koja prati robu)**

(1) Trgovac je dužan da potrošaču uz robu preda ili obezbijedi putem digitalnih kanala dokumentaciju koja prati robu (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu ili instalaciju, izjava o garanciji i slično), kao i drugu dokumentaciju koju obezbijedi proizvođač.

(2) Dokumentacija iz stava (1) ovog člana izdaje se u skladu sa tehničkim i drugim propisima i mora biti napisana čitko, jasno i lako razumljivo.

(3) Ako je originalna dokumentacija sačinjena na stranom jeziku, prijevod dokumentacije na jedan od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini iz stava (1) ovog člana mora biti identičan originalnom tekstu.

**Član 39.**
**(Isporuka proizvoda)**

(1) Ako trgovac nudi isporuku proizvoda na adresu koju odredi potrošač, a isporuka se vrši uz naknadu, dužan je da prethodno obavijesti potrošača o cijeni i načinu isporuke.

(2) Trgovac je dužan da potrošaču proizvod dostavi u ispravnom stanju, ugovorenog kvaliteta i količine, te mu tom prilikom uruči svu pripadajuću dokumentaciju, uz obavezno izdavanje potvrde o prijemu proizvoda u pisanoj ili elektronskoj formi.

(3) Ako potrošač nije prethodno obaviješten o cijeni i načinu isporuke, smatra se da se isporuka vrši besplatno i da proizvod treba isporučiti na adresu koju odredi potrošač.

(4) Teret dokazivanja da je prethodno obavijestio potrošača o cijeni i načinu isporuke je na trgovcu.

(5) Trgovac je dužan da, bez odlaganja, isporuči proizvod nakon plaćanja proizvoda, osim ako nije drukčije ugovoreno.

**Član 40.**
**(Novčana obaveza potrošača i plaćanje avansom)**

(1) Novčana obaveza potrošača koju plaća posredstvom pošte, banke ili neke druge finansijske institucije za platni promet, smatrat će se da je izmirena na dan kada je takva institucija zaprimila od potrošača nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje platni promet.

(2) Nije dozvoljeno da trgovac ovlasti drugo lice da se obraća potrošaču, lično njemu ili članovima njegovog domaćinstva preko telefona, faks – uređaja, poštom, elektronskom poštom ili preko drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja svojih potraživanja prema potrošaču, bez prethodnog pisanog obavještenja potrošaču da je trgovac naplatu potraživanja ustupio drugom ovlaštenom licu za posredovanje u naplati potraživanja.

(3) Pravilo iz stava (2) ovog člana ne primjenjuje se na punomoćnike trgovca, ukoliko su ovlašteni za pokretanje parničnog postupka.

(4) Ako trgovac zahtijeva ili izričito uslovljava kupovinu robe ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili avansom u ratama, dužan je potrošaču nakon predaje robe ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijeli period, računajući od dana primljenog avansa do dana predaje robe ili ispunjenja usluge, ako je rok isporuke robe ili ispunjenja usluge duži od 30 dana, osim ako nije drukčije ugovoreno.

(5) Ako trgovac nije ispunio ugovor, dužan je vratiti potrošaču uplaćeni avans uvećan za zakonske zatezne kamate, računajući od dana prijema avansa do dana isplate, bez odlaganja, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora.

**Član 41.**
**(Neplaćena dospjela novčana potraživanja)**

(1) Izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja nije dopušteno naplaćivati.

(2) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa dužan je na računu istaknuti iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodni period.

(3) U vezi s osporenim neplaćenim dospjelim novčanim potraživanjima, trgovcu koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa nije dopušteno pokretanje postupka prinudne naplate do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

## VIII POGLAVLJE - USLUGE OD OPĆEG EKONOMSKOG INTERESA

**Član 42.**
**(Opće odredbe)**

(1) Uslugama od općeg ekonomskog interesa smatraju se:
a) distribucija električne energije,
b) distribucija prirodnog gasa,
c) distribucija toplotne energije,
d) elektronske komunikacijske usluge,
e) javno vodosnabdijevanje i javna odvodnja,
f) snadbijevanje gasom u javnoj usluzi,
g) obavljanje dimnjačarskih poslova,
h) snadbijevanje električnom energijom u univerzalnoj usluzi,
i) poštanske usluge,
j) prijevoz putnika u javnom saobraćaju,
k) sakupljanje komunalnog otpada,
l) usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama i

m) druga javna usluga propisana zakonom koja se pruža posredstvom distributivne mreže, čiju kvalitetu, uslove pružanja, odnosno cijenu uređuje ili kontroliše državni organ, federalni organ uprave ili drugi nosilac javnog ovlaštenja radi zadovoljenja općeg društvenog interesa.

(2) Pružanje usluge od općeg ekonomskog interesa potrošaču zasniva se na ugovornom odnosu između potrošača i trgovca koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa bez vremenskog ograničenja trajanja za univerzalnu uslugu.

(3) Ugovori sa vremenskim ograničenjem trajanja mogući su pod specijalnim uslovima u kojima potrošač uživa pogodnosti od strane trgovca koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa.

(4) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa obavezan je da omogući potrošaču korištenje usluge pod jednakim uslovima, bez diskriminacije.

(5) Prilikom ispostavljanja računa za pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa potrošačima, trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa mora primjenjivati obračun i cijene uređene posebnim propisima kojima se uređuju usluge iz stava (1) ovog člana.

(6) Uslugu očitanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom.

(7) Ukoliko se potrošaču usluga od općeg ekonomskog interesa ne pruža, nije dozvoljeno obračunavati i naplaćivati fiksne naknade za tu uslugu, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom.

(8) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa mora potrošaču, prije sklapanja ugovora, omogućiti upoznavanje sa svojim općim uslovima poslovanja, te uslovima korištenja javnih usluga i javno ih objaviti na svojoj web/internet stranici.

(9) O svakoj promjeni uslova iz stava (7) ovog člana trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa je dužan unaprijed pisanim putem obavijestiti potrošača.

(10) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa je dužan da potrošaču, bez naknade dostavi detaljnu specifikaciju računa i analitičku karticu.

**Član 43.**
**(Račun)**

(1) Račun za usluge od općeg ekonomskog interesa sadrži sve podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga, kao i besplatnu kontrolu računa.

(2) Račun za pružanje usluge od općeg ekonomskog interesa potrošaču se mora dostaviti posebno za svaku uslugu.

(3) Troškovi izrade, štampanja i slanja računa iz stava (1) ovog člana potrošaču su besplatni.

(4) Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od općeg ekonomskog interesa dostavlja blagovremeno i u rokovima koji omogućavaju da potrošač redovno prati ostvarenu potrošnju za obračunski period od najviše mjesec dana.

## Član 44.
## (Priključak na distribucijsku mrežu)

Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa putem distribucijske mreže mora omogućiti potrošačima priključak na distribucijsku mrežu i upotrebu priključka i mreže, te pružanje usluga u skladu s posebnim propisima, koncesijskim ugovorima ili općim aktima jedinice lokalne samouprave na čijem području se usluga pruža, pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uslovima.

## Član 45.
## (Obustavljanje pružanja usluge od općeg ekonomskog interesa)

(1) Ako se račun trgovca koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa osporava u sudskom ili vansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenoga sudskog ili vansudskog postupka, osim ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa.

(2) Ako je trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili lica obaviješten o pokrenutom postupku iz stava (1) ovog člana, dužan je, bez naknade, ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili vansudskog postupka, osim ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa.

(3) Obaveza iz st. (1) i (2) ovog člana odnosi se i na slučaj kada trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa pokrene postupak prinudne naplate protiv potrošača.

(4) Sudskim ili vansudskim postupkom iz st.(1) i (2) ovog člana smatra se svaki postupak uređen propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uslovima ili drugim pravilima trgovca koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa.

(5) Odredbe ovog člana ne primjenjuju se na pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa iz člana 42. stav (1) tač. g) i k) ovog zakona.

## Član 46.
## (Održavanje kvalitete usluge od općeg ekonomskog interesa)

Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa mora održavati kvalitetu usluge u skladu s posebnim propisima kojima se uređuju usluge od općeg ekonomskog interesa iz člana 42. stav (1) ovog zakona i pravilima struke.

## Član 47.
## (Obaveze tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa)

(1) Javnopravna tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa dužna su osigurati, svako u djelokrugu svojih zakonskih ovlaštenja, da nositelj navedenog ovlaštenja pruža uslugu vodeći računa o sigurnosti, redovnosti i kvaliteti usluge, te da je usluga dostupna svim potrošačima.

(2) Javnopravna tijela iz stava (1) ovog člana dužna su omogućiti uslove za tržišno takmičenje na području usluga od općeg ekonomskog interesa, osim ako nije drukčije uređeno posebnim propisom.

**Član 48.**
**(Ugovor)**

(1) Potrošač koji sklapa ugovor mora dobiti, bez naplate, obrazac ugovora koji će sadržavati uslove ugovora.
(2) Potrošač ima pravo da utiče na sadržaj ugovora tako što će pregovarati o pojedinačnim elementima ugovora.
(3) Obaveza plaćanja usluge od općeg ekonomskog interesa mora se odnositi samo na stvarnog korisnika i/ili na stranu koja je potpisala ugovor.
(4) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa je dužan da se pridržava propisanih standarda i kvaliteta usluge od općeg ekonomskog interesa koju pruža, u skladu sa posebnim propisima i ugovorom.
(5) Potrošač koji sklapa novi ugovor za isto mjerno mjesto ili istu uslugu ne odgovara za obaveze prethodnog potrošača.
(6) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa ne može zahtijevati od novog vlasnika priključka plaćanje obaveza nastalih potrošnjom prethodnog vlasnika.

**Član 49.**
**(Rješavanje reklamacija)**

(1) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa dužan je da uspostavi besplatnu i lako dostupnu kontakt liniju za pomoć potrošačima u vezi sa korištenjem usluge od općeg ekonomskog interesa.
(2) Potrošač koji je nezadovoljan kvalitetom i obračunom pružene usluge od općeg ekonomskog interesa, ima pravo da trgovcu podnese prigovor u pisanoj ili elektronskoj formi u roku koji je propisan u općim uslovima za pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa kao i u ugovoru iz člana 42. stav (2) ovog zakona.
(3) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa dužan je da formira komisiju za rješavanje reklamacija potrošača u čijem radu učestvuju predstavnici udruženja za zaštitu potrošača iz registra koje vodi Federalno ministarstvo trgovine (u daljem tekstu: Ministarstvo).
(4) Komisija iz stava (3) ovog člana obavezna je da na reklamaciju potrošača odgovori u pismenoj formi u roku od 30 dana od dana prijema prigovora o čemu vodi posebnu evidenciju.
(5) Komisija iz stava (3) ovog člana mora da navede da li uvažava potrošački prigovor, da obrazloži svoju odluku po prigovoru i ponudi konkretan prijedlog rješenja prigovora.

## IX POGLAVLJE - PRIGOVOR POTROŠAČA

**Član 50.**
**(Pisani prigovor)**

(1) Potrošač ima pravo da podnese pisani prigovor trgovcu kod koga je kupio

proizvod u slučaju materijalnog nedostatka na stvari iz ugovora, u vezi sa garancijom, na račun za kupljeni proizvod i iz drugih sličnih razloga, u skladu sa ovim zakonom.

(2) Kupovina stvari iz stava (1) ovog člana može se utvrditi na osnovu računa o kupljenom proizvodu, ugovora o prodaji, izjave o garanciji ili na drugi odgovarajući način (izvodom iz fiskalne kase, poslovne i druge odgovarajuće dokumentacije).

(3) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama, putem pošte i elektronske pošte.

(4) Trgovac može omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem drugih sredstava komunikacije na daljinu koji omogućavaju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju.

(5) Trgovac je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte, elektronske pošte ili na način određen stavom (4) ovog člana ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i putem drugih sredstava komunikacije na daljinu, potvrditi prijem prigovora iz st. (1), (3) i (4) ovog člana.

(6) Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitko istaknuti obavještenje o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavova (1), (3) i (4) ovog člana u svojim poslovnim prostorijama i na web/internet stranici ako je uspostavljena.

(7) Osim obaveze iz st. (1), (3) i (4) ovog člana, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavještenje o načinu podnošenja pisanog prigovora.

(8) Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju pisanih prigovora potrošača iz st. (1), (3) i (4) ovog člana na trajnom mediju godinu dana od dana prijema pisanog prigovora potrošača.

(9) Ministar će podzakonskim aktom propisati izgled obrasca za podnošenje pisanog prigovora potrošača.

**Član 51.**
**(Rokovi za podnošenje prigovora)**

Potrošač može podnijeti prigovor:

a) u slučaju materijalnog nedostatka na stvari, u rokovima iz člana 61. ovog zakona,
b) u vezi sa garancijom, u roku iz izjave o komercijalnoj garanciji,
c) na račun odmah, a najkasnije u roku od osam (8) dana od dana plaćanja računa,
d) za usluge iz člana 42. ovog zakona, u roku od petnaest (15) dana,
e) u drugim slučajevima utvrđenim ovim i drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

**Član 52.**
**(Rješavanje prigovora)**

Trgovac je dužan da potrošaču, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam (8) dana od prijema prigovora, odgovori u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju, koji je dostupan potrošaču, ili putem drugih sredstava komunikacije na daljinu, sa izjašnjenjem o sadržaju zahtjeva iz prigovora i prijedlogom za njegovo rješavanje, odnosno jasno se izjasniti prihvata li osnovanost prigovora potrošača.

## X POGLAVLJE - ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE

### Član 53.
### (Područje primjene)

(1) Odredbe ovog zakona primjenjuju se na ugovore o prodaji između potrošača i trgovca, uključujući ugovore o isporuci robe koju je tek potrebno izraditi ili proizvesti.

(2) Odredbe ovog člana zakona ne primjenjuju se na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, osim ako se radi o digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi koja je ugrađena u stvar ili je povezana sa stvari i koji se isporučuje zajedno sa stvari na osnovu ugovora o prodaji, bez obzira da li isporuku tog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge vrši trgovac ili treća strana.

(3) U slučaju sumnje da li isporuku ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge čini dio ugovora o prodaji, pretpostavlja se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o prodaji.

(4) Odredbe ovog zakona ne primjenjuju se na trajne medije koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja, kao ni na stvar koja se prodaje u postupku izvršenja ili na drugi način u skladu sa zakonom.

(5) Na zaključivanje, valjanosti i izvršenje ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, kao i na naknadu štete prouzrokovane zbog materijalnog nedostatka na stvari, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, osim ako odredbama ovog zakona nije drukčije uređeno.

### Član 54.
### (Usklađenost robe)

Trgovac je dužan potrošaču isporučiti stvar koja ispunjava zahtjeve iz čl. 55., 56., 57. i 58. ovog zakona, ako je to primjenjivo, ne dovodeći u pitanje prava trećih lica.

### Član 55.
### (Subjektivni zahtjevi u pogledu materijalnog nedostatka)

Stvar nema materijalni nedostatak ukoliko:

a) odgovara opisu, vrsti, količini i kvalitetu, te ima funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike, kako je određeno ugovorom o prodaji,

b) odgovara bilo kojoj posebnoj namjeni koju potrošač zahtijeva i sa kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku sklapanja ugovora o prodaji, a za koju je trgovac dao saglasnost,

c) je isporučena sa dodatnom opremom i uputstvom, uključujući uputstvo za montažu ili instaliranje, kako je određeno ugovorom o prodaji;

d) je isporučena sa ažuriranjima kako je određeno ugovorom o prodaji.

### Član 56.
### (Objektivni zahtjevi u pogledu materijalnog nedostatka)

(1) Pored subjektivnih zahtjeva u pogledu materijalnog nedostatka iz člana 55. ovog zakona, stvar mora da ispunjava i objektivne zahtjeve u pogledu usklađenosti i to da:

a) odgovara namjeni za koje se uobičajeno koristi stvar iste vrste, u skladu sa zakonom, tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjivim sektorski specifičnim kodeksima ponašanja,
b) ako je primjenjivo, odgovara kvalitetu i opisu uzorka ili modela koji je trgovac stavio na raspolaganje potrošaču prije sklapanja ugovora o prodaji,
c) ako je primjenjivo, je isporučena sa dodatnom opremom, uključujući originalni omot ili ambalažu, uputstvo za montažu ili instaliranje ili drugo uputstvo, čiji primjerak potrošač može razumno očekivati;
d) odgovara količini i posjeduje kvalitetu i druge karakteristike, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za stvar iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe, uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali trgovac ili drugo lice u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su date u njihovo ime, naročito u oglašavanju ili označavanju (deklarisanju) robe.

(2) Trgovca ne obavezuju javne izjave, u smislu stava (1) tačka d) ovog člana, ako dokaže:
a) da nije znao niti je razumno mogao znati za tu javnu izjavu,
b) da je do trenutka sklapanja ugovora javna izjava bila ispravljena na jednak ili sličan način kao i kada je data, ili
c) da ta javna izjava nije mogla uticati na donošenje odluke o kupovini robe.

(3) Nedostatak na stvari u smislu stava (1) ovog člana ne postoji ako je, u trenutku sklapanja ugovora o prodaji, potrošač bio obaviješten da određena karakteristika robe odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu određivanja nedostataka navedenih u stavu (1) ovog člana i ako je potrošač pri sklapanju ugovora izričito prihvatio to odstupanje.

**Član 57.**
**(Ažuriranje stvari sa digitalnim elementima u potrošačkim ugovorima)**

(1) U slučaju stvari s digitalnim elementima, trgovac je dužan osigurati da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi stvar ostala bez nedostatka, te da mu se ta ažuriranja isporučuju, tokom perioda:
a) u okviru kojeg potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i namjenu stvari i digitalnih elemenata, uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o prodaji, ako je ugovorom o prodaji predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ili
b) utvrđen u članu 60. stav (4) ovog zakona, u zavisnosti od slučaja, ako je ugovorom o prodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda.

(2) Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja su mu isporučena u skladu sa stavom (1) ovog člana, trgovac ne odgovara za nedostatak koji proizlazi isključivo zbog propuštanja instalacije ažuriranja, pod uslovima da:
a) je trgovac obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da izvrši instaliranje, i
b) propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu rezultat nedostataka u uputstvu za instalaciju koje su dostavljene potrošaču.

(3) Nedostatak na stvari u smislu stava (1) ovog člana ne postoji ako je, u trenutku sklapanja ugovora o prodaji, potrošač bio obaviješten da određena karakteristika robe odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu određivanja nedostataka navedenih u stavu (1) ovog člana i ako je potrošač pri sklapanju ugovora izričito prihvatio to odstupanje.

**Član 58.**
**(Nepravilna montaža ili instalacija stvari)**

Nedostatak na stvari koji proizlazi iz nepravilne montaže ili instalacije stvari smatra se nedostatkom stvari ako:

a) montaža ili instalacija čini dio ugovora o prodaji i izvršena je od strane trgovca ili pod odgovornošću trgovca, ili
b) montaža ili instalacija koju je, kako je predviđeno, izvršio potrošač je rezultat nedostataka u uputstvu za montažu ili instalaciju koje je dostavio trgovac ili, u slučaju stvari s digitalnim elementima, koje je dostavio trgovac ili dobavljač digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

**Član 59.**
**(Prava trećih lica)**

Ako ograničenje koje je nastalo zbog povrede prava trećeg lica, naročito prava intelektualnog vlasništva, onemogućava ili ograničava korištenje stvari u skladu s čl. 55. i 56. ovog zakona, potrošač ima pravo da koristi pravna sredstva iz člana 63. ovog zakona, osim ako je zaključeni ugovor ništav ili raskinut primjenom pravila obligacionog prava.

**Član 60.**
**(Odgovornost za materijalni nedostatak)**

(1) Trgovac je odgovoran potrošaču za svaki nedostatak koji postoji u trenutku isporuke stvari i koji postane očigledan u roku od dvije (2) godine od trenutka isporuke stvari, bez obzira da li je znao za taj nedostatak.
(2) Kod prodaje upotrebljavane stvari može se ugovoriti kraći rok od roka iz stava (1) ovog člana, ali ne kraći od godinu dana.
(3) Trgovac je odgovoran za materijalni nedostatak na stvari iz ugovora o prodaji koji se pojavi nakon isporuke, ako podstiče od uzroka koji je postojao prije isporuke.
(4) Ne dovodeći u pitanje odredbu člana 54. ovog zakona, odredba stava (1) ovog člana primjenjuje se i na stvar sa digitalnim elementima.
(5) U slučaju stvari s digitalnim elementima, ako je ugovorom o prodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran i za svaki nedostatak digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke stvari s digitalnim elementima, a ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na rok duži od dvije godine, trgovac je odgovoran za svaki nedostatak digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa ugovorom o prodaji.

(6) Trgovac ne odgovara za materijalni nedostatak na stvari ako je u trenutku zaključenja ugovora o prodaji potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da stvar ima nedostatak ili je uzrok nedostatka u materijalu koji je dao potrošač.

(7) Trgovac je odgovoran za nedostatak na stvari koju je potrošač mogao lako opaziti, ako je izjavio da stvar nema nedostatak.

**Član 61.**
**(Dužnost obavještavanja)**

(1) Potrošač je dužan obavijestiti trgovca o postojanju materijalnog nedostatka na stvari iz ugovora o prodaji u roku od dva (2) mjeseca od dana saznanja za nedostatak na stvari, a najkasnije prije isteka roka od dvije (2) godine od trenutka isporuke stvari.

(2) Ako ne obavijesti trgovca o postojanju nedostatka na stvari, u rokovima iz stava (1) ovog člana, potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.

(3) Prava potrošača koji je blagovremeno obavijestio trgovca o postojanju nedostatka gase se istekom perioda od dvije (2) godine, računajući od dana slanja obavijesti o nedostatku trgovcu, osim ako je prevarom trgovca potrošač bio spriječen da ih ostvari.

**Član 62.**
**(Teret dokazivanja)**

(1) Svaki nedostatak na stvari, uključujući i stvar s digitalnim elementima, koji postane očigledan u roku od godinu dana od trenutka isporuke stvari smatra se da je postojao i u trenutku isporuke stvari, osim ako trgovac ne dokaže suprotno ili ako ta presumpcija nije u skladu sa prirodom stvari ili prirodom nedostatka.

(2) Ako je ugovorom o prodaji stvari s digitalnim elementima predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, teret dokazivanja da li su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili bez nedostatka tokom perioda iz člana 60. stav (5) ovog zakona je na trgovcu za onaj nedostatak koji postane očigledan tokom perioda navedenog u tom članu ovog zakona.

**Član 63.**
**(Prava potrošača u slučaju materijalnog nedostatka na stvari)**

(1) Ako je isporučena stvar sa nedostatkom, potrošač ima pravo da po svom zahtjevu i po svom izboru i redoslijedu zahtijeva od trgovca da se nedostatak otkloni bez naknade, popravkom ili zamjenom, odnosno da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor uz povrat plaćenog iznosa, u roku od dva (2) mjeseca od dana saznanja za nedostatak na stvari.

(2) Ako potrošač pravo iz stava (1) ovog člana ostvaruje na način da se nedostatak otkloni popravkom ili zamjenom, a izabrani zahtjev je nemoguć ili bi time trgovcu nastalo nesrazmjerno opterećenje, u tom slučaju potrošač može tražiti odgovarajuće umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povrat plaćenog iznosa.

(3) Nesrazmjerno opterećenje iz stava (2) ovog člana postoji ako izabrani zahtjev, u odnosu na alternativni zahtjev, stvara pretjerane troškove za trgovca, uzimajući u obzir:

a) vrijednost stvari koju bi imala da nema nedostatka,
b) značaj nedostatka u konkretnom slučaju,
c) da li se alternativni zahtjev može ostvariti bez značajnijih neugodnosti za potrošača.

(4) Trgovac može da odbije otklanjanje nedostatka ako nije moguće izvršiti popravku i zamjenu ili bi mu time nastalo nesrazmjerno opterećenje, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući i one okolnosti navedene u stavu (3) tač. a) i b) ovog člana.

(5) Ako potrošač pravo iz stava (1) ovog člana ostvaruje zamjenom stvari, trgovac je dužan izvršiti zamjenu stvari više puta, odnosno dok potrošaču ne bude osigurana stvar bez nedostatka u skladu sa članom 55. ovog zakona.

(6) Izuzetno od stava (5) ovog člana, potrošač ima pravo zahtijevati umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povrat plaćenog iznosa i u slučaju kada je popravka, odnosno zamjena vršena najmanje dva puta u roku od 90 dana, od isteka roka iz stava (1) ovog člana.

(7) Potrošač ima pravo ili na odgovarajuće umanjenje cijene u skladu sa članom 65. ovog zakona ili na raskid ugovora o prodaji u skladu sa članom 66. ovog zakona, ako:
a) trgovac nije izvršio popravku ili zamjenu ili, ako je to primjenjivo, nije izvršio popravku ili zamjenu u skladu sa članom 64. ovog zakona ili je trgovac odbio da otkloni nedostatak u skladu sa stavom (4) ovog člana,
b) nedostatak na stvari postoji uprkos pokušaju trgovca da ga otkloni,
c) nedostatak je tako ozbiljan u mjeri koja opravdava trenutno umanjenje, da su trenutno umanjenje cijene ili raskid ugovora o prodaji opravdani, ili
d) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti očito da neće otkloniti nedostatak u razumnom roku ili ga ne može otkloniti bez značajnih neugodnosti za potrošača.

(8) Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nedostatak na stvari neznatan, s time da je teret dokazivanja da je li nedostatak neznatan na trgovcu.

(9) Potrošač ima pravo da uskrati plaćanje bilo kojeg nepodmirenog preostalog dijela cijene sve dok trgovac ne ispuni svoje obaveze na osnovu odredaba ovog poglavlja zakona u skladu sa ovim članom.

(10) Prava iz stava (1) ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahtijeva od trgovca naknadu štete koja podstiče od nedostatka u skladu sa općim pravilima o odgovornosti za naknadu štete.

**Član 64.**
**(Popravka ili zamjena stvari)**

(1) Trgovac je dužan besplatno izvršiti ili popravku ili zamjenu stvari, bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu stvari i svrhu za koju je potrošaču ta stvar potrebna, u razumnom roku od trenutka kada ga je potrošač obavijestio o nedostatku na stvari i trenutka od kada je zahtijevao da se njegovo pravo za otklanjenje nedostatka ostvari na način da se nedostatak otkloni bez naknade, popravkom ili zamjenom.

(2) Ako se nedostatak otklanja popravkom ili zamjenom stvari, potrošač je dužan staviti stvar na raspolaganje trgovcu, a trgovac je dužan stvar preuzeti o svom trošku.

(3) Troškove neophodne za otklanjanje nedostatka (troškovi rada, materijala, preuzimanja i isporuke) plaća trgovac.

(4) Ako popravka zahtijeva uklanjanje stvari koja je bila montirana ili instalirana na način koji je u skladu s njenom prirodom i namjenom, prije nego što je nedostatak postao očigledan, ili ako takvu stvar treba zamijeniti, obaveza popravke ili zamjene takve stvari uključuje uklanjanje nedostatka na stvari i montažu ili instalaciju zamjenske stvari ili popravljene stvari ili snošenje troškova tog uklanjanja, montaže ili instalacije.

(5) U slučaju zamjene stvari s nedostatkom, potrošač nije dužan platiti troškove uobičajene upotrebe zamijenjene stvari tokom perioda prije njene zamjene.

**Član 65.**
**(Umanjenje cijene)**

Umanjenje cijene treba da bude srazmjerno umanjenju vrijednosti stvari koju je primio potrošač u odnosu na vrijednost koju bi imala stvar da je bez nedostatka.

**Član 66.**
**(Raskid ugovora o prodaji)**

(1) Potrošač može da raskine ugovor o prodaji putem izjave upućene trgovcu u kojoj se izražava odluka potrošača o raskidu ugovora o prodaji.

(2) Ako se nedostatak odnosi samo na dio stvari isporučene na osnovu ugovora o prodaji i ako postoji razlog za raskid ugovora o prodaji osnovom člana 63. ovog zakona, potrošač ima pravo raskinuti ugovor o prodaji samo u odnosu na tu stvar i u odnosu na sve druge stvari koje je potrošač stekao zajedno sa stvari sa nedostatkom, ako se od potrošača ne može razumno očekivati da će pristati zadržati samo stvar bez nedostatka.

(3) Ako potrošač raskine cijeli ugovor o prodaji ili, u skladu sa stavom (2) ovog člana, samo u odnosu na dio stvari isporučene na osnovu ugovora o prodaji, potrošač je dužan vratiti stvar trgovcu o trošku trgovca, a trgovac je dužan da potrošaču nadoknadi cijenu koju je platio za stvar nakon što primi stvar ili od potrošača primi dokaz da je stvar poslao nazad trgovcu.

**Član 67.**
**(Obaveze i rokovi u vezi sa povratom robe ili plaćenog iznosa)**

(1) Ako potrošač raskine ugovor o prodaji dužan je da povrat robe iz člana 66. stava (3) ovog zakona izvrši bez odlaganja, a najkasnije u roku od četrnaest (14) dana od dana obavještavanja trgovca o odluci da raskida ugovor.

(2) Obaveza iz stava (1) ovog člana smatra se izvršenom u roku, ako potrošač prije isteka roka iz stava (1) ovog člana pošalje robu ili je preda trgovcu, odnosno licu koje je trgovac ovlastio da primi robu.

(3) Trgovac je dužan da izvrši povrat plaćenog iznosa iz člana 66. stava (3) ovog zakona bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam (8) dana od dana prijema robe ili dokaza da je potrošač robu poslao trgovcu.

(4) Trgovac je dužan da izvrši povrat plaćenog iznosa istim načinom plaćanja koji je potrošač upotrijebio prilikom plaćanja stvari, osim ako potrošač izričito ne pristane na drugi način povrata tih sredstava, pod uslovom da ne plaća dodatne troškove za takav povrat.

(5) Trgovac potrošaču ne smije da naplati naknadu za povrat plaćenog iznosa.

(6) Odredbe st. (3), (4) i (5) ovog člana shodno se primjenjuju i na svaki iznos koji je trgovac dužan da vrati potrošaču zbog umanjenja cijene iz člana 65., a u vezi sa članom 63. stav (7) ovog zakona.

**Član 68.**
**(Odgovornost za materijalne nedostatke u lancu isporuke)**

(1) Ako trgovac odgovara potrošaču za materijalni nedostatak na stvari koja je posljedica činjenja ili nečinjenja proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu, uključujući propuštanje ažuriranja za stvari s digitalnim elementima u skladu sa članom 56. stav (3) ovog zakona, trgovac ima pravo da zahtijeva od proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu naknadu troškova nastalih zbog nedostatka na stvari.
(2) Postupak i uslovi za ostvarivanje naknade troškova iz stava (1) ovog člana, utvrđuju se u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

**Član 69.**
**(Produženje rokova u slučaju popravke i zamjene)**

(1) U slučaju manje popravke, rokovi iz ovog zakona se produžavaju onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe stvari.
(2) U slučaju kada je izvršena zamjena stvari ili njena bitna popravka, rokovi iz člana 60. ovog zakona počinju teći ponovo od zamjene, odnosno od vraćanja popravljene stvari.
(3) Ako je zamijenjen ili bitno popravljen samo neki dio stvari, rokovi iz člana 60. ovog zakona počinju teći ponovo samo za taj dio.

## XI POGLAVLJE – KOMERCIJALNA GARANCIJA

**Član 70.**
**(Komercijalna garancija)**

(1) Komercijalna garancija je svaka obaveza kojom se trgovac ili proizvođač (davalac garancije), povrh zakonske obaveze trgovca koja se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke na stvari, obavezuje potrošaču vratiti plaćeni iznos ili zamijeniti, popraviti ili servisirati stvar ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji su navedeni u izjavi o garanciji ili u relevantnom reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije zaključenja ugovora.
(2) Svaka komercijalna garancija je obavezujuća za davaoca te garancije u skladu sa uslovima utvrđenima u izjavi o komercijalnoj garanciji i povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora.
(3) Ako proizvođač nudi potrošaču komercijalnu garanciju trajnosti za određenu stvar tokom određenog perioda, proizvođač je direktno odgovoran potrošaču tokom cijelog perioda komercijalne garancije trajnosti za popravku ili zamjenu stvari, s tim da proizvođač može ponuditi potrošaču povoljnije uslove u izjavi o komercijalnoj garanciji trajnosti.
(4) Ako su uslovi utvrđeni u izjavi o komercijalnoj garanciji nepovoljniji za potrošača od uslova utvrđenih u povezanom reklamnom materijalu, komercijalna garancija će biti obavezujuća pod uslovima utvrđenim u reklamnom materijalu

koji se odnosi na komercijalnu garanciju, osim ako je prije zaključenja ugovora povezani reklamni materijal bio ispravljen na isti ili sličan način kao i kada je dat.

(5) Izjava o komercijalnoj garanciji, sačinjena na jednostavan i razumljiv način, dostavlja se potrošaču pismeno ili na trajnom mediju najkasnije u trenutku isporuke stvari.

(6) Izjava o komercijalnoj garanciji mora sadržavati:
   a) jasnu izjavu da potrošač ima prava prema trgovcu iz odgovornosti za materijalne nedostatke na stvari na osnovu ovog zakona besplatno, te da komercijalna garancija ne utiče na prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke na stvari,
   b) naziv i adresu davaoca komercijalne garancije,
   c) postupak koji potrošač mora slijediti kako bi se komercijalna garancija provela,
   d) navođenje stvari na koju se primjenjuje komercijalna garancija,
   e) uslove komercijalne garancije.

(7) Neusklađenost komercijalne garancije sa zahtjevima iz st. (5) i (6) ovog člana ne utiče na obavezujući karakter i prirodu komercijalne garancije za davaoca te garancije.

(8) Teret dokazivanja da je potrošaču dostavljena komercijalna garancija u skladu sa ovim zakonom je na trgovcu.

**Član 71.**
**(Zloupotreba izraza komercijalna garancija)**

Prilikom zaključenja ugovora o prodaji stvari i oglašavanju povodom prodaje, trgovac je dužan da se suzdrži od upotrebe izraza „garancija", „komercijalna garancija"i sličnih izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima iz zakonske odgovornosti trgovca za materijalni nedostatak na stvari ili drugih prava u skladu sa ovim zakonom, odnosno na osnovu odredbi iz čl. 55. do 69., te čl. 70. do 73. ovog zakona.

**Član 72.**
**(Način ostvarivanja prava iz komercijalne garancije)**

Izuzetno od člana 70. stav (3) ovog zakona, prava po osnovu komercijalne garancije potrošač, po svom izboru, ostvaruje kod trgovca ili proizvođača, u skladu sa čl. 50., 51. i 52. ovog zakona.

**Član 73.**
**(Shodna primjena odredbi na druge proizvode)**

Odredbe čl. 55. do 69., te čl. 70. do 73. ovog zakona shodno se primjenjuju i na druge proizvode u smislu člana 4. stav (1) tačka 6) ovog zakona, osim na potrošačke ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga.

## XII POGLAVLJE– NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

### Član 74.
### (Nepoštena poslovna praksa)

(1) Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

(2) Odredbe ovog poglavlja zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, a koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon zaključenja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.

(3) Odredbe ovog poglavlja zakona ne utiču na:
   a) primjenu pravila ugovornog prava, kao što su pravila o zaključenju, valjanosti i pravnim efektima ugovora,
   b) primjenu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost i sigurnost proizvoda,
   c) primjenu propisa kojima se određuje nadležnost sudova,
   d) primjenu propisa kojima se određuju uslovi zasnivanja ili sistemi odobravanja uređenih profesija, kao ni na primjenu propisom predviđenih deontoloških pravila određenih profesija ili nekih drugih pravila kojima se uređuju uređene profesije, a kojima je svrha održati visok stepen profesionalnog integriteta tih profesija.

(4) Poslovna praksa je nepoštena ako:
   a) je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i
   b) u smislu određenog proizvoda, bitno narušava ili može bitno da naruši ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kome je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire, odnosno prosječnog člana određene grupe potrošača na koju je ta praksa usmjerena.

(5) Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatra obmanjujuća poslovna praksa i agresivna poslovna praksa.

(6) Poslovna praksa koja može bitno narušiti ekonomsko ponašanje samo jasno određene grupe potrošača koji su zbog fizičkih ili duševnih mana, dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, i to na način na koji je trgovac mogao razumno da predvidi, procjenjivat će se iz ugla prosječnog člana te grupe potrošača.

(7) Odredba stava (3) ovog člana ne utiče na dozvoljenost korištenja uobičajene i zakonite reklamne prakse preuveličavanja ili davanja izjava za koje se ne očekuje da budu shvaćene doslovno.

(8) Teret dokazivanja tačnosti i ispravnosti činjeničnih navoda u vezi sa poslovnom praksom je na trgovcu.

(9) Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je zaključen zbog nepoštene poslovne prakse imaju pravo na naknadu štete i ostala prava regulisana općim pravilima ugovornog prava.

(10) Ukoliko su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe ovog poglavlja zakona ne primjenjuju se na te aspekte nepoštene poslovne prakse.

### Član 75.
### (Obmanjujuće radnje)

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako sadrži netačne informacije, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno

predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično tačna, obmanjuje ili je vjerojatno da će obmanuti prosječnog potrošača u vezi sa nekom od okolnosti navedenih u stavu (2) ovog člana, čime ga navodi ili je vjerovatno da će ga navesti da donese odluku o kupovini koju inače ne bi donio.

(2) Okolnosti iz stava (1) ovog člana na koje se obmanjujuća poslovna praksa odnosi jesu:

a) postojanje ili priroda proizvoda,
b) osnovne karakteristike proizvoda, kao što su njegova dostupnost, prednosti, rizici, izrada, sastav, pripadak, postojanje postprodajne pomoći potrošaču i sistema rješavanja pritužbi, metode i datuma izrade ili nabavke, dostava, podobnost za ostvarivanje svrhe, način korištenja, količina, specifikacija, geografsko ili tržišno porijeklo, rezultati koji se očekuju od njegove upotrebe ili rezultati provedenih testova ili provjera na proizvodu,
c) obim obaveza trgovca, motivi poslovne prakse, te priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na direktno ili indirektno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda,
d) cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u odnosu na cijenu,
e) potreba za servisiranjem, rezervnim dijelovima, zamjenom ili popravkom,
f) položaj, karakteristike i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su njegov identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko ili drugo intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja,
g) prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na osnovu pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke,
h) rizici kojima potrošač može biti izložen.

(3) Poslovna praksa se smatra obmanjujućom ako, u konkretnom slučaju uzimajući u obzir sve karakteristike i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerovatno da će ga navesti da donese odluku o kupovini koju inače ne bi donio, a uključuje:

a) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda s nekim drugim proizvodom, žigom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu,
b) nepoštivanje obaveza, od strane trgovca, koje proizlazi iz pravila postupanja trgovaca koja ga obavezuju, pod pretpostavkom da ta obaveza ne predstavlja tek namjeru, već je riječ o čvrstoj obavezi koju je moguće provjeriti, te pod pretpostavkom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim pravilima postupanja,
c) svako stavljanje robe na tržište Federacije Bosne i Hercegovine uz tvrdnju da je identična robi stavljenoj na tržište u drugim državama, iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili karakteristikama, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim kriterijima.

**Član 76.**
**(Obmanjujuća propuštanja)**

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sve karakteristike i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važna obavještenja koja su, zavisno o

kontekstu, potrebna prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupovini zasnovanu na potpunijem obavještenju i time ga navede ili je vjerovatno da će ga navesti da donese odluku o kupovini koju inače ne bi donio.

(2) Uzimajući u obzir okolnosti iz stava (1) ovog člana, obmanjujućim se propuštanjem smatra:
   a) ako trgovac skriva obavještenje iz stava (1) ovog člana ili ako su pružena obavještenja nejasna, nerazumljiva, dvosmislena ili neblagovremena, te
   b) ako trgovac ne navede poslovnu svrhu poslovne prakse, a ona nije vidljiva iz konteksta, a u oba slučaja, takva praksa, prosječnog potrošača navede ili je vjerovatno da će ga navesti da donese odluku o kupovini koju inače ne bi donio.

(3) Kada trgovac prilikom prenošenja poslovne prakse koristi konkretno sredstvo komunikacije koje je ograničeno vremenom ili prostorom, prilikom ocjene da li je određeno važno obavještenje izostavljeno, vodit će se računa o tim ograničenjima, kao i o ostalim mjerama koje je trgovac preduzeo kako bi se ta obavještenja dostavila potrošaču na neki drugi način.

(4) U slučaju poziva na kupovinu, ako to već nije vidljivo iz konteksta, bitnima će se smatrati informacije o:
   a) osnovnim karakteristikama proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi,
   b) sjedištu i identitetu trgovca, kao što su njegova firma, naziv ili ime te, ako je to potrebno, adresa i identitet lica u čije ime nastupa,
   c) maloprodajnoj cijeni proizvoda ili kad proizvod ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i, gdje je potrebno, o dodatnim poštanskim troškovima te troškovima prijevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi,
   d) uslovima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje,
   e) postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima u vezi s kojima su predviđena i ta prava,
   f) tome da je treće lice koja nudi proizvode na internetskim tržištima trgovac ili nije trgovac, osnovom izjave tog lica pružaocu internetskog tržišta.

(5) Bitnima se smatraju i:
   a) one informacije koje je, na osnovu ovog zakona i drugih propisa, trgovac dužan pružiti potrošaču prilikom bilo koje vrste poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište,
   b) opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na ostale parametre, koje su dostupne u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je diretno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upita, ako se potrošačima omogućuje pretraživanje proizvoda koje nude osnovom upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa, nezavisno o tome gdje se sklapa ugovor,
   c) informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da li objavljene recenzije potiču od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili, ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvoda.

## Član 77.
## (Postupci koji predstavljaju obmanjujuću poslovnu praksu)

Obmanjujućom poslovnom praksom trgovca smatra se:

1. tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovaca, iako to nije slučaj,
2. isticanje žigova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja,
3. tvrditi da su pravila postupanja trgovca, koje taj trgovac primjenjuje, odobrilo ovlašteno tijelo, iako to nije slučaj,
4. tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, njegovu poslovnu praksu ili njegov proizvod odobrilo, preporučilo ili dopustilo ovlašteno tijelo ili privatno tijelo, iako to nije slučaj ili ista takva tvrdnja kada njegova poslovna praksa ili proizvod ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja,
5. pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće biti u mogućnosti ponuditi isporuku tog ili sličnog proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti osigurati da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti,
6. pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se potrošaču pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvatanja narudžbe potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom reklamisanja nekog drugog proizvoda,
7. lažna tvrdnja da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom periodu ili da će biti dostupan jedino pod posebnim uslovima u vrlo ograničenom periodu, a radi navođenja potrošača da odmah donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima,
8. obavezati se potrošaču na pružanje nekih postprodajnih usluga, komunicirajući prije odluke o kupovini s potrošačem na jeziku koji nije službeni jezik države Bosne i Hercegovine, a zatim omogućiti pružanje tih usluga samo na nekom drugom jeziku, a da potrošač na to nije bio jasno upozoren prije zaključenja ugovora,
9. tvrditi ili na drugi način stvaranje dojma da se proizvod može zakonito prodati, kada to nije slučaj,
10. predstavljanje potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca,
11. koristiti uredničke sadržaje u medijima radi plaćanja reklame proizvoda, a da u tim sadržajima nije jasno izraženo riječima, znakovima ili zvukovima koje potrošač može jasno prepoznati, da je riječ o reklami,
12. pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na mrežni upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvoda u rezultatima pretraživanja,
13. iznositi netačne tvrdnje u vezi s prirodom i obimom rizika kojem bi mogla biti izložena lična sigurnost potrošača ili članova njegove porodice ako potrošač ne kupi proizvod,

14. reklamirati proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač, i to na način da se namjerno navodi potrošača na pogrešan zaključak da je reklamisani proizvod proizveo taj drugi proizvođač,
15. uspostavljanje, vođenje ili promocija piramidalnog sistema reklamiranja, pri čemu potrošač mora dati određenu činidbu kako bi mogao dobiti određenu naknadu, i to prije svega zbog toga jer je uveo u sistem nove potrošače, a ne zbog toga jer je kupio ili konzumirao proizvod,
16. tvrditi da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u druge poslovne prostorije, iako to nije slučaj,
17. tvrdnja da proizvod može olakšati dobitak u igrama na sreću,
18. lažna tvrdnja da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju,
19. prenošenje netačnih obavještenja u vezi sa stanjem na tržištu ili dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova,
20. tvrditi, u okviru poslovne prakse, da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razuman ekvivalent,
21. označavanje proizvoda oznakama „gratis", „besplatno", „bez naknade" ili sličnim oznakama, ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovaranja na poslovnu praksu, troškova dostave ili prijema proizvoda,
22. uvrštavanje u promotivne materijale računa ili nekog drugog zahtjeva za plaćanje kojim se kod potrošača stvara dojam da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi, iako to nije slučaj,
23. lažno tvrditi ili stvarati dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača,
24. preprodaja ulaznica za događanja potrošačima, ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatizovanih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedno lice može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupovinu ulaznica,
25. navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod, bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da li te recenzije doista potiču od takvih potrošača i
26. podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od drugog pravnog ili fizičkog lica da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka radi reklamisanja proizvoda.

**Član 78.**
**(Agresivna poslovna praksa)**

(1) Poslovna praksa trgovca smatra se agresivnom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sve karakteristike i okolnosti slučaja, korištenjem uznemiravanja, prinude, uključujući fizičku silu ili prijetnju, te nedopušten uticaj, u bitnoj mjeri umanjuje ili može da umanji slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u pogledu proizvoda, te ga time navodi ili ga može navesti da donese odluku koju inače ne bi donio.

(2) Prilikom odlučivanja o tome da li je u poslovnoj praksi korišteno uznemiravanje, prisila, uključujući fizičku silu ili prijetnju, ili nedozvoljeni uticaj, uzimaju se u obzir sljedeći kriteriji:

a) vrijeme, mjesto, priroda i trajanje agresivne prakse,
b) upotreba prijetećeg ili uvredljivog jezika ili ponašanja,
c) činjenica da trgovac svjesno, u namjeri da utiče na odluku potrošača u vezi sa proizvodom, koristi teške okolnosti u kojima se potrošač nalazi, a koje utiču na sposobnost rasuđivanja potrošača,
d) teška ili nerazmjerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ili poništi ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca i
e) prijetnja trgovca da će prema potrošaču poduzeti određenu radnju koja nije u skladu sa zakonom.

(3) Agresivnom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:
a) stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovne prostorije, sve dok ne zaključi ugovor,
b) posjećivanje potrošača u njegovom domu, ignorišući pritom zahtjev potrošača da se napusti njegov dom ili da ga se više ne posjećuje, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi propisima predviđenog prinudnog ispunjenja ugovorne obaveze,
c) uporna i neželjena komunikacija s potrošačem putem telefona, telefaksa, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog propisima predviđenog prinudnog ispunjenja ugovorne obaveze,
d) traženje od potrošača, koji postavlja zahtjev za naknadu štete na osnovu police osiguranja, da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nisu relevantni za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili sistemsko izbjegavanje davanja odgovora na uporno dopisivanje potrošača, s namjerom da ga se odvrati od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora,
e) oglašavanje kojim se djecu direktno navodi na to da kupe oglašavani proizvod ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod,
f) zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koji je trgovac isporučio, a potrošač ga uopće nije naručio,
g) direktno obavještavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi proizvod i
h) stvaranje lažnog utiska da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz ispunjenje određene činidbe, određenu nagradu ili neku drugu odgovarajuću korist, kada u stvarnosti nikakva nagrada ili druga odgovarajuća korist nije predviđena ili kada je u stvarnosti preduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uslovljeno određenim plaćanjem od strane potrošača ili potrošaču uzrokuje troškove.

(4) Odredba stava (3) tačka c) ovog člana ne utiče na primjenu pravila ovog zakona ili drugih propisa o ograničenju ili zabrani korištenja određenih sredstava komunikacije na daljinu u određenim okolnostima.

**Član 79.**
**(Kodeks ponašanja)**

(1) Nosioci za zaštitu potrošača donose Kodeks ponašanja uz posredovanje

Ministarstva i odgovorni su za poštovanje pravila ponašanja iz kodeksa.

(2) Nadležna ministarstva, udruženja trgovaca i udruženja za zaštitu potrošača dužni su da podstiču nosioce kodeksa ponašanja, da nadgledaju primjenu, poštovanje, odnosno kršenje relevantnih kodeksa ponašanja u pogledu zaštite prava potrošača, a naročito u pogledu zaštite od diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja prema potrošačima, nepoštene poslovne prakse, prodajnih ugovora i ugovora o uslugama, ugovora o telekomunikacijama, ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, ugovora o vremenskoj podjeli upotreba nekretnina, dugoročnim proizvodima za odmor, ugovora o preprodaji ili ugovora o razmjeni, uključujući mogućnost obraćanja nadležnom organu koji ima zakonom utvrđena ovlaštenja za zaštitu prava potrošača, kao i da podnesu zahtjev ili pokrenu postupak prema pravilima ovog zakona pred nadležnim nadzornim organima za ove svrhe.

(3) Ministarstvo će podsticati trgovca ili grupu trgovaca koji su pristupili kodeksu ponašanja da kontrolišu poslovne prakse trgovaca i da obavještava potrošače o postojanju i sadržaju kodeksa ponašanja.

(4) Odredbe kodeksa ponašanja ne mogu biti u suprotnosti sa važećim propisima koji se odnose na zaštitu potrošača.

## XIII POGLAVLJE - POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI

### Član 80.
### (Opće odredbe)

(1) Ako drukčije nije određeno, odredbe ovog poglavlja zakona primjenjuju se na svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača.

(2) U slučaju nedoumice u vezi sa tumačenjem pojedinih odredaba u ugovoru, vrijedi tumačenje koje je povoljnije za potrošača.

(3) Ako na osnovu zakona ili sporazuma stranaka ugovor mora biti u pisanom obliku, njegove odredbe moraju biti napisane čitko, jasno i razumljivo, te moraju biti lako uočljive.

(4) Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada je njemu ili licu koju je on naveo, a koja nije prijevoznik, roba predana u posjed.

(5) Ako je prijevoznik bio izabran na prijedlog potrošača, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada roba bude predata u posjed prijevozniku.

(6) Odredbe ovog člana ne odnose se na ugovore o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neutvrđenoj količini, ugovore o isporuci toplotne energije, niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.

### Član 81.
### (Izuzeci od primjene)

Odredbe ovog poglavlja zakona, ne primjenjuju se na ugovore:

a) o pružanju socijalnih usluga, uključujući socijalno stanovanje, zaštitu djece, podršku licima ili porodicama kojima je potrebna stalna ili povremena pomoć, uključujući i dugoročnu njegu,

b) o korištenju zdravstvene zaštite u skladu sa zakonima kojima se uređuje zdravstvena zaštita, obavezno zdravstveno osiguranje i zdravstvena zaštita stranaca,
c) o igrama na sreću sa novčanim ulogom, uključujući lutrijske igre, igre u kazinima i kladionicama,
d) o finansijskim uslugama,
e) o sticanju ili prenosu nekretnina ili prava na nekretninama,
f) o izgradnji novih ili rekonstrukciju postojećih objekata, kao i zakup stambenih i drugih prostorija,
g) koji spadaju u obim usklađenih aspekata ugovora o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni,
h) zaključene pred nadležnim ili drugim ovlaštenim organom, koji je dužan da potrošaču prije zaključenja ugovora osigura stručno razmatranje ugovora i upoznavanje sa njegovim pravnim posljedicama,
i) o periodičnoj dostavi hrane, pića ili drugih proizvoda namijenjenih svakodnevnoj upotrebi u domaćinstvu, koji se putem prodaje na malo isporučuju u pravilnim vremenskim razmacima u stan ili na radno mjesto potrošača,
j) o pružanju usluga putničkog prijevoza, osim članova 85., 87., 88., i 107. ovog zakona,
k) zaključene putem automata za prodaju ili automatizovanih prodajnih prostora,
l) koji se odnose na robu koja se prodaje u postupku izvršenja ili na drugi način na osnovu zakona ili posebnog propisa.

**Član 82.**
**(Obaveza obavještenja)**

(1) Prije nego što potrošač zaključi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:
a) bitnim karakteristikama proizvoda, u mjeri u kojoj je to moguće s obzirom na proizvod, uslugu i medij koji se koristi za prijenos obavještenja,
b) nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju, ako postoji, i adresi elektronske pošte,
c) prodajnoj cijeni proizvoda, ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude realno izračunata unaprijed, o načinu izračunavanja cijene i, ako je primjereno troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o mogućnosti njihove naplate, ako te troškove nije moguće izračunati unaprijed,
d) ako je moguće, uslovima plaćanja, uslovima isporuke robe ili pružanja usluge, roku isporuke robe ili pružanja usluge i načinu rješavanja prigovora potrošača,
e) ako je to primjereno, zakonskoj garanciji proizvoda, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, postojanju i uslovima postprodajnih usluga i komercijalnih garancija,
f) ispravama koje je proizvođač pripremio radi lakše i sigurnije upotrebe proizvoda, kao što su komercijalna garancija, tehnička uputstva, uputstva za sklapanje, uputstva za upotrebu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi, a koje moraju biti identične

originalu i napisane jasno, vidno i čitko na jeziku i pismu u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini,

g) uslugama koje se nude nakon prodaje i uslovima za korištenje tih usluga, ako trgovac pruža te usluge,

h) trajanju ugovora i, ako je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme ili ako je predviđeno njegovo automatsko produženje, o uslovima otkaza ili raskida ugovora,

i) ako je primjereno, funkcionalnosti proizvoda sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite,

j) ako je primjereno, relevantnoj kompatibilnosti i interoperabilnosti stvari s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga sa kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je morao biti upoznat.

(2) Stav (1) ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom mediju.

(3) Stav (1) ovog člana ne odnosi se na svakodnevne poslove između trgovca i potrošača koji se ispunjavaju u trenutku njihovog sklapanja.

**Član 83.**
**(Rok za izvršenje ugovora)**

(1) Trgovac je dužan da izvrši ugovor bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana, od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drugačije ugovoreno.

(2) Ako trgovac ne može da izvrši ugovor u roku iz stava (1) ovog člana, dužan je da o tome bez odlaganja pisanim putem obavijesti potrošača, a potrošač može trgovcu ostaviti naknadni rok za izvršenje ugovora ili pisanom izjavom raskinuti ugovor.

(3) U slučaju raskida ugovora iz stava (2) ovog člana, trgovac je dužan da potrošaču vrati plaćeni iznos bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom.

(4) Odredbe st. (1), (2) i (3) ovog člana ne odnose se na ugovore o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini, ugovore o isporuci toplotne energije, niti na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom mediju.

**Član 84.**
**(Izvršenje ugovora)**

(1) Trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovog zakona i propisa kojim se uređuju obligacionopravni odnosi.

(2) U dvostrano obavezujućim ugovorima, kad jedna strana ne ispuni svoju obavezu, druga strana može da, ako nije šta drugo određeno u ugovoru, zahtijeva ispunjenje obaveza ili, pod uslovima predviđenim ovim zakonom da raskine ugovor prostom izjavom, ako raskid ugovora ne nastupa po samom zakonu, a u svakom slučaju ima pravo na naknadu štete.

**Član 85.**
**(Naplata korištenja sredstva plaćanja)**

(1) Trgovac ne može da naplati potrošaču naknadu za korištenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korištenje tog sredstva plaćanja.
(2) Stav (1) ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj.

**Član 86.**
**(Troškovi telefonske komunikacije)**

(1) Ako je trgovac uspostavio telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa prodajom na daljinu putem telefona, dužan je da osigura da potrošač bude oslobođen dodatnog plaćanja poziva, izuzev osnovne tarife za telefonske usluge.
(2) Odredbe stava (1) ovog člana, odnose se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.

**Član 87.**
**(Dodatna plaćanja)**

(1) Trgovac je dužan da zahtijeva izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca, prije zaključenja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude.
(2) Ako potrošač nije dao izričit pristanak, već se trgovac poslužio opcijom prešutnog prihvatanja od strane potrošača, trgovac je dužan da na zahtjev potrošača izvrši povrat dodatnog iznosa koji je plaćen po tom osnovu.
(3) Odredbe st. (1) i (2) ovog člana, odnose se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.

**Član 88.**
**(Slanje proizvoda bez naručivanja potrošača)**

(1) Isporuka robe ili pružanje usluge koje potrošač nije naručio, a za koje bi bio obavezan izvršiti bilo kakvo plaćanje, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi poglavlja XII ovog zakona.
(2) Ako trgovac suprotno stavu (1) ovog člana pošalje potrošaču određenu robu ili izvrši određenu uslugu, ta roba ili usluga smatraju se promotivnim poklonom trgovca.
(3) Ništava je odredba u općim uslovima trgovca, ponudi, narudžbenici ili bilo kojem drugom dokumentu koji je trgovac dostavio potrošaču, uz nenaručeni proizvod, kojom bi bilo predviđeno da šutnja potrošača znači prihvatanje ponude.
(4) Odredbe st. (1), (2) i (3) ovog člana odnose se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.
(5) Odredbe st. (1), (2) i (3) ovog člana ne odnose se na prešutno obnavljanje ugovora.

## XIV POGLAVLJE - NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

### Član 89.
### (Pojam nepoštene ugovorne odredbe)

(1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača.

(2) Smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, ako je tu odredbu unaprijed formulisao trgovac, a potrošač nije imao uticaj na njen sadržaj, a naročito ako je riječ o odredbi unaprijed sačinjenog tipskog ugovora.

(3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinoj ugovornoj odredbi ili pojedinim aspektima ugovorne odredbe, to ne utiče na mogućnost da se ostale odredbe ugovora ocijene kao nepoštene, ako opća ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o tipskom ugovoru.

(4) Ako trgovac tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed formulisanom tipskom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je da to dokaže.

### Član 90.
### (Pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima)

Nepoštenim ugovornim odredbama naročito se smatraju odredbe kojima se:

1. ograničava ili isključuje odgovornosti trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom povredom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca,
2. ograničavaju ili isključuju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekom trećem licu u slučaju potpunog ili djelimičnog neispunjenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prebijanja potrošačeva duga s dugom koji trgovac ima prema potrošaču,
3. potrošač obavezuje na ispunjenje ugovorne radnje, dok je ispunjenje obaveze trgovca uslovljeno okolnošću čije ispunjenje zavisi isključivo o volji trgovca,
4. predviđa da trgovac zadrži plaćeno od strane potrošača kada potrošač odluči da neće zaključiti, odnosno ne ispuni ugovor, dok se isto pravo ne predviđa za potrošača ako trgovac ne želi zaključiti, odnosno ne ispuni ugovor,
5. potrošač obavezuje platiti naknadu štete zbog neispunjenja koja je znatno veća od stvarne štete,
6. trgovcu daje ovlaštenje na raskid ugovora na osnovu njegove diskrecione ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača,
7. trgovcu daje ovlaštenje da, kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio,
8. trgovcu daje ovlaštenje na otkaz ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme, bez ostavljanja razumnog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz,
9. predviđa da će se ugovor na određeno vrijeme produžiti ukoliko potrošač izričito ne izjavi, prije prestanka ugovora, da ne želi produženje ugovora, a rok u kojem potrošač to može izjaviti je nerazumno kratak,
10. potrošaču nameću određene obaveze, a da potrošač prije zaključenja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s takvom odredbom,

11. trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga,
12. trgovcu dopušta da jednostrano mijenja karakteristike proizvoda, koji je predmet ugovora, bez valjanog razloga,
13. cijena proizvoda utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili odredba kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je stvarna cijena znatno viša od cijene dogovorene u vrijeme zaključenja ugovora,
14. trgovcu daje pravo da ocijeni da li je prodata roba ili pružena usluga u skladu s ugovorom,
15. trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora,
16. kojom se isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obaveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se dužnost poštovanja tih obaveza uslovljava ispunjenjem određenih formalnosti,
17. obavezuje potrošač na ispunjenje njegovih ugovornih obaveza, čak i u slučajevima kada trgovac nije ispunio svoje ugovorne obaveze,
18. trgovcu dopušta da, bez prethodnog pristanka potrošača, prenese prava i obaveze iz ugovora na treće lice, ako se potrošač time dovodi u nepovoljniji položaj,
19. isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, a prvenstveno odredba kojom se obavezuje potrošač na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena mjerodavnim pravom, odredba koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u korist potrošača ili odredba kojom se teret dokazivanja prebacuje na potrošača kada bi, prema mjerodavnom pravu, teret dokazivanja bio na trgovcu.

**Član 91.**
**(Utvrđivanje i ocjena nepoštenosti ugovornih odredaba)**

(1) Činjenicu da li je određena ugovorna odredba nepoštena utvrđuje nadležni sud pravosnažnom sudskom presudom.
(2) Prilikom utvrđivanja da li je određena ugovorna odredba nepoštena cijeni se priroda proizvoda koji predstavlja predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom zaključenja ugovora, ostale ugovorne odredbe, kao i neki drugi ugovor koji, u odnosu na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor.

**Član 92.**
**(Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe)**

(1) Nepoštena ugovorna odredba je ništava.
(2) Ništavost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništavost i samog ugovora ukoliko može opstati bez ništave odredbe, ako ona nije bila uslov ili odlučujuća pobuda u njegovom zaključivanju.

## XV POGLAVLJE - ZAKLJUČENJE UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORA NA DALJINU

## ODJELJAK I
## OPĆE ODREDBE O UGOVORIMA ZAKLJUČENIM IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORIMA ZAKLJUČENIM NA DALJINU

### Pododjeljak A
### PREDUGOVORNA OBAVJEŠTENJA

**Član 93.**
**(Opće odredbe)**

(1) Prije nego što potrošač zaključi ugovor izvan poslovnih prostorija odnosno ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:

1) glavnim karakteristikama proizvoda, u mjeri u kojoj je to prikladno uzimajući u obzir proizvod te medij koji se koristi za prenos obavještenja,
2) svom nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektronske pošte, te o drugim sredstvima komunikacije na daljinu koja omogućava pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju,
3) nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa,
4) adresi mjesta svog poslovanja, odnosno adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje prigovore, ako je to mjesto različito od sjedišta iz tačke 2) ovog stava,
5) prodajnoj cijeni proizvoda, a ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene, te ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni,
6) informaciji da je prodajna cijena personalizovana na osnovu sistema automatizovanog donošenja odluka,
7) troškovima upotrebe sredstava daljinske komunikacije u svrhu zaključenja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi,
8) uslovima plaćanja, uslovima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja prigovora potrošača od strane trgovca,
9) uslovima, rokovima i postupku izvršavanja prava na odustanak od ugovora u slučajevima u kojima to pravo postoji,
10) obrascu za odustanak od ugovora u skladu sa članom 114. stav (1) ovog zakona, u slučajevima u kojima to pravo postoji,
11) tome da je potrošač dužan snositi troškove povrata robe, ako iskoristi svoje pravo na odustanak od ugovora iz člana 112. ovog zakona, odnosno o troškovima povrata robe, ako kod ugovora zaključenih na daljinu povrat robe zbog svoje prirode ne može biti izvršen poštom na uobičajen način,
12) tome da će, ako iskoristi svoje pravo na odustanak od ugovora iz člana 112. ovog zakona, nakon što je postavio zahtjev u skladu s čl. 101. ili 110. ovog zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene u skladu sa članom 117. stav (8) ovog zakona,
13) tome da se potrošač ne može koristiti pravom na odustanak od ugovora iz člana 112. ovog zakona, u slučajevima u kojima je na osnovu člana 119.

ovog zakona to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora,

14) postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke, odnosno odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s ugovorom,

15) uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje, te uslovima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim komercijalnim garancijama koje su izdate uz robu,

16) postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca,

17) trajanju ugovora, ako je ugovor zaključen na određeno vrijeme, odnosno uslovima otkaza ili raskida ugovora koji je zaključen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produžuje,

18) minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ukoliko taj rok postoji,

19) avansu ili finansijskom osiguranju koje je potrošač, na zahtjev trgovca, dužan platiti ili pribaviti, kao i o uslovima plaćanja toga avansa odnosno uslovima pribavljanja drugog finansijskog osiguranja,

20) funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja,

21) kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati,

22) mehanizmima vansudskog rješavanja sporova, odnosno o sistemima za naknadu štete, te načinu kako ih potrošač može koristiti.

(2) Obavještenja iz stava (1) ovog člana čine sastavni dio ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora zaključenog na daljinu i ne mogu se mijenjati, osim ako su se strane izričito drukčije sporazumjele.

(3) Ako je ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključen na neodređeno vrijeme ili je njim ugovorena pretplata, ukupna cijena iz stava (1) tačke 5) ovog člana odnosi se na ukupne troškove u pojedinom obračunskom periodu.

(4) Ako je u ugovoru iz stava (3) ovog člana ugovorena fiksna naknada, ukupna cijena iz stava (1) tačke 5) ovog člana uključuje i ukupne mjesečne troškove.

(5) Ako u ugovoru iz stava (3) ovog člana ukupna cijena ne može biti razumno izračunata unaprijed, potrošač mora biti obaviješten o načinu izračuna cijene.

(6) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima predviđenima u stavu (1) tač. 5) i 11) ovog člana, te st. (3), (4) i (5) ovog člana, potrošač nije dužan snositi te troškove.

(7) Obavještenje iz ovoga člana mora biti napisana na jednom od jezika u službenoj upotrebi u BiH, što ne isključuje mogućnost istovremene upotrebe drugih jezika.

(8) Obavještenje iz stava (1) ovog člana mora sadržavati upozorenje da ugovor, u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobnog lica, mogu zaključiti samo njihovi zakonski zastupnici, odnosno upozorenje da lica sa ograničenom poslovnom sposobnošću mogu zaključiti ugovor samo uz saglasnost njihovog zakonskog zastupnika.

**Član 94.**

**(Obaveze obavještavanja lica koje upravlja elektronskom platformom)**

(1) Prije nego što potrošač zaključi ugovor na na daljinu putem interneta ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, lice koje upravlja elektronskom

platformom mora ga na jasan i razumljiv način, koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu, obavijestiti o:

a) općim informacijama o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda proizvoda, koje su dostupne u posebnom dijelu elektronske platforme, koji je direktno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre,
b) tome da je treće lice koje nudi proizvode registrovani trgovac ili ne, na osnovu izjave tog lica,
c) tome da se prava potrošača, uređena propisima koji uređuju oblast zaštite potrošača, ne primjenjuju na zaključeni ugovor, kada treća lice koja nudi proizvode nije registrovani trgovac.

(2) Obaveza iz stava (1) ovog člana ne smatra se ispunjenom ako su potrošaču obavještenja iz stava (1) ovog člana istaknuta samo u općim uslovima poslovanja.

**Član 95.**
**(Obaveza obavještavanja u skladu sa posebnim propisima)**

(1) Obaveza obavještavanja iz ovoga poglavlja zakona dopunjava obavezu obavještavanja u skladu sa propisima kojima se uređuju sve usluge i propisima kojima se uređuje trgovina i elektronska trgovina.
(2) Ako su odredbe propisa kojima se uređuju sve usluge i kojima se uređuje trgovina i elektronska trgovina u vezi sa sadržajem i načinom pružanja obavještenja u suprotnosti s odredbama ovoga zakona, primjenjuju se odredbe ovog zakona.

**Član 96.**
**(Zaključivanje ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne aukcije)**

U slučaju zaključivanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne aukcije, obavještenja iz člana 93. stav (1) ovog zakona mogu biti zamijenjene odgovarajućim pojedinostima o voditelju aukcije.

**Član 97.**
**(Teret dokazivanja)**

U vezi s obavezom obavještavanja iz ovoga poglavlja zakona teret dokazivanja je na trgovcu i licu koje upravlja elektronskom platformom.

**Član 98.**
**(Način obavještavanja potrošača o pravu na odustanak od ugovora)**

(1) Obavještenja iz člana 94. stav (1) ovog zakona mogu biti pružene u obliku informativnog obrasca o pravu na odustanak od ugovora iz člana 114. stav (1) ovog zakona.
(2) Smatra se da je trgovac obavezu iz stava (1) ovog člana ispunio ako je potrošaču predao ispravno popunjen informativni obrazac.

**Pododjeljak B**
**UGOVORI ZAKLJUČENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA**

**Član 99.**
**(Opće odredbe)**

U slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavještenje iz člana 93. stav (1) ovog zakona potrošaču mora biti data na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, te mora biti čitka i napisana jednostavno i razumljivo.

**Član 100.**
**(Potvrda o zaključenom ugovoru)**

(1) U slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, trgovac mora dostaviti potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju.
(2) Ako je potrebno, ugovor ili pisana potvrda zaključenog ugovora iz stava (1) ovog člana mora sadržavati i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača.

**Član 101.**
**(Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge)**

(1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neutvrđenoj količini, odnosno isporuke toplotne energije za koje potrošač ugovorom preuzima obavezu plaćanja započne prije isteka roka za odustanak od ugovora iz člana 112. ovog zakona, mora biti dat na trajnom mediju.
(2) Zahtjev iz stava (1) ovog člana mora sadržavati i potvrdu potrošača da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na odustanak od ugovora iz ovog poglavlja zakona ako usluga bude ispunjena u potpunosti.

**Član 102.**
**(Oblik obavještenja u slučaju zaključenja ugovora o pružanju usluge popravka ili održavanja)**

(1) Ako se ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija odnosi na usluge popravka ili održavanja, a zaključen je na izričit zahtjev potrošača, a iznos koji je potrošač dužan platiti ne prelazi 400,00 KM, te je predviđeno da strane svoje ugovorne obaveze ispune odmah, trgovac mora potrošaču dati na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju obavještenja iz člana 93. stav (1) tač. 2. i 3. ovog zakona, kao i obavještenje o cijeni ili načinu obračuna cijene s procjenom ukupne cijene, dok obavještenja iz člana 93. stav 1. tač.1), 9), 10) i 12) ovog zakona trgovac može dati u usmenom obliku samo uz izričitu saglasnost potrošača.
(2) U slučaju zaključenja ugovora iz stava (1) ovog člana, pisana potvrda usmeno zaključenog ugovora mora sadržavati sva obavještenja iz člana 93. stav (1) ovog zakona.

**Član 103.**
**(Događaji koje trgovac organizuje radi prodaje ili promocije proizvoda)**

(1) U pozivu potrošaču za sudjelovanje na događaju u organizaciji trgovca čija je svrha promocija ili prodaja proizvoda potrošaču, poput izleta i svečanih večera, trgovac je dužan jasno i razumljivo informisati potrošača o toj svrsi, te o svim uslovima sudjelovanja na događaju.
(2) Poziv potrošaču iz stava (1) ovog člana mora biti dostavljen na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju.
(3) Obavezivanje potrošača na kupovinu proizvoda ili na bilo kakvo drugo plaćanje tokom besplatnog događaja koji je organizovao trgovac radi promocije ili prodaje proizvoda, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi glave XII ovog zakona.

**Član 104.**
**(Nezatražene posjete trgovaca potrošačevom domaćinstvu)**

(1) Nezatražene posjete trgovaca potrošačevom domaćinstvu mogu se provoditi radnim danima između 08.00 i 20.00 sati.
(2) Potrošač može istaknuti dodatno vremensko ograničenje posjete iz stava (1) ovog člana.
(3) Zabranjene su posjete trgovaca koje se provode suprotno st. (1) i (2) ovog člana, te posjete domaćinstvima potrošača na kojima je jasno istaknuta zabrana.
(4) Trgovac koja vrši posjetu iz stava (1) ovog člana dužan je, odmah na početku komunikacije, istaknuti i dokazati svoj identitet i navesti svrhu posjete.
(5) Dokazivanje identiteta trgovca iz stava (4) ovog člana provodi se na način kojim je moguće utvrditi identitet trgovca, a naročito službenim iskaznicama i ispravama trgovca, u skladu sa posebnim propisima.
(6) Teret dokazivanja o vremenu kada se provela nezatražena posjeta potrošačevom domaćinstvu je na trgovcu.

**Pododjeljak C**
**FORMALNI PREDUSLOVI ZA ZAKLJUČENJE UGOVORA NA DALJINU**

**Član 105.**
**(Opće odredbe)**

(1) U slučaju zaključenja ugovora na daljinu, obavještenje iz člana 93. stav (1) ovog zakona mora biti prilagođeno sredstvu komunikacije na daljinu koje se koristi, te mora biti saopćeno jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju, mora biti i čitko.
(2) Ako se ugovor zaključuje putem sredstva komunikacije na daljinu koje omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikaz obavještenja, trgovac je dužan na tom sredstvu ili putem tog sredstva komunikacije na daljinu obavijestiti potrošača barem o podacima iz člana 93. stav (1) tač. 1), 2), 5), 11) i 19) i st. (3), (4) i (5) ovog zakona.
(3) Ako u svrhu zaključenja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona, dužan je na početku komunikacije navesti svoj identitet, odnosno identitet lica

u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, te komercijalnu svrhu poziva, što ne isključuje obavezu trgovca iz stava (2) ovog člana.

**Član 106.**
**(Zaključenje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona)**

(1) U slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona trgovac je dužan potrošaču dostaviti ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvosmisleno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude.
(2) Ugovor iz stava (1) ovog člana smatra se zaključenim kada potrošač, nakon prijema ponude, dostavi trgovcu potvrdu svoje saglasnosti o zaključenju ugovora.
(3) Teret dokazivanja o zaprimanju potvrde saglasnosti iz stava (2) ovog člana je na trgovcu.

**Član 107.**
**(Obavještavanje o obavezi plaćanja)**

(1) Ako bi na osnovu ugovora zaključenog na daljinu elektronskim putem potrošač bio u obavezi izvršiti određeno plaćanje, trgovac mora, prije nego što potrošač izvrši narudžbu, na jasan i lako uočljiv način obavijestiti potrošača o podacima iz člana 93. stav (1) tač. (1), (5), (17) i (18) i st. (3), (4) i (5) ovog zakona.
(2) U slučaju iz stava (1) ovog člana, trgovac je dužan omogućiti potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat s tim da narudžba uključuje obavezu plaćanja.
(3) Ako je za narudžbu potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija mora biti obilježena na lako uočljiv način riječima „narudžba s obavezom plaćanja“ ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da narudžba uključuje obavezu plaćanja.
(4) Ako trgovac ne ispuni svoje obaveze predviđene ovim članom, ugovor je ništav, odnosno narudžba potrošača je neobavezujuća.

**Član 108.**
**(Ograničenja u dostavi i sredstva plaćanja)**

Na web/internet stranicama trgovca mora se, najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitko naznačiti postoje li određena ograničenja u dostavi, te koja su sredstva plaćanja prihvaćena.

**Član 109.**
**(Potvrda o zaključenom ugovoru)**

(1) U razumnom roku nakon zaključenja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge, trgovac je dužan dostaviti potrošaču potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju.
(2) Potvrda iz stava (1) ovog člana mora uključivati obavještenje o svim podacima iz člana 93. stava (1) ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora.

**Član 110.**
**(Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge)**

(1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neutvrđenoj količini odnosno isporuke toplotne energije za koje potrošač ugovorom preuzima obavezu plaćanja započne prije isteka roka za odustanak od ugovora iz člana 112. ovog zakona, mora biti izričito izjavljen.

(2) Zahtjev iz stava (1) ovog člana mora sadržavati i potvrdu potrošača da je upoznat sa činjenicom da će izgubiti pravo na odustanak od ugovora iz ovog poglavlja zakona, ako usluga bude ispunjena u potpunosti.

**Član 111.**
**(Primjena posebnih propisa)**

Odredbe ovog poglavlja zakona ne utiču na primjenu propisa kojima se uređuje elektronska trgovina u vezi sa zaključenjem ugovora i isporukom narudžbi elektronskim putem.

**Pododjeljak D**

**ODUSTANAK OD UGOVORA ZAKLJUČENOG IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA ILI NA DALJINU**

**Član 112.**
**(Opće odredbe)**

(1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, odustati od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, najkasnije u roku od 14 dana od dana njegovog zaključenja.

(2) U slučaju zaključenja ugovora o prodaji, rok iz stava (1) ovog člana počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećem licu određenom od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predata u posjed.

(3) Ako je jednom narudžbom naručeno više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok iz stava (1) ovog člana počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećem licu određenom od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predat u posjed posljednji komad ili posljednja pošiljka robe.

(4) Ako je ugovorena redovna isporuka robe kroz određeni period, rok iz stava (1) ovog člana počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećem licu određenom od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predat u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe.

(5) U slučaju zaključenja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neutvrđenoj količini, te isporuci toplotne energije, kao i u slučaju zaključenja ugovora kojem je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka, rok iz stava (1) ovog člana počinje teći od dana zaključenja ugovora.

**Član 113.**
**(Neispunjenje obaveze obavještavanja o pravu na odustanak od ugovora)**

(1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovom pravu na odustanak od ugovora u skladu sa članom 93. stav (1) tač. 9) i 10) ovog zakona, pravo potrošača na odustanak od ugovora iz člana 112. ovog zakona prestaje po isteku godine dana od isteka roka za raskid iz člana 112. ovog zakona.
(2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavještenje iz stava (1) ovog člana u roku od godine dana, računajući od roka određenog u članu 112. ovog zakona, pravo na odustanak od ugovora prestaje po isteku roka od 14 dana od dana kada je potrošač zaprimio to obavještenje.

**Član 114.**
**(Način korištenja prava na odustanak od ugovora)**

(1) Potrošač je dužan, prije isteka roka za odustanak od ugovora iz člana 112. ovog zakona, obavijestiti trgovca o svojoj odluci da odustane od ugovora, i to putem obrasca za odustanak od ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da odustane od ugovora.
(2) Ako trgovac na svojoj web/internet stranici omogući potrošaču odustanak od ugovora, potrošač može odustati od ugovora tako da obrazac za odustanak od ugovora ili drugu nedvosmislenu izjavu o odustanku ispuni i pošalje trgovcu elektronskim putem.
(3) U slučaju iz stava (2) ovog člana trgovac je dužan, bez odgađanja, dostaviti potrošaču potvrdu o prijemu izjave o odustanku od ugovora na trajnom mediju.
(4) Izjavu o odustanku od ugovora potrošač je dužan poslati prije isteka roka za odustanak od ugovora predviđenog u čl. 112. i 113. ovog zakona.
(5) Potrošač je dužan dokazati da je svoje pravo na odustanak od ugovora ostvario u skladu s odredbama ovog zakona.
(6) Sadržaj i oblik obrasca iz stava (1) ovog člana propisuje pravilnikom ministar.

**Član 115.**
**(Posljedice odustanka od ugovora)**

(1) Iskoristi li potrošač pravo na odustanak od ugovora iz člana 112. ovog zakona, strane nisu dužne ispuniti svoje obaveze iz ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija i ugovora zaključenog na daljinu, odnosno ako je ponudu za zaključenje ugovora dao potrošač, strane nisu dužne zaključiti ugovor.
(2) U slučaju odustanka od ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na osnovu ugovora.
(3) Potrošač nije dužan nadoknaditi nikakve troškove koji bi bili posljedica korištenja njegovog prava na odustanak od ugovora iz člana 112. ovog zakona, osim onih predviđenih članom 116. stav (2) i članom 117. ovog zakona.

**Član 116.**
**(Obaveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora)**

(1) Iskoristi li potrošač pravo na odustanak od ugovora iz člana 112. ovog zakona, trgovac mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je

zaprimio obavještenje potrošača, vratiti potrošaču sve što je potrošač platio na osnovu ugovora.

(2) Izuzetno od stava (1) ovog člana, trgovac nije u obavezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat potrošačevog izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najpovoljnije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio trgovac.

(3) Kod ugovora o prodaji, osim ako nije ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, trgovac mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena odnosno nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao nazad trgovcu, ako bi o tome trgovac bio obaviješten prije prijema robe.

(4) Trgovac mora izvršiti povrat plaćenog iz stava (1) ovog člana služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da potrošač ne bude obavezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

(5) Obrada ličnih podataka provodi se u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje zaštita ličnih podataka.

(6) Trgovac ne smije koristiti sadržaj koji ne podrazumijeva lične podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio prilikom korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako:
   a) je taj sadržaj neupotrebljiv izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,
   b) se taj sadržaj isključivo odnosi na aktivnost potrošača prilikom korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,
   c) je trgovac taj sadržaj objedinio s drugim podacima i ne može ga razdvojiti ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore i
   d) su taj sadržaj proizveli potrošač i druga lica, te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.

(7) Izuzetno od stava (6) tač. a), b) i c) ovog člana, trgovac može na zahtjev potrošača staviti na raspolaganje sadržaj koji ne podrazumijeva lične podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio korištenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju je trgovac isporučio potrošaču.

(8) Sadržaj iz stava (7) ovog člana potrošač ima pravo preuzeti besplatno, bez ograničenja trgovca, u razumnom roku i mašinski čitkom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.

(9) Trgovac može spriječiti potrošača od dalje upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, naročito tako da mu onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača.

**Član 117.**
**(Obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora)**

(1) Osim ako je trgovac ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač je dužan izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana, od dana kada je obavijestio trgovca o svojoj odluci da odustane od ugovora.

(2) Smatra se da je potrošač izvršio svoju obavezu iz stava (1) ovog člana na vrijeme ako pošalje robu ili je preda trgovcu odnosno licu koju je trgovac ovlastio da primi robu, prije isteka roka iz stava (1) ovog člana.

(3) Potrošač ne smije koristiti digitalni sadržaj ili digitalne usluge, te ih ne smije stavljati na raspolaganje trećim licima, ukoliko je odustao od ugovora.

(4) Potrošač je dužan snositi samo direktne troškove povrata robe, osim ako je trgovac pristao snositi te troškove ili ako je trgovac propustio obavijestiti potrošača o tome da je dužan snositi te troškove.

(5) Ako je, kod ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena potrošaču na adresu, trgovac mora preuzeti robu o svom trošku ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom.

(6) Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcionalnosti robe.

(7) Izuzetno od stava (6) ovog člana, ako trgovac nije obavijestio potrošača o pravu na odustanak od ugovora u skladu s članom 93. stavom (1) tač. 9) i 10) ovog zakona, potrošač ne odgovara za umanjenje vrijednosti robe, bez obzira na uzrok umanjenja.

(8) Ako odustane od ugovora, nakon što je u skladu sa čl. 101. i 110. ovog zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, gasa, električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neutvrđenoj količini, te isporuci toplotne energije započne prije isteka roka za odustanak od ugovora, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cijene koja je srazmjerna onome što je trgovac ispunio potrošaču do trenutka kada ga je potrošač obavijestio o odustanku od ugovora, s tim da se proporcionalni iznos cijene koji je potrošač dužan platiti obračunava na osnovu ukupne ugovorene cijene, a ako je ta cijena nesrazmjerna, na osnovu tržišne vrijednosti onoga što je trgovac ispunio potrošaču.

(9) Ako odustane od ugovora o uslugama ili ugovor o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neutvrđenoj količini, te isporuci toplotne energije, potrošač neće biti obavezan platiti dio cijene srazmjeran onome što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za odustanak od ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavještenja predviđena odredbama člana 93. stava (1) tač. 9), 10) i 12) ovog zakona, odnosno ako potrošač nije u skladu sa čl. 101. ili 110. ovog zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za odustanak od ugovora.

(10) Ako potrošač odustane od ugovora koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka, neće biti u obavezi platiti dio cijene ili troškova srazmjernih onome što je trgovac ispunio za vrijeme trajanja roka za odustanak od ugovora, ako potrošač nije dao svoj izričit pristanak na to da ispunjenje ugovora započne prije isteka roka iz člana 112. ovog zakona, ako nije potvrdio da je upoznat s činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na odustanak od ugovora ili ako je trgovac propustio obavijestiti ga u skladu sa čl. 101. ili 110. ovog zakona.

**Član 118.**
**(Uticaj odustanka od ugovora na povezane ugovore)**

Ako potrošač odustane od ugovora, ujedno će se odustati od bilo kojeg povezanog ugovora, i to bez ikakvih troškova za potrošača, osim onih koji su predviđeni odredbama ovoga odjeljka.

**Član 119.**
**(Isključenje prava na odustanak od ugovora)**

(1) Potrošač nema pravo na odustanak od ugovora iz ovog odjeljka ako je:
a) u potpunosti ispunjen ugovor o uslugama za koji potrošač preuzima obavezu platiti cijenu, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na odustanak od ugovora ako usluga bude u potpunosti ispunjena,
b) predmet ugovora proizvod čija je cijena zavisna o promjenama na finansijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na odustanak od ugovora,
c) predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču,
d) predmet ugovora lako kvarljiva roba ili roba kojoj brzo ističe rok upotrebe,
e) predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave,
f) predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima,
g) predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka odnosno računarskih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke,
h) predmet ugovora isporuka novina, periodične štampe ili magazina, s izuzetkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije,
i) ugovor zaključen na javnoj aukciji,
j) predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge pripreme obroka (catering) ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena do određenog datuma ili u određenom periodu,
k) predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja, za koji potrošač preuzima obavezu platiti cijenu, koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka, ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na odustanak od ugovora, a trgovac mu je dostavio potvrdu o zaključenom ugovoru u skladu sa čl. 100. ili 109. ovog zakona i
l) potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja usluge popravaka za koje se plaća cijena, a ugovor, čije ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, je ispunjen u potpunosti.

(2) Odredbe stava (1) tač. a), b), c) i e) ovog člana ne primjenjuju se na ugovore zaključene tokom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevom domaćinstvu ili tokom događaja koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

## ODJELJAK II. ZAKLJUČENJE NA DALJINU UGOVORA O PRODAJI FINANSIJSKIH USLUGA

**Član 120.**
**(Pojam)**

(1) Ugovor o prodaji finansijskih usluga zaključen na daljinu je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje finansijskih usluga, a zaključen je

u okviru organizovanog sistema prodaje na daljinu proizvoda trgovca koji prije i u vrijeme zaključenja ugovora, za potrebe zaključenja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu.

(2) Finansijske usluge na koje se odnosi ugovor iz stava (1) ovog člana jesu bankovne usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnog penzijskog osiguranja, investicijske usluge, usluge stambene štednje, te platne usluge.

(3) Ako se na osnovu ugovora o finansijskim uslugama potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe ovog poglavlja odnose se samo na početni ugovor.

**Član 121.**
**(Prethodno obavještenje)**

(1) U razumnom roku prije zaključenja ugovora, potrošač mora biti obaviješten o trgovcu, finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora, detaljima ugovora, te načinu rješavanja sporova.

(2) Prethodno obavještenje iz stava (1) ovog člana mora sadržavati podatke koji su propisani čl. 122. do 125. ovog zakona.

(3) Prethodno obavještenje iz stava (1) ovog člana mora sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca, mora biti nedvosmislena, jasna, lako razumljiva i prilagođena sredstvu komunikacije na daljinu koje se upotrebljava.

(4) U slučaju upotrebe telefona, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom početka razgovora.

(5) Uz izričit pristanak potrošača, lice koje u ime trgovca komunicira s potrošačem dužno je obavijestiti ga o svom identitetu, kao i o prirodi odnosa između njega i trgovca, te podacima predviđenim članom 123. stavom (1) tač. a), b) i e) i članom 124. tačkom (1) ovog zakona.

(6) Lice koje komunicira s potrošačem obavijestit će ga o tome da mu na njegov zahtjev mogu biti dostavljena dodatna obavještenja, te će ga obavijestiti o tome kakve su prirode ta obavještenja.

(7) Trgovac je dužan dostaviti potrošaču obavještenje koja sadrži sve podatke iz čl. 122. do 124. ovog zakona prilikom ispunjavanja svoje obaveze iz člana 98. ovoga Zakona.

(8) Obavještenja o ugovornim obavezama potrošača, koje su mu dostavljene prije zaključenja ugovora, moraju biti u skladu sa ugovornim obavezama koje bi za potrošača proizlazile iz primjene prava koje će biti mjerodavno za taj ugovor, ako on naknadno bude zaključen.

(9) Uz podatke koji su navedeni u ovom članu, te u čl. 122. do 124. ovog zakona, potrošač mora biti obaviješten i o svim ostalim podacima predviđenim propisima kojima se uređuju pojedine finansijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca.

**Član 122.**
**(Obavještenje o trgovcu)**

(1) Obavještenje o trgovcu sadrži: njegovo ime ili naziv, njegovu djelatnost, punu adresu njegovog prebivališta ili sjedište, bilo koju drugu adresu koja utiče na njegov odnos s potrošačem, te registar u koji je upisan.

(2) Ako je djelatnost trgovca podložna izdavanju određene dozvole ili dopuštenja od strane javnopravnog tijela, obavještenje o trgovcu uključuje i navođenje detalja te dozvole ili dopuštenja, poput navođenja organa koje je izdalo dozvolu ili dopuštenje, na koji je rok i s kojim sadržajem izdata ta dozvola ili dopuštenje.

(3) Ako trgovac u Federaciji BiH ima svog predstavnika, obavještenje o trgovcu uključuje i ime ili naziv tog predstavnika, kao i adresu koja utiče na odnos potrošača s tim predstavnikom.

(4) Ako potrošač stupa u ugovorni odnos s trgovcem putem nekog drugog lica, koje nije njegov predstavnik, obavještenje o trgovcu uključuje i ime ili naziv tog lica, svojstvo u kojem ono djeluje, te sjedište ili drugu adresu koja utiče na odnos potrošača s tim licem.

**Član 123.**
**(Obavještenje o finansijskoj usluzi)**

Obavještenje o finansijskoj usluzi, koja je predmet ugovora, sadrži:

a) opis osnovnih karakteristika finansijske usluge,
b) ukupnu cijenu koju je potrošač dužan platiti za tu uslugu, uključujući sve poreze, takse, naknade i ostale troškove odnosno, kad tačan iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za izračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu,
c) napomenu da finansijska usluga uključuje finansijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta odnosno finansijske usluge koja se nudi,
d) napomenu da cijena ili rezultati finansijske usluge zavise o promjenama na finansijskom tržištu na koje trgovac nema uticaja, te napomenu da dosadašnja cijena i rezultati finansijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te finansijske usluge,
e) napomenu o postojanju mogućnosti da potrošač bude obavezan na plaćanje nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća trgovcu odnosno koje ne plaća putem trgovca,
f) vremensko ograničenje valjanosti obavještenja,
g) detalje u odnosu na plaćanje cijene i ispunjenje finansijske usluge i
h) napomenu o svakom dodatnom trošku koji je potrošač dužan platiti za upotrebu sredstava komunikacije na daljinu.

**Član 124.**
**(Obavještenje o detaljima ugovora)**

Obavještenje o detaljima ugovora sadrži:

a) napomenu postoji li ili ne postoji pravo potrošača na odustanak od ugovora iz člana 128. ovog zakona te, kada to pravo postoji rok u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i iznos na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obavezan na osnovu člana 132. stava 3. ovog zakona, kao i posljedice neostvarivanja prava na odustanak od ugovora,
b) minimalno trajanje ugovora o finansijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili periodično,
c) napomenu o pravu na odustanak od ugovora ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor zaključen, kao i napomenu o ugovornoj kazni ili bilo kojem drugom obliku naknade štete predviđenog ugovorom za te slučajeve,

d) praktična uputstva za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora iz člana 128. ovog zakona, uključujući adresu na koju se obavještenje o odustanku dostavlja,
e) mjerodavno pravo za uređenje odnosa trgovca i potrošača prije zaključenja ugovora i
f) ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o finansijskoj usluzi, kao i ugovorne odredbe o određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora.

**Član 125.**
**(Obavještenje o načinu rješavanja sporova)**

Obavještenje o načinu rješavanja sporova sadrži napomenu o tome da li je:
a) predviđen određeni mehanizam vansudskog rješavanja sporova i naknade štete, koji je predviđen ugovorom zaključenim na daljinu, te na koji se način i pod kojim uslovima se potrošač može koristiti tim mehanizmom,
b) predviđen određeni garancijski fond ili neki drugi oblik naknade štete potrošaču, koji nije određen propisima o kreditnim institucijama i propisima o tržištu kapitala.

**Član 126.**
**(Oblik prethodnog obavještenja)**

(1) U razumnom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, trgovac će dostaviti potrošaču ugovorne odredbe i uslove, te prethodno obavještenje iz člana 122. ovog zakona koje sadrži sve podatke navedene u čl. 122. do 124. ovog zakona, u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.
(2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor zaključen upotrebom sredstva komunikacije na daljinu koji ne omogućavaju da mu se ugovorne odredbe, uslovi i prethodno obavještenje iz člana 122. ovog zakona dostave u skladu sa stavom (1) ovog člana, trgovac će ispuniti svoju obavezu iz stava (1) ovoga člana odmah nakon zaključenja ugovora.
(3) Potrošač je u bilo kojem trenutku tokom trajanja ugovornog odnosa ovlašten zahtijevati da mu se dostavi primjerak ugovora koji je zaključio s trgovcem.
(4) Potrošač je ovlašten promijeniti sredstvo komunikacije na daljinu kojim se koristi, osim ako je to nespojivo sa zaključenim ugovorom ili prirodom finansijske usluge koja mu se pruža.

**Član 127.**
**(Sukcesivno pružanje usluga)**

(1) Ako se potrošaču sukcesivno pružaju određene usluge, odnosno niz odvojenih usluga iste prirode, a da između njega i trgovca nije zaključen početni ugovor, odredbe čl. 122. do 124. ovog zakona primjenjivat će se samo kada se ta usluga pruža prvi put.
(2) Ako, u slučaju iz stava (1) ovog člana, usluga određene vrste potrošaču nije pružena u periodu od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatrat će se prvom uslugom, te će se na tu uslugu primjenjivati odredbe članova 122. do 124. ovog zakona.

**Član 128.**
**(Pravo na odustanak od ugovora)**

(1) Od svakog ugovora o finansijskim uslugama, zaključenog putem sredstava komunikacije na daljinu, potrošač može, ne navodeći za to razloge, odustati u roku od četrnaest (14) dana, odnosno u roku od trideset (30) dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom penzijskom osiguranju.

(2) Rok za odustanak od ugovora iz stava (1) ovog člana započinje teći od dana zaključenja ugovora, odnosno u slučaju zaključenja ugovora o životnom osiguranju i dobrovoljnom penzijskom osiguranju od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor zaključen.

(3) Ako je, u skladu sa odredbom člana 126. stav (2) ovog zakona, ugovor zaključen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe, uslovi i prethodno obavještenje sa svim podacima iz čl. 122. do 124. ovog zakona, rok za odustanak od ugovora iz stava (1) ovog člana počinje teći od dana kad su ugovorne odredbe, uslovi i prethodno obavještenje dostavljeni potrošaču, u skladu sa članom 126. st. (1) i (2) ovog zakona.

**Član 129.**
**(Kada potrošač nema pravo na odustanak od ugovora)**

Potrošač nema pravo na odustanak od ugovora predviđen stavom (1) člana 128. ovog zakona ako je:

a) zaključen ugovor o finansijskim uslugama čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac koji pruža finansijske usluge ne može uticati, a do kojih može doći tokom trajanja roka za odustanak od ugovora iz člana 128. stav (1) ovog zakona, i to usluge koje se odnose na: kupoprodaju strane valute, instrumente tržišta novca, prenosive obveznice, udjele u investicionim fondovima, ugovori sa klauzulama za budućnost, uključujući uporedive instrumente s ugovorenim gotovinskim namirenjem, kamatne terminske ugovore, kamatne, valutne i akcijske svop zamjene i opcije sticanja ili otuđenja tih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a naročito opcije na valute i kamatne stope,
b) zaključen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se zaključuje na rok kraći od mjesec dana,
c) ugovor koji su obje ugovorne strane u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača, prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak od ugovora iz ovoga člana.

**Član 130.**
**(Oblik odustanka od ugovora)**

(1) Od ugovora se odustaje obavještenjem u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za odustanak od ugovora, predviđenog članom 128. ovog Zakona, s tim da je potrošač dužan slijediti uputstva za ostvarivanje prava na odustanak koja su mu data u prethodnom obavještenju iz člana 122. ovog zakona.

(2) Smatra se da je do odustanka došlo na vrijeme, ako je obavještenje o odustanku upućeno unutar rokova iz člana 128. stava 1. ovog zakona.

(3) Smatra se da je došlo do odustanka od ugovora u trenutku kad je trgovac ili od njega određeno lice zaprimilo obavješenje o odustanku.

**Član 131.**
**(Početak ispunjenja ugovora)**

(1) Trgovac može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za odustanak od ugovora iz člana 128. ovog zakona, samo uz izričit pristanak potrošača.
(2) Trgovac nije ovlašten zahtijevati ispunjenje potrošačeve obaveze iz ugovora prije isteka roka za odustanak od ugovora, predviđenog članom 128. ovog zakona.

**Član 132.**
**(Posljedice odustanka od ugovora)**

(1) U slučaju odustanka od ugovora iz člana 128. ovog zakona, potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac zbog toga pretrpio, te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za odustanka od ugovora.
(2) U slučaju odustanka od ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je na osnovu tog ugovora primila od druge strane.
(3) Ako se priroda pružene usluge protivi vraćanju, potrošač je dužan platiti cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka odustanka od ugovora.
(4) Iznos koji bi potrošač bio dužan platiti trgovcu na osnovu stava (3) ovog člana mora biti proporcionalan pruženoj usluzi, te ni u kojem slučaju ne smije biti takav da ga se može ocijeniti kao kaznu ili naknadu za odustanak od ugovora.
(5) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje bilo kojeg iznosa na osnovu stava (3) ovog člana, ako ne može dokazati da je o mogućnosti tog plaćanja potrošač bio obaviješten u prethodnom obavještenju iz člana 122. ovog zakona, na način predviđen članom 124. stav (1) tačka a) ovog zakona.
(6) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koja je ispunjena prije odustanka od ugovora iz člana 132. ovog zakona, ako je usluga pružena suprotno odredbi člana 130. stav (1) ovog zakona.
(7) Ako potrošač odustane od ugovora, trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana prijema obavještenja o odustanku od ugovora, vrati potrošaču sve što je na osnovu tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos iz stava (3) ovog člana.
(8) Odustane li potrošač od ugovora, na osnovu člana 128. ovog zakona, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o odustanku, vratiti trgovcu ono što je od njega primio na osnovu tog ugovora.

**Član 133.**
**(Dejstvo odustanka od ugovora o finansijskoj usluzi na druge ugovore)**

Iskoristi li potrošač svoje pravo na odustanak od ugovora iz člana 128. ovog zakona, odustankom od ugovora o finansijskoj usluzi odustaje se i od svakog drugog ugovora koji je, na osnovu ili u vezi s ugovorom o finansijskoj usluzi, potrošač zaključio s trgovcem ili nekim drugim licem koja je ugovor s potrošačem zaključila na osnovu prethodnog sporazuma s trgovcem.

**Član 134.**
**(Postupanje suprotno odredbama ovog poglavlja)**

(1) Ako trgovac ne ispuni bilo koju obavezu predviđenu ovim poglavljem, potrošač ima pravo odustati od ugovora u bilo kojem trenutku.
(2) U slučaju iz stava (1) ovog člana, potrošač neće biti dužan nadoknaditi trgovcu štetu koju je ovaj zbog raskida pretrpio, niti mu platiti bilo koju drugu naknadu za odustanak od ugovora.

**Član 135.**
**(Teret dokazivanja)**

(1) Trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obavezu prethodnog obavještavanja potrošača, te da je potrošač pristao zaključiti ugovor, odnosno pristao na to da mu trgovac započne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za odustanak od ugovora iz člana 128. ovog zakona.
(2) Ugovorna odredba kojom je predviđeno da će teret dokazivanja u odnosu na činjenice navedene u stavu (1) ovog člana biti na potrošaču, smatrat će se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredbi ovog poglavlja zakona.

## XVI POGLAVLJE - UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPOTREBU (TIMESHARE), UGOVOR O DUGOTRAJNOM TURISTIČKOM PROIZVODU, UGOVOR O PONOVNOJ PRODAJI I UGOVOR O ZAMJENI

**Član 136.**
**(Područje primjene)**

(1) Odredbama ovog poglavlja zakona uređuje se ugovor o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni, zaključen između potrošača i trgovca.
(2) Pri izračunavanju trajanja ugovora o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare) ili ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, uzima se u obzir svaka ugovorna odredba koja dopušta prešutno obnavljanje ili produženje ugovora.

**Član 137.**
**(Opće odredbe)**

(1) Ugovori moraju biti zaključeni u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju.
(2) Ugovori moraju biti sastavljeni na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini.
(3) Ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare) odnosi na određenu nekretninu koja se ne nalazi na području Bosne i Hercegovine, trgovac je dužan dostaviti potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službeni jezik ili jedan od službenih jezika države u kojoj se nekretnina nalazi.

**Član 138.**
**(Oglašavanje)**

(1) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovore mora biti jasno naznačeno pravo dobivanja prethodnog obavještenja iz člana 139. ovog zakona, kao i mjesto na kojem se to obavještenje može dobiti.
(2) Ako se zaključenje ugovora potrošaču nudi lično, na promotivnom ili prodajnom događanju, trgovac mora u pozivu jasno navesti komercijalnu svrhu i prirodu događanja.
(3) Obavještenje iz stava (1) ovog člana potrošaču mora biti dostupno tokom čitavog trajanja događanja iz stava (2) ovog člana.
(4) Zabranjeno je vremenski ograničenu upotrebu (timeshare) i dugotrajni turistički proizvod oglašavati i/ili nuditi na tržištu kao ulaganje.

**Član 139.**
**(Prethodno obavještenje)**

(1) Trgovac je dužan, u razumnom roku prije prihvatanja ponude ili zaključenja bilo kojeg ugovora, u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju, potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti tačno i potpuno obavještenje o ugovoru, i to putem standardnog informativnog obrasca.
(2) Obavještenje iz stava (1) ovog člana potrošaču mora biti besplatno stavljeno na raspolaganje.
(3) Obavještenje iz stava (1) ovog člana mora biti sastavljeno na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini.
(4) Sadržaj i oblik obavještenja iz stava (1) ovog člana pravilnikom propisuje ministar.

**Član 140.**
**(Sadržaj ugovora)**

(1) Podaci navedeni u prethodnom obavještenju iz člana 139. ovog zakona čine sastavni dio ugovora, i ne mogu se izmijeniti, osim ako se ugovorne strane izričito ne sporazumiju drugačije ili ako izmjene proizađu iz neuobičajenih i nepredvidljivih okolnosti koje su izvan kontrole trgovca, a čije se posljedice nisu mogle spriječiti niti uz upotrebu dužne pažnje.
(2) Trgovac je dužan prije zaključenja ugovora obavijestiti potrošača pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, o izmjenama svakog podatka navedenog u prethodnom obavještenju, a u ugovoru te izmjene moraju biti izričito navedene.
(3) Osim podataka navedenih u prethodnom obavještenju iz člana 139. ovog zakona, ugovori također moraju sadržavati podatke o identitetu, prebivalištu ili sjedištu ugovornih strana, kao i njihove potpise i podatke o datumu i mjestu zaključenja ugovora.
(4) Prije zaključenja ugovora trgovac je dužan potrošača izričito upozoriti na postojanje prava na odustanak od ugovora iz člana 141. ovog zakona, dužinu roka za taj odustanak, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za odustanak.
(5) Svaki ugovor mora sadržavati standardni obrazac za odustanak od ugovora.

(6) Ugovorne odredbe o postojanju prava na odustanak od ugovora, dužini roka, te zabrani plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za odustanak, potrošač mora posebno potpisati.

(7) Sadržaj i oblik standardnog obrasca iz stava (5) ovog člana pravilnikom propisuje ministar.

**Član 141.**
**(Pravo potrošača na odustanak od ugovora)**

(1) Potrošač može, ne navodeći razlog, pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, raskinuti ugovor, u roku od četrnaest (14) dana od dana zaključenja ugovora ili od dana kad je potrošač zaprimio primjerak ugovora, ako je prijem uslijedio nakon zaključenja ugovora.

(2) Pravo potrošača na odustanak od ugovora prestaje:
   a) istekom roka od tri (3) mjeseca i četrnaest (14) dana računajući od dana iz stava (1) ovog člana, ako prethodno obavještenje iz člana 139. ovog zakona nije dostavljeno potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju ili
   b) istekom roka od jedne godine i četrnaest (14) dana računajući od dana iz stava (1) ovog člana, ako trgovac nije popunio standardni obrazac za odustanak od ugovora iz člana 140. ovog zakona i dostavio ga potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju.

(3) Ako je trgovac ispunio i predao potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju standardni obrazac za odustanak od ugovora u roku od godinu dana od dana iz stava (1) ovog člana, rok za odustanak od ugovora počinje teći od dana kada potrošač zaprimi taj obrazac.

(4) Ako je prethodno obavještenje iz člana 139. ovog zakona dostavljeno potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju u roku od tri (3) mjeseca od dana iz stava (1) ovog člana, rok za odustanak od ugovora počinje teći od dana kada potrošač zaprimi prethodno obavještenje.

(5) Ako je potrošaču istovremeno s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare) ponuđen ugovor o zamjeni, na oba ugovora primjenjuje se samo jedan rok za odustanak od ugovora iz stava (1) ovog člana.

(6) Potrošač odustaje od ugovora obavještenjem u pisanom obliku, na papiru ili na drugom trajnom mediju, pri čemu koristi standardni obrazac za odustanak od ugovora iz člana 140. ovog zakona.

(7) Smatra se da se odustalo od ugovora na vrijeme, ako je potrošač obavještenje o raskidu iz stava (7) ovog člana poslao trgovcu prije isteka roka za odustanak od ugovora.

**Član 142.**
**(Dejstvo korištenja prava na odustanak od ugovora)**

(1) U slučaju odustanka od ugovora, potrošač nije dužan trgovcu nadoknaditi nikakve troškove, niti je dužan platiti vrijednost usluge koja mu je na osnovu ugovora bila izvršena, prije nego što je iskoristio svoje pravo na odustanak od ugovora.

(2) U slučaju odustanak od ugovora potrošač ne odgovara za štetu koja nastane trgovcu zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak od ugovora.

**Član 143.**
**(Plaćanje unaprijed)**

(1) Prije isteka roka za odustanak od ugovora zabranjeno je od potrošača zahtijevati bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje garancije, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge finansijske transakcije u vezi s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu upotrebi (timeshare), ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu, te ugovorom o zamjeni.
(2) U vezi s ugovorom o ponovnoj prodaji, zabranjeno je zahtijevati od potrošača bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje garancije, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge finansijske transakcije, prije nego što ponovna prodaja prava bude izvršena odnosno ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način.

**Član 144.**
**(Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnom turističkom proizvodu)**

(1) Kod ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, plaćanje se obavlja isključivo na osnovu plana otplate u ratama.
(2) Zabranjeno je bilo kakvo plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije zasnovano na planu otplate u ratama.
(3) Sva plaćanja na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, uključujući plaćanje bilo koje članarine, moraju biti podijeljena na jednake godišnje rate.
(4) Za svako plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu trgovac je dužan uputiti potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije četrnaest (14) dana prije datuma dospijeća pojedinačne rate.
(5) Od druge rate nadalje, potrošač može raskinuti ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu bez plaćanja bilo kakve naknade ili kazne, i to upućivanjem obavještenja trgovcu u roku od četrnaest (14) dana od dana prijema zahtjeva za plaćanje pojedine rate.
(6) Pravo potrošača iz stava (5) ovog člana ne utiče na njegovo pravo da raskine ugovor ili na drugi način dovede do prestanka ugovora, koje ima na osnovu ovog ili drugih zakona.

**Član 145.**
**(Raskid povezanih ugovora)**

(1) Odustankom od ugovora o vremenski ograničenoj upotrebi (timeshare) ili ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu odustaje se i od bilo kojeg, s njima povezanog ugovora o zamjeni ili bilo kojeg drugog povezanog ugovora, bez ikakvih troškova za potrošača.
(2) Ako je, radi potpune ili djelimične isplate cijene iz ugovora, potrošaču odobren kredit od strane trgovca ili trećeg lica, na osnovu sporazuma tog lica i trgovca, odustankom od nekog od tih ugovora odustaje se i od ugovora o kreditu.
(3) U slučaju odustanka od ugovora o kreditu iz stava (2) ovog člana, potrošač nije dužan platiti davatelju kredita nikakvu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu, niti mu je dužan nadoknaditi štetu.

(4) Smatra se da se odustalo od povezanog ugovora u trenutku kad trgovac primi obavještenje iz člana 141. ovog zakona, bez obzira na to da li je povezani ugovor zaključen s trgovcem ili trećim licem, na osnovu njegovog sporazuma s trgovcem.

(5) Ako je povezani ugovor zaključen s trećim licem, na osnovu njegovog sporazuma s trgovcem, potrošač nije dužan obavijestiti to lice o raskidu ugovora, već je to dužan učiniti trgovac.

(6) Trgovac ili treće lice s kojim je potrošač zaključio povezani ugovor, dužan je potrošaču vratiti sve što je na osnovu povezanog ugovora primio od njega, i to u roku od trideset (30) dana od dana kada je trgovac primio obavještenje iz člana 141. ovog zakona.

## XVII POGLAVLJE - NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA

### Član 146.
### (Nosioci zaštite potrošača)

U smislu ovog zakona, subjekti odgovorni za zaštitu potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine su:

a) Vlada Federacije Bosne i Hercegovine,
b) Federalno ministarstvo trgovine,
c) Drugi federalni i kantonalni organi uprave u okviru svoje nadležnosti utvrđene zakonom koji uređuje stvarnu nadležnost organa uprave,
d) Agencije, fondovi i regulatorna tijela u okviru svoje nadležnosti u skladu sa zakonom kojim se uređuju njihove nadležnosti,
e) Organi jedinica lokalne samouprave,
f) Privredna komora, te druge komore Federacije Bosne i Hercegovine,
g) Udruženja za zaštitu potrošača,
h) Obrazovne institucije i mediji,
i) Federalna uprava za inspekcijske poslove i drugi nadležni inspekcijski organi,
j) Ombudsmen u osiguranju FBiH,
k) Ombudsmen za bankarski sistem FBiH i
l) drugi javni organi i samostalne organizacije nadležne za zaštitu prava potrošača.

### Član 147.
### (Program za zaštitu potrošača)

(1) Vlada Federacije Bosne i Hercegovine, na prijedlog Ministarstva, donosi Program za zaštitu potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Program).

(2) Programom se utvrđuju ciljevi i politike zaštite potrošača, način i dinamika ostvarivanja tih ciljeva, subjekti ovlašteni za realizaciju programa, finansijska sredstva i drugi elementi značajni za ostvarivanje zaštite potrošača.

(3) Program se donosi za period od četiri godine.

### Član 148.
### (Nadležnost)

Ministarstvo je nadležno da u oblasti zaštite potrošača:

a) kreira politike i pravni okvir iz oblasti zaštite potrošača i prati provođenje istih,
b) predlaže Vladi Federacije BiH Program i brine se o realizaciji Programa,
c) proučava i daje prijedloge koji se odnose na politiku i pravni okvir zaštite potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine,
d) sarađuje sa udruženjima za zaštitu potrošača i prati njihov rad,
e) vodi evidenciju udruženja i saveza za zaštitu potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine,
f) prati stanje u oblasti zaštite potrošača i u okviru svoje nadležnosti, predlaže nadležnim organima izmjene propisa u vezi sa zaštitom potrošača,
g) koordinira rad nadležnih organa iz člana 146. stav (1) tač. c) do l) ovog zakona na izradi Programa za zaštitu potrošača u BiH,
h) sarađuje i razmjenjuje informacije i podatke sa svim subjektima odgovornim za zaštitu potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine,
i) vrši raspodjelu finansijskih sredstava za realizaciju poslova iz oblasti zaštite potrošača,
j) osigurava okvir za realizaciju projekata finansiranih iz međunarodnih izvora,
k) podstiče rad na istraživanju u oblasti zaštite potrošača,
l) podstiče i provodi edukativne i informativne programe zaštite potrošača,
m) inicira izradu kodeksa dobre poslovne prakse trgovaca i udruženja potrošača,
n) kreira mjere u cilju sprečavanja diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja prema potrošačima i
o) vrši i druge poslove u skladu sa zakonom.

**Član 149.**
**(Udruženja potrošača)**

(1) Udruženja za zaštitu potrošača su udruženja osnovana u skladu sa propisima kojim se uređuje osnivanje i pravni položaj udruženja, a čija oblast djelovanja je ostvarivanje ciljeva zaštite potrošača.
(2) Udruženja za zaštitu potrošača moraju djelovati nezavisno od trgovaca i ne smiju sticati finansijska sredstva od trgovaca.
(3) Lice ovlašteno za zastupanje udruženja, član tijela udruženja ili bilo koji drugi član udruženja ne smije koristiti djelovanje udruženja za ostvarivanje privatnog, poslovnog ili drugog interesa.
(4) Udruženja za zaštitu potrošača djeluju na nivou jedinice lokalne samouprave i federalnom nivou.
(5) Udruženja za zaštitu potrošača se mogu udruživati u saveze udruženja za zaštitu potrošača radi zajedničkog djelovanja na ostvarivanju interesa potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine.

**Član 150.**
**(Tekuća sredstva finansiranja)**

(1) Pojedine poslove utvrđene Programom mogu vršiti udruženja i savezi za zaštitu potrošača koji su upisani u evidenciju Ministarstva.
(2) U cilju usmjeravanja i poticanja rada udruženja za zaštitu potrošača u budžetu Federacije Bosne i Hercegovine, kantonalnih vlada i jedinica lokalne uprave planiraju se, u skladu sa posebnim propisima koji regulišu tu oblast, sredstva za finansiranje sljedećih poslova:

a) planskih aktivnosti udruženja za zaštitu potrošača, kao što su: iniciranje unapređenja postojećih i kreiranja novih propisa iz oblasti zaštite prava potrošača, posredovanje u rješavanju potrošačkih prigovora, potrošačko savjetovanje, pružanje pravne pomoći potrošačima, pokretanje postupka pred nadležnim sudovima radi individualne zaštite, organizacije seminara i edukacija, izdavanja brošura, izdavanja promotivnih materijala, realizacije istraživanja i ispitivanja, itd,
b) projekata u oblasti zaštite potrošača i
c) materijalnih troškova rada udruženja za zaštitu potrošača.

(3) Poslovi iz st. (1) i (2) ovog člana dodjeljuju se na osnovu javnog poziva, koji raspisuje Ministarstvo ili drugi nadležni organ.

(4) Ministar pravilnikom propisuje kriterije za raspodjelu finansijskih sredstava za realizaciju poslova iz oblasti zaštite potrošača.

(5) Jedinice lokalne samouprave podržavaju aktivnosti udruženja i saveza potrošača u skladu sa svojim nadležnostima i mogućnostima.

**Član 151.**
**(Programski ciljevi udruženja potrošača)**

U okviru svojih programskih aktivnosti i ciljeva, udruženja za zaštitu potrošača:
a) brinu o zaštiti pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača,
b) daju savjete i pružaju druge vrste pomoći za ostvarivanje prava potrošača,
c) informišu potrošače o cijenama, kvalitetu, kontroli i sigurnosti proizvoda i usluga,
d) provode ispitivanja i vrše uporedne analize proizvoda posredstvom akreditovanih, odnosno ovlaštenih tijela za ocjenjivanje usaglašenosti u skladu sa posebnim propisima i o rezultatima informišu javnost,
e) dostavljaju nadležnim organima informacije o trgovcima ili davaocima usluga koji prodaju proizvode ili pružaju usluge koji ne odgovaraju propisanim uslovima u pogledu sigurnosti kvaliteta proizvoda i usluga,
f) sarađuju sa svim nadležnim organima iz člana 146. ovog zakona,
g) donose godišnji plan rada,
h) učestvuju u izradi Programa,
i) zastupaju potrošače u vansudskom postupku za zaštitu prava potrošača,
j) daju primjedbe i prijedloge prilikom donošenja propisa iz oblasti zaštite potrošača,
k) učestvuju u radu komisija za rješavanje reklamacija i savjetodavnih tijela iz ovog zakona i
l) vode evidenciju prigovora potrošača.

## XVIII POGLAVLJE – PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

**Član 152.**
**(Potrošački spor)**

(1) Potrošački spor je svaki spor koji proizlazi iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca.

(2) Strane u postupku rješavanja potrošačkih sporova su ravnopravne.

**Član 153.**
**(Procesnopravna zaštita prava potrošača)**

(1) Procesnopravna zaštita prava potrošača, u smislu ovog poglavlja zakona, ostvaruje se u vansudskom i u sudskom postupku.
(2) Vansudska zaštita prava potrošača iz ovog zakona, ostvaruje se pred nadležnim inspekcijskim organima.
(3) Sudska zaštita prava potrošača iz ovog zakona, ostvaruje se pred nadležnim sudom.

**Član 154.**
**(Uslovi za pokretanje spora)**

(1) Potrošač je dužan da, prije pokretanja vansudskog ili sudskog postupka, prethodno postupi po odredbama ovog zakona koji regulišu pravo potrošača na podnošenje prigovora.
(2) Ako trgovac ne uvaži prigovor potrošača, tek onda potrošač ostvaruje pravo na procesnopravnu zaštitu, u smislu ovog poglavlja zakona.

**Član 155.**
**(Vansudska zaštita prava potrošača)**

(1) Ukoliko trgovac ne udovolji zahtjevu potrošača, potrošač se može obratiti Federalnoj upravi za inspekcijske poslove i nadležnim inspekcijskim organima kantona, gradova i općina radi zaštite svojih prava u roku od devedeset (90) dana od dana saznanja za učinjenu povredu ili ugrožavanje prava, a najkasnije u roku od šest (6) mjeseci od dana učinjene povrede, odnosno ugrožavanja prava.
(2) Osim organa iz stava (1) ovog člana, potrošač se može svojim zahtjevom obratiti i drugim nadležnim organima koji su posebnim propisima ovlašteni da postupaju po zahtjevima za zaštitu prava potrošača.
(3) Organi iz st. (1) i (2) ovog člana dužni su da razmotre zahtjev za zaštitu prava potrošača iz svoje nadležnosti, te o poduzetim radnjama i mjerama pisano obavijeste potrošača u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva za zaštitu prava.

**Član 156.**
**(Sudska zaštita prava potrošača)**

(1) Postupak pred sudom može se pokrenuti pod uslovom da se spor između trgovca i potrošača prethodno pokušao sporazumno riješiti.
(2) Postupak pred sudom pokreće se tužbom potrošača pred nadležnim sudom.

**Član 157.**
**(Hitnost postupka)**

(1) Sudski postupak za zaštitu prava potrošača provodi se po hitnom postupku.
(2) Sud ima ovlaštenja da naloži objavljivanje presude u potpunosti ili djelimično u medijima ili da zatraži od tužene strane da u tom smislu da svoju korektivnu izjavu.

(3) Sud ima ovlaštenja da presudom naredi prestanak bilo kakve radnje ili prakse koja je u suprotnosti sa odredbama ovog zakona ili drugih propisa, a koji štete zajedničkim interesima potrošača.

## XIX POGLAVLJE - ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA I PRAVA POTROŠAČA

### Član 158.
### (Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača)

(1) Protiv trgovca koji upotrebom nepoštenih ugovornih odredbi, poslovne prakse ili na bilo koji drugi način krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, čime narušava kolektivne interese potrošača, može se podnijeti tužba za prestanak tih radnji (u daljem tekstu: kolektivna tužba).

(2) Kolektivna tužba može se podnijeti protiv pojedinog trgovca ili grupe trgovaca iz istog privrednog sektora koji svojim postupanjem krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, čime narušavaju kolektivne interese potrošača, protiv komorskih i interesnih udruženja trgovaca koji podstiču takvo postupanje ili protiv nositelja kodeksa kojim se podstiče korištenje nepoštene poslovne prakse.

### Član 159.
### (Ovlaštena lica za pokretanje postupka)

Kolektivnu tužbu mogu da podnesu:

a) Ministarstvo, drugi organi državne uprave i samostalne organizacije i pravna lica nadležna za zaštitu prava potrošača u skladu sa zakonom,
b) udruženja potrošača iz člana 149. ovog zakona,
c) komorska i interesna udruženja trgovaca (privredna, zanatska, i dr.).

### Član 160.
### (Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka)

a) Prije podnošenja tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ovlašteno lice iz člana 166. ovog zakona, dužno je da lice koje namjerava tužiti prethodno pismeno upozori da će, u slučaju da ne prekine sa postupanjem kojim narušava kolektivne interese potrošača, protiv njega podnijeti kolektivnu tužbu.
b) Ovlašteno lice ne može podnijeti kolektivnu tužbu prije isteka roka od četrnaest (14) dana od dana dostavljanja upozorenja iz stava (1) ovog člana.
c) Prijedlog za izricanje privremene mjere može se podnijeti i prije isteka roka iz stava (2) ovog člana.

### Član 161.
### (Medijacija prije podnošenja kolektivne tužbe)

(1) Prije podnošenja kolektivne tužbe stranke mogu podnijeti prijedlog za rješavanje spora putem medijacije.

(2) Prijedlog za rješavanje spora medijacijom podnosi se organu za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, određenog propisima kojima se uređuje vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

(3) Na medijaciju iz stava (1) ovog člana primjenjuju se odredbe propisa o mirenju i propisa kojima se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

**Član 162.**
**(Medijacija tokom postupka)**

(1) Sud će na pripremnom ročištu povodom kolektivne tužbe upoznati stranke s mogućnostima da spor riješe sudskom nagodbom ili u postupku medijacije i obrazložiti im te mogućnosti.
(2) Na zaključenje sudske nagodbe i rješavanje spora medijacijom na odgovarajući način primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje parnični postupak o sudskoj nagodbi i medijaciji.
(3) Prije potpisivanja zapisnika o nagodbi, sud će ispitati jesu li raspolaganja stranaka suprotna prinudnim propisima i pravilima javnog morala, te jesu li pravična.
(4) Donošenje rješenja kojim se nagodba ne dopušta odgodit će se ako je potrebno da se o okolnostima iz stava (3) ovog člana prije toga pribave potrebna obavještenja.

**Član 163.**
**(Privremene mjere)**

(1) Sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid postupanja kojima se narušavaju kolektivni interesi potrošača.
(2) Sud može privremenu mjeru odrediti i u slučaju da trgovac još nije počeo sa postupanjem kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača, ali je početak tog postupanja izvjestan.

**Član 164.**
**(Posebna pravila postupka)**

(1) Za vođenje postupka po kolektivnoj tužbi stvarno je nadležan sud opće mjesne nadležnosti.
(2) Mjesno je nadležan općinski sud prema mjestu sjedišta tuženog, odnosno njegovog dijela ili poslovne jedinice, ako spor proizlazi iz poslovanja tog dijela ili poslovne jedinice, odnosno sud na čijem području je došlo ili je moglo doći do povrede. Ako tuženi nema sjedište, ni svoj dio ili poslovnu jedinicu u Federaciji BiH, mjesno je nadležan sud na čijem je području došlo do postupanja kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača ili gdje je došlo do štetnih posljedica.
(3) U postupku po kolektivnoj tužbi vrijednost predmeta spora utvrđuje sud.
(4) Sud će vrijednost predmeta spora utvrditi u iznosu najviše do 10.000,00 KM, bez obzira na stvarni ekonomski značaj spora.
(5) Kod odmjeravanja vrijednosti predmeta spora posebno će se voditi računa o složenosti i obimu spora, broju lica protiv kojih se vodi postupak i značaju tužbenog zahtjeva iz ugla javnog interesa.

**Član 165.**
**(Postojeća parnica i srodne parnice)**

(1) Dok teče postupak po kolektivnoj tužbi ne može se pokretati drugi postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u pogledu istog zahtjeva protiv istog tuženog.
(2) Drugo ovlašteno lice može se pridružiti tužiocu u postupku koji je u toku kao umješač, bez prava na naknadu troškova.
(3) Pokretanje ili vođenje postupka po kolektivnoj tužbi ne spriječava potrošača koji protupravnim postupanjem trgovca trpi štetne posljedice da pred nadležnim sudom pokrene postupak za naknadu štete, za poništenje ili utvrđivanje ništavosti ugovora koji je zaključen pod uticajem postupanja kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača, odnosno bilo koji drugi postupak za ostvarenje prava koja mu pripadaju na osnovu ovog ili drugih zakona.

**Član 166.**
**(Odluka suda)**

(1) Ako je kolektivna tužba osnovana, sud će presudom kojom usvaja tužbu utvrditi povredu ovog ili drugih zakona, precizno je opisati i tuženom:
   a) narediti da prekine sa postupanjem iz člana 158. ovog zakona i narediti mu da, ako je to moguće, poduzme mjere neophodne za otklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegovog postupanja,
   b) zabraniti takvo ili slično postupanje kojima se narušavaju kolektivni interesi potrošača ubuduće,
   c) naložiti da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ako njeno objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti otklone štetne posljedice postupanja iz člana 158. ovog zakona,
   d) naložiti da o svom trošku objavi ispravku nedopuštenog oglašavanja, kada je to primjenljivo.
(2) Odlukom kojom se usvaja tužbeni zahtjev sud određuje rok za njeno izvršenje.

**Član 167.**
**(Dejstvo sudske odluke)**

(1) Izvršenje pravosnažne sudske presude iz člana 166. ovog zakona, osim tužioca i drugih ovlaštenih lica iz člana 159. ovog zakona, može tražiti i svaki potrošač koji ima pravni interes.
(2) Ako sud zabrani korištenje određenih nepoštenih odredbi u ugovoru, trgovac koji je bio stranka u postupku po kolektivnoj tužbi ne može se pozivati na takve odredbe iz već ranije zaključenih ugovora.

**Član 168.**
**(Posebne odredbe za postupke u vezi sa nepoštenim poslovnim praksama)**

(1) Ako je postupak kolektivne tužbe pokrenut zbog nepoštene poslovne prakse iz XII poglavlja ovog zakona, prilikom odlučivanja o tome da li je poslovna praksa nepoštena neće se uzimati u obzir da li je tom praksom nekom prouzrokovana šteta, odnosno da li je vjerovatno da će nekome biti prouzrokovana šteta, kao ni da li je lice protiv kojeg se vodi postupak krivo za nepoštenu poslovnu praksu.

(2) Ako je postupak kolektivne tužbe pokrenut zbog obmanjujuće poslovne prakse iz XII poglavlja ovog zakona, sud će zahtijevati od tuženog, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja i uzimajući u obzir opravdane interese tuženog i druge strane u postupku, da u roku od sedam (7) dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost iznesenih činjeničnih navoda u okviru poslovne prakse.
(3) Ako dokazi ne budu dostavljeni u roku iz stava (2) ovog člana ili ako sud utvrdi da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

**Član 169.**
**(Obavezujuće dejstvo sudske odluke)**

U postupku po pojedinačnoj tužbi potrošača, protiv istog tuženog koji je bio tuženi i u postupku po kolektivnoj tužbi, koja je usvojena, sud će odlučivati u skladu sa pravosnažnom sudskom odlukom iz postupka po kolektivnoj tužbi.

**Član 170.**
**(Registar presuda)**

(1) Ministarstvo vodi elektronski registar podnesenih kolektivnih tužbi i donesenih presuda.
(2) Sud će kolektivnu tužbu dostaviti Ministarstvu odmah nakon prijema, odnosno presudu odmah nakon donošenja.
(3) Registar presuda je javan i uvid je dostupan bez naknade.
(4) Sadržaj i način vođenja registra podnesenih tužbi i donesenih presuda utvrđuje ministar pravilnikom.

**Član 171.**
**(Shodna primjena)**

Ako ovim zakonom nije drukčije uređeno, u postupku povodom tužbe iz člana 158. ovog zakona, nadležni sud će shodno primjenjivati odredbe zakona kojim se uređuje parnični postupak.

## POGLAVLJE XX – NADZOR

**Član 172.**
**(Upravni i inspekcijski nadzor)**

(1) Upravni nadzor nad primjenom ovog zakona i propisa donesenih na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo.
(2) Inspekcijski nadzor nad primjenom ovog zakona i propisa, donesenih na osnovu ovog zakona, vrše federalni tržišno, turističko-ugostiteljski inspektori i kantonalni, gradski i općinski tržišni inspektori, svaki u okviru svoje nadležnosti, u skladu sa ovlaštenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojim se uređuje inspekcijski nadzor.

## Član 173.
## (Prava i dužnosti inspektora)

U vršenju inspekcijskog nadzora, nadležni inspektor ima sva prava, dužnosti i ovlaštenja koja su propisana ovim zakonom i zakonima kojima se uređuje inspekcijski nadzor.

## Član 174.
## (Zahtjev za zaštitu prava potrošača)

(1) Ako trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u roku iz člana 52. ovog zakona, potrošač može podnijeti zahtjev za zaštitu prava iz ovog zakona (u daljem tekstu: zahtjev) organu uprave nadležnom za inspekcijski nadzor nad primjenom ovog zakona iz člana 172. stav (2) (u daljem tekstu: nadležni organ), koji će poduzeti mjere u skladu sa ovim zakonom.

(2) Ako trgovac odbije prigovor, potrošač može podnijeti zahtjev nadležnom organu ili zaštitu svojih prava tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.

(3) Nadležni organ može na osnovu zaprimljenog zahtjeva potrošača, prije pokretanja inspekcijskog postupka nad trgovcem, pisanim putem zatražiti izjašnjenje trgovca u odnosu na sadržaj zahtjeva potrošača, odnosno izjašnjenje da li će trgovac udovoljiti zahtjevu potrošača.

(4) Trgovac je dužan u roku koji odredi nadležni organ, ali koji ne može biti duži od osam (8) dana od dana zaprimanja zatraženog izjašnjenja, pisanim putem dostaviti izjašnjenje.

(5) Ako nadležni organ po zahtjevu potrošača, neposrednim uvidom i/ili primjenom drugih propisanih radnji, bez uključivanja stručnih lica i organizacija, može da utvrdi da se radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona, a naročito prava koja se odnose na cijenu, materijalni nedostatak na stvari, komercijalnu garanciju, štetu na proizvodu datom na popravku, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, poduzeće mjere u skladu sa zakonom i rješenjem narediti trgovcu da postupi po zahtjevu potrošača.

(6) Kada se u postupku iz stava (5) ovog člana ne može utvrditi povreda prava koja se odnosi na materijalni nedostatak na stvari, komercijalnu garanciju i štetu na proizvodu datom na popravku, povreda tih prava može se, na prijedlog potrošača ili trgovca, dokazivati vještačenjem od strane angažovanih nadležnih stručnih organizacija ili ovlaštenog sudskog vještaka.

(7) Rok za donošenje i dostavljanje rješenja po zahtjevu potrošača u slučaju sprovođenja postupka vještačenja iz stava (6) ovog člana je 60 dana od dana pokretanja postupka.

(8) Ako nadležni organ, na osnovu provedenih radnji iz st. (5) i (6) ovog člana, nije u mogućnosti da utvrdi odlučujuće činjenice da se radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona ili ako utvrdi da se ne radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona, o tome će donijeti rješenje i uputiće potrošača da zaštitu svojih prava može tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.

(9) Na pitanja zaštite prava potrošača u postupcima po zahtjevu nadležnom organu koja nisu uređena ovim zakonom, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje upravni postupak.

**Član 175.**
**(Troškovi vještačenja)**

(1) Troškove vještačenja iz člana 174. stav (6) ovog zakona snosi potrošač ili trgovac, u zavisnosti od rezultata vještačenja.
(2) Stranka koja predlaže vještačenje treba da predujmi troškove za izvođenje tog dokaza, a ako se strane u postupku saglase o vještačenju, nadležni organ odlučuje u kojoj mjeri stranke treba da uplate predujam za troškove vještačenja.

**Član 176.**
**(Prikrivena trgovina)**

(1) Radi utvrđivanja nepravilnosti u primjeni ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, inspektor je ovlašten da, bez prethodnog obavještavanja i legitimisanja subjektu nadzora, izvrši prikrivenu kupovinu proizvoda u slučaju sumnje da lice obavlja djelatnost bez prethodne registracije ili da ne izdaje račun, ili da na drugi način krši odredbe ovog zakona ili drugog zakona kojim se štite prava potrošača, ako se na taj način mogu obezbijediti dokazi, odnosno utvrditi nepravilnosti ili podaci o prekršiocu.
(2) Ako se tokom postupka nadzora odnosno kupovine iz stava (1) ovog člana utvrdi povreda odredaba ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača trgovac je dužan da snosi trošak kupljenog proizvoda.
(3) Ako je tokom postupka nadzora potrebno provesti ispitivanje ili vještačenje proizvoda koji je kupljen prikrivenom kupovinom iz stava (1) ovog člana, troškove ispitivanja ili vještačenja snosi trgovac, ako se utvrdi da uzorci ne ispunjavaju zahtjeve utvrđene zakonom.

**Član 177.**
**(Načelo oportuniteta)**

(1) Inspektor neće podnijeti zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog ako:
   a) trgovac tokom inspekcijskog nadzora odnosno do donošenja rješenja otkloni nepravilnosti odnosno posljedice tih nepravilnosti utvrđene u inspekcijskom nadzoru, što će inspektor konstatovati u zapisniku,
   b) za utvrđene nepravilnosti doneseno je rješenje i subjekt nadzora je postupio po izvršnom rješenju inspektora ili je postupio po rješenju prije nego što je ono postalo izvršno,
   c) trgovac izjašnjenjem na zapisnik preuzme obavezu da u određenom roku otkloni nepravilnosti, odnosno posljedice tih nepravilnosti utvrđene u inspekcijskom nadzoru za koje nije propisana upravna mjera, a inspektor utvrdi da je počinjen prekršaj.
(2) U slučaju iz stava (1) tačka c) ovog člana inspektor će trgovcu rješenjem narediti izvršenje preuzete obaveze i odrediti rok za njeno izvršenje, zavisno od prirode te obaveze.
(3) Ako trgovac ne postupi na način iz stava (1) ovog člana, odnosno ne ispuni u određenom roku obavezu iz stava (2) ovog člana, inspektor je dužan bez odlaganja, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana završetka inspekcijskog nadzora, odnosno u roku od petnaest (15) dana od isteka roka

za izvršenje obaveze da podnese zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno da izda prekršajni nalog.

(4) Odredba st. (1) do (3) ovog člana ne primjenjuje se u slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od jedne (1) godine.

**Član 178.**
**(Privremena mjera uklanjanja sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju)**

(1) Kada se u inspekcijskom postupku utvrdi da pravno ili fizičko lice zaključuje ugovore na daljinu, te proizlazi da ono namjerno skriva identitet i čini povrede ovog zakona ili kada odbija saradnju s nadležnim organom, a postoji rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača, nadležni organ može donijeti privremeno rješenje kojim će naložiti privremene mjere.

(2) Privremena mjera iz stava (1) ovog člana može biti:
   a) naložiti operaterima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP) i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima, odnosno potrošačima, prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje srazmjerno prirodi povrede,
   b) naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju srazmjerno prirodi povrede,
   c) naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene,
   d) naložiti izdavaču elektronskog ili štampanog medija da ukloni sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovog zakona i
   e) svaka druga mjera kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača.

(3) Privremene mjere traju do isteka roka na koji su određene, a najduže do okončanja postupka kod nadležnog organa.

(4) Ako je nastala šteta operaterima javnih komunikacijskih usluga, davateljima usluga pristupa internetu (ISP), pružateljima usluga smještaja i registrima za domene, izdavaču elektronskog ili štampanog medija zbog privremenih mjera iz stava (2) ovoga člana, oni imaju pravo tražiti od trgovca naknadu štete u skladu sa općim pravilima naknade štete.

(5) Na rješenje iz stava (1) dozvoljena je žalba u roku od osam (8) dana od dana prijema rješenja.

(6) Žalba se izjavljuje nadležnom drugostepenom organu, u skladu sa posebnim propisima.

(7) Žalba protiv rješenja iz stava (1) ovog člana ne odgađa izvršenje rješenja.

**Član 179.**
**(Rješenje o uklanjanju sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju)**

(1) Ako trgovac ni tokom trajanja privremene mjere iz člana 178. ovog zakona ne ukloni nepravilnost, nadležni organ rješenjem će zabraniti trgovcu postupanje protivno propisima iz ovog zakona, srazmjerno prirodi povrede.

(2) Rješenjem iz stava (1) ovog člana nadležni inspektor ukinut će privremeno rješenje iz člana 178. stava (1) ovog zakona i:

a) naložiti operatorima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP) i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima odnosno potrošačima prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje srazmjerno prirodi povrede,
b) naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju srazmjerno prirodi povrede,
c) naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene,
d) naložiti izdavaču elektronskog ili štampanog medija da ukloni sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovog zakona i/ili
e) odrediti svaku mjeru kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača.

(3) Ako je nastala šteta operaterima javnih komunikacijskih usluga, davateljima usluga pristupa internetu (ISP), pružateljima usluga smještaja i registrima za domene, izdavaču elektronskog ili štampanog medija zbog privremenih mjera iz stava (2) ovog člana, oni imaju pravo tražiti od trgovca naknadu štete u skladu sa općim pravilima naknade štete.

(4) Na rješenje iz stava (1) dozvoljena je žalba u roku od osam (8) dana od dana prijema rješenja.

(5) Žalba se izjavljuje nadležnom drugostepenom organu, u skladu sa posebnim propisima.

(6) Žalba protiv rješenja iz stava (1) ovog člana ne odgađa izvršenje rješenja.

**Član 180.**
**(Upravne mjere)**

(1) Pored upravnih mjera utvrđenih zakonom kojim se uređuje inspekcijski nadzor, nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti, ako u toku inspekcijskog nadzora utvrdi da:

1. na mjestu prodaje, odnosno ponude jasno i vidljivo nije istakao posebne uslove prodaje (član 13. stav (4)),
2. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu odgovornosti za materijalni nedostatak na stvari i prava po osnovu komercijalne garancije, u skladu sa ovim zakonom, za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone (član 14. stav (3)),
3. na robi koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka upotrebe“ (član 20. stav (1)),
4. roba koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji, nije označena na način propisan ovim zakonom (član 21.),
5. je cijena na robi istaknuta na način da oštećuje robu (član 24. stav (3)),
6. nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 32.),
7. nije postupio na zahtjev potrošača na način propisan ovim zakonom (član 33.);

8. za kupljeni proizvod potrošaču nije izdao račun ili nije izdao račun na propisan način (član 34.),
9. kod usluge popravke ili održavanja nije postupio na način propisan ovim zakonom (član 35.),
10. nije obavijestio potrošača o dostupnosti rezervnih dijelova, priključnih aparata i sličnih dijelova i tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke, na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 36. stav (1)),
11. nije obezbijedio dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, dijelova i aparata iz člana 22. stav (1) ovog zakona najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču (član 36. stav (2)),
12. nije obezbijedio odgovarajući originalni omot ili ambalažu, ili ako je uračunao težinu originalnog omota ili ambalaže u neto masu robe ili nije postupio u skladu sa obavezama koje se odnose na dodatni omot, ili je omot koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca ili upućuje na njega (član 37.),
13. ako potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu odnosno uslugu i drugu dokumentaciju koju je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 38.),
14. pri isporuci proizvoda potrošaču nije postupio na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 39.),
15. je naplatio izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (član 41. stav (1)),
16. potrošaču nije omogućio pristup i korištenje usluge od općeg ekonomskog interesa, pod uslovima propisanim ovim zakonom, ili nije zaključio ugovor sa potrošačem, ili nije izdao račun na propisan način, ili je naplatio uslugu očitanja mjernih uređaja suprotno uslovima propisanim zakonom, ili nije upoznao potrošača sa općim uslovima poslovanja ili nije javno objavio opće uslove poslovanja na web/internet stranici, ili na zahtjev potrošača ne dostavi detaljnu specifikaciju računa ili analitičku karticu (član 42.),
17. kvalitet usluge od općeg ekonomskog interesa koja se pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 46.),
18. je potrošaču obustavio pružanje usluge od općeg ekonomskog interesa ili ga je isključio sa distributivne mreže u toku postupka u kome se račun osporava ili, bez odlaganja, nije nastavio sa pružanjem usluge, odnosno priključio potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa (član 45.),
19. nije obezbijedio besplatnu i lako dostupnu kontakt liniju za pomoć potrošačima u vezi sa korištenjem usluge od općeg ekonomskog interesa na način i pod uslovima utvrđenim ovim zakonom (član 49.),
20. u prodajnom objektu nije istakao obavještenje ili na drugi način nije obavijestio potrošača o načinu i mjestu podnošenja prigovora u skladu sa ovim zakonom (član 50. stav (6)),
21. ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača u skladu sa ovim zakonom (član 50. stav (8)),

22. nije odgovorio u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača (član 52.),
23. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu odgovornosti za materijalni nedostatak na stvari, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 59. do 66., član 67. st. (3) do (6) i član 69.),
24. nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji i povezanom reklamnom materijalu (član 70. st. (1), (2), (3) i (6) i član 73.),
25. nije dostavio izjavu o komercijalnoj garanciji potrošaču na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 70. stav (5) i član 73.),
26. je pri zaključenju ugovora o prodaji i oglašavanju povodom prodaje zloupotrijebio izraz "garancija", "komercijalna garancija" i slične izraze sa tim značenjem (član 71. i član 73.),
27. prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude nije obavijestio potrošača na jasan i razumljiv način o podacima propisanim ovim zakonom (član 82 st. (1) i (2)),
28. nije izvršio ugovor o prodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno, ili ako, u slučaju kada ne može da izvrši ugovor u roku utvrđenim zakonom, nije o tome bez odlaganja pisanim putem obavijestio potrošača, ili u slučaju raskida ugovora ne vrati potrošaču plaćeni iznos u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 83.),
29. je potrošaču naplatio naknadu za korištenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korištenje tog sredstva plaćanja (član 85.),
30. nije obezbijedio da potrošač plaća poziv po tarifi koja nije viša od osnovne tarife za telefonske usluge, a uspostavio je telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa prodajom na daljinu putem telefona (član 86.),
31. nije zahtijevao izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije zaključivanja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude (član 87. st. (1) i (3)),
32. na zahtjev potrošača odmah nije izvršio povrat dodatnog iznosa koji je plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje, već se trgovac poslužio opcijom prešutnog prihvatanja od strane potrošača (član 87. st. (2) i (3)),
33. koristi odredbe općih uslova, ponude, narudžbenice ili drugih dokumenata koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da šutnja potrošača znači prihvatanje ponude (član 88. st. (3) i (4)),
34. nije na jasan i razumljiv način, prije zaključivanja ugovora izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, ili prije prihvatanja ponude, obavijestio potrošača o podacima u skladu sa ovim zakonom (član 93. stav (1) i član 98. st.(1) i (2)),
35. bez izričitog sporazuma sa potrošačem mijenja obavještenja iz člana 93. stav (1) ovog zakona (član 93. stav (2)),
36. prije prihvatanja ponude nije obavijestio potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (član 93. stav (5)),

37. obavještenje u vezi sa ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, nije dostavljeno na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini (član 93. stav (7)),
38. u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavještenje nije dato na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 99.),
39. potrošaču nije dostavio primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija (član 100.),
40. u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, potrošaču nije pružio podatke na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 102. stav (1)),
41. u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, pisana potvrda usmeno zaključenog ugovora ne sadrži sve podatke i informacije propisane ovim zakonom (član 102. stav (2)),
42. u slučaju ugovora zaključenog na daljinu, obavještenje nije prilagođeno sredstvu komunikacije na daljinu koje se koristi, i nije saopšteno na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 105. stav (1)),
43. u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstava komunikacije na daljinu koja omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije obavijestio potrošača o podacima i na način propisan ovim zakonom (član 105. stav (2)),
44. na početku komunikacije nije naveo svoj identitet, odnosno identitet lica u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva, ako za potrebe zaključenja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona (član 105. stav (3)),
45. u slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, nije potrošaču dostavio ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvosmisleno utvrditi trenutak prijema ponude (član 106. stav (1)),
46. u slučaju predviđenim ovim zakonom kod ugovora zaključenog elektronskim putem, prije nego što izvrši naručivanje, nije obavijestio potrošača o podacima predviđenim ovim zakonom, ili mu u trenutku naručivanja nije omogućio da jasno izjavi da je upoznat s tim da naručivanje uključuje obavezu plaćanja, ili ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija nisu obilježeni na lako uočljiv način riječima "narudžba s obavezom plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da narudžba uključuje obavezu plaćanja (član 107.),
47. na web/internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, nije jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja i koja se sredstva plaćanja prihvataju (član 108.),
48. nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku pružanja usluge, potrošaču nije dostavio potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju, ili ta potvrda ne sadrži obavještenje o podacima i informacijama iz ovog zakona (član 109.),
49. u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za odustanak od ugovora, trgovac nije od potrošača zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 110. stav (1) ovog zakona (član 110. stav (2)),

50. potrošaču nije omogućio ostvarivanje prava na odustanak od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili na daljinu u rokovima, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 112.),
51. nije bez odlaganja dostavio potrošaču potvrdu o prijemu izjave o odustanku od ugovora na trajnom mediju, u slučaju predviđenim ovim zakonom (član 114. stav (3)),
52. u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na odustanak od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, u rokovima propisanim ovim zakonom, ne vrati potrošaču sve što je plaćeno na osnovu ugovora, u sredstvima, na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 116.),
53. u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena na adresu potrošača, nije preuzeo robu o svom trošku, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 117. stav (5)),
54. u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora nije obavijestio potrošača, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 121., 122., 123., 124. i 125.),
55. potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno odmah nakon zaključenja ugovora pod uslovima i na način propisan ovim zakonom ili na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, nije dostavio primjerak zaključenog ugovora ili potrošaču nije omogućio promjenu sredstva komunikacije na daljinu u skladu sa ovim zakonom (član 126.),
56. je započeo sa ispunjenjem ugovora prije isteka roka za odustanak od ugovora bez izričitog pristanka potrošača ili da zahtijeva ispunjenje obaveze potrošača prije isteka roka za odustanak od ugovora (član 131.),
57. u slučaju odustanka od ugovora nije vratio potrošaču sve što je na osnovu ugovora od njega primio, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 132. stav (7)),
58. oglašava ugovore iz člana 137. ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (član 138.)
59. ne zaključi ugovor u formi ili na jeziku u skladu sa ovim zakonom (član 139.),
60. u pogledu sadržaja ugovora, izmjene ugovora i obavještenja, obaveznog upozorenja potrošača, odredbi o odustanku od ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupa suprotno ovom zakonu (član 140.),
61. zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, davanje garancije, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili nekog trećeg lica, prije isteka roka za odustanak od ugovora, a u pogledu ugovora o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu i ugovora o zamjeni, kao i ugovora o ponovnoj prodaji (član 143.),
62. zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan ovim zakonom (član 144.),
63. u slučaju raskida od ugovora o vremenski ograničenoj upotrebi (timeshare) korištenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu nije

vratio potrošaču sredstva primljena po osnovu povezanog ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 145. stav (6)).

(2) Nadležni inspektor će rješenjem privremeno zabraniti promet robe ili pružanje usluga trgovcu do otklanjanja nepravilnosti, ako utvrdi da:

1. je vršio oglašavanje proizvoda suprotno ovom zakonu (član 10.),
2. prateći poklon koji obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 14. stav (4)),
3. roba koja je upotrebljavana, popravljana ili ima grešku, odnosno roba, čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, nije fizički odvojena od druge robe ili na mjestu ponude nije jasno, vidljivo i čitko označeno na robi ili prodajnom mjestu da se radi o takvoj robi ili nije istaknuta oznaka o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošač nije upoznat o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe (član 19.),
4. na robi koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer joj ističe rok upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka upotrebe" (član 20. stav (1)),
5. na robi koju nudi ili stavlja u promet, odnosno na uslugama, nije istakao deklaraciju u skladu sa zakonom ili istaknuta deklaracija nije propisanog sadržaja (čl. 22. i 23.),
6. prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 24.),
7. nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakao prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenu cijenu (član 26.),
8. cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom i posebnim propisima kojim se uređuje oglašavanje (član 27.),
9. se akcijska, promotivna prodaja, rasprodaja i sezonsko sniženje ne vrše u skladu sa ovim zakonom (čl.16., 17. i 18.).

(3) Nadležni inspektor će rješenjem zabraniti trgovcu korištenje ugovorne odredbe za koju je pravosnažnom sudskom presudom utvrđeno da je nepoštena u skladu sa odredbama ovog zakona, odnosno kojom se zabranjuje korištenje takvih ili sličnih ugovornih odredbi.

(4) Ako je postupanjem suprotno odredbama ovog zakona trgovac ostvario imovinsku korist, inspektor će rješenjem privremeno oduzeti stečenu imovinsku korist.

(5) Inspektor će rješenjem narediti proizvođaču otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti u slučaju kada proizvođač nije ispunio komercijalnu garanciju trajnosti pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji, odnosno kada potrošač izabere da svoje pravo po osnovu komercijalne garancije ostvari kod proizvođača (član 70. stav (3) i član 72.).

## XXI POGLAVLJE – KAZNENE ODREDBE

### Član 181.

(1) Novčanom kaznom od 3.000,00 KM do 30.000,00 KM kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1. je vršio oglašavanje proizvoda suprotno ovom zakonu (član 10.),

2. se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodaje i uslova prodaje za prodajne podsticaje (član 13. st.(2) i (4)),
3. prodajne podsticaje ne vrši u skladu sa zakonom (čl. 16., 17. i 18),
4. proizvodi nisu označeni u skladu sa važećom zakonskom regulativom, te drugim propisima, tehničkim zahtjevima i standardima karakterističnim za proizvod ili na jednom od pisama i jezika koji su u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini (član 22. st. (1) i (3)),
5. proizvod nije označen na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 23.),
6. se ne pridržava istaknutih cijena (čl. 24. i 25.),
7. utvrđenu prodajnu cijenu na robi ističe na način da potrošača dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi (član 24. st. (3) i (4)),
8. istaknute elektronske cijene nisu vidljive, tačne, nedvosmislene i identične onima prilikom izdavanja računa potrošaču ili nisu ažurirane na način određen zakonom (član 25. st. (2) i (3),
9. u cjenovniku ili tarifi koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, nije naveo slučajeve u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i finansijske savjetodavne usluge, naplaćuju i, ukoliko je primjenjivo, učestalost njihove naplate, ili provizije ili naknade ili troškovi koji padaju na teret potrošača ne odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima (član 28. st. (8) i (9)),
10. nije osigurao najmanje jedan uređaj za provjeru cijena proizvoda (tzv. „price checker") dostupan potrošačima na lako uočljivom mjestu ili uređaj nije funkcionalan, jasno označen i postavljen na pristupačnom mjestu ili informacija o cijeni prikazana putem uređaja mora odgovarati istaknutoj cijeni na prodajnom mjestu i cijeni evidentiranoj u fiskalnom sistemu (član 29.),
11. nije javno, transparentno i putem sredstava komunikacije na daljinu objavio prodajne cijene proizvoda i kriterije formiranja cijena prilikom oglašavanja, na način određen zakonom (član 30. stav (1) i član 31.),
12. za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun (član 34. stav (1)),
13. potrošaču nije omogućio pristup i korištenje usluge od općeg ekonomskog interesa, pod uslovima propisanim ovim zakonom, ili nije zaključio ugovor sa potrošačem, ili nije izdao račun na propisan način, ili je naplatio uslugu očitanja mjernih uređaja suprotno uslovima propisanim zakonom, ili na zahtjev potrošača ne dostavi detaljnu specifikaciju računa ili analitičku karticu (član 42. st. (2), (4), (5), (6) i (9)),
14. nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu, upotrebu priključka i mreže na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 44.),
15. je potrošaču ograničio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distributivne mreže u toku sudskog, vansudskog, upravnog postupka, postupka prinudne naplate ili drugog postupka u kome se račun osporava, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa ili je suprotno ovom zakonu, bez odlaganja, nije nastavio sa pružanjem usluge, odnosno priključio potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka u kome se račun osporava ili pokrene postupak prinudne naplate suprotno odredbama zakona (član 45.),

16. nije omogućio potrošaču podnošenje pisanog prigovora na način i pod uslovima predviđenim zakonom (član 50. stav (3))
17. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu odgovornosti za materijalni nedostatak na stvari, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 59. do 66., član 67. st. (3) do (6) i član 69.);
18. nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji i povezanom reklamnom materijalu (član 70. st. (1), (2), (3) i (6) i član 73.),
19. koristi odredbe općih uslova, ponude, narudžbenice ili drugih dokumenata koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da šutnja potrošača znači prihvatanje ponude (član 88. st. (3) i (4)),
20. koristi poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom u skladu sa ovim zakonom (član 88. st. (1) i (4), čl. 75., 76., 77. i 78., a u vezi sa članom 74.),
21. koristi nepoštene ugovorne odredbe (član 90., a u vezi sa članom 89.),
22. nije na jasan i razumljiv način, koji je primjeren sredstvu komunikacije na daljinu, obavijestio potrošača o informacijama u skladu sa ovim zakonom, prije nego se potrošač zaključi ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom (član 94. stav (1)).

(2) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 1.000,00 KM do 2.000,00 KM.

(3) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i trgovac fizičko lice novčanom kaznom od 1.000,00 KM do 1.500,00 KM.

(4) Ako je prekršajem iz stava (1) ovog člana trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.

(5) Novčanom kaznom od 3.000,00 KM do 30.000,00 KM kazniće se proizvođač ako nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji, kada potrošač izabere da svoje pravo po osnovu te garancije ostvari kod proizvođača.

(6) Uz novčanu kaznu iz stava (1) ovog člana može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja poziva, djelatnosti ili dužnosti u trajanju do šest (6) mjeseci.

**Član 182.**

(1) Novčanom kaznom od 2.000,00 KM do 15.000,00 KM kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1. nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 32.),
2. za kupljeni proizvod potrošaču nije izdao račun pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 34. st. (2), (3) i (4)),
3. za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan ovim zakonom (član 35.),
4. potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu odnosno uslugu i druge dokumente koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 38.),
5. prije pružanja usluge od općeg ekonomskog interesa nije upoznao potrošača sa općim uslovima poslovanja ili nije javno objavio opće uslove poslovanja na web/internet stranici (član 42. st. (7) i (8)),

6. kvalitet usluge od općeg ekonomskog interesa koju pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 46.),
7. prilikom zaključenja ugovora o prodaji stvari i oglašavanju povodom prodaje, upotrebljava izraze „garancija", „komercijalna garancija"i sličnih izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima iz zakonske odgovornosti trgovca za materijalni nedostatak na stvari ili drugih prava u skladu sa ovim zakonom (član 71.),
8. naplati sredstava koja potrošač nije bio dužan da plati, suprotno ovom zakonu (član 88. st. (2) i (4), član 93. st. (3), (4), (5) i (6) i član 115. stav (3)).

(2) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 500,00 KM do 1.500,00 KM.

(3) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i trgovac fizičko lice novčanom kaznom od 500,00 KM do 1.500,00 KM.

(4) Ako je prekršajem iz stava (1) ovog člana trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.

(5) Uz novčanu kaznu iz stava (1) ovog člana može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja poziva, djelatnosti ili dužnosti u trajanju do šest mjeseci.

**Član 183.**

(1) Novčanom kaznom od 2.000,00 KM do 10.000,00 KM kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu odgovornosti za materijalni nedostatak na stvari i prava po osnovu komercijalne garancije, u skladu sa ovim zakonom, za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone ili prateći poklon koji obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 14. st. (3) i (4)),
2. nije fizički od druge robe odvojio robu koja je upotrebljavana, popravljana ili je s greškom, odnosno robu čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, ili na mjestu ponude nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakao oznaku da se radi o takvoj robi ili nije istakao oznaku o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošača nije informisao o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe (član 19.),
3. na robi koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka upotrebe" (član 20. stav (1)),
4. prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 24. st. (1) i (2) i član 25. stav (3)),
5. utvrđena prodajna cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom (član 24. st. (4), (5), (8), (9), (10) i (11)),
6. nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istaknuo prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenju cijenu (član 26.);

7. cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovom propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (član 27.),
8. prilikom ponude i prodaje tehničke robe nije obavijestio potrošača u pisanoj formi o dostupnosti rezervnih dijelova, priključnih aparata i sličnih dijelova i tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom ili nije obezbijedio dostupnost usluga tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, dijelova i aparata najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču ili ne obezbijedi spisak pravnih i fizičkih lica koje je ovlastio za pružanje usluga servisiranja u FBiH (član 36. st. (1), (2) i (4)),
9. pri isporuci proizvoda potrošaču ne postupi na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 39.),
10. nije obezbijedio besplatnu i lako dostupnu kontakt liniju za pomoć potrošačima u vezi sa korištenjem usluge od općeg ekonomskog interesa na način i pod uslovima utvrđenim ovim zakonom (član 49.),
11. nije jasno, vidljivo i čitko istakao obavještenje o načinu podnošenja pisanog prigovora svojim poslovnim prostorijama i na web/internet stranici ili ne izda pisanu potvrdu o prijemu prigovora propisanog sadržaja (član 50. st. (5) i (6)),
12. ne odgovori u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača (član 52.)
13. nije dostavio izjavu o komercijalnoj garanciji potrošaču na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom ili izjava o komercijalnoj garanciji ne sadrži propisane podatke (član 70. st. (5), (6) i član 73.),
14. prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima propisanim ovim zakonom (član 82. st. (1) i (2)),
15. nije izvršio ugovor o prodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno, ili ako, u slučaju kada ne može da izvrši ugovor u roku utvrđenim zakonom, nije o tome bez odlaganja pisanim putem obavijestio potrošača, ili u slučaju raskida ugovora ne vrati potrošaču plaćeni iznos u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 83.),
16. je potrošaču naplatio naknadu za korištenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korištenje toga sredstva plaćanja (član 85.),
17. nije obezbijedio da potrošač plaća poziv po tarifi koja nije viša od osnovne tarife za telefonske usluge, a uspostavio je telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa prodajom na daljinu putem telefona (član 86.),
18. nije zahtijevao izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije zaključivanja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude (član 87. st. (1) i (3)),
19. na zahtjev potrošača odmah nije izvršio povrat dodatnog iznosa koji je plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje, već se trgovac poslužio opcijom prešutnog prihvatanja od strane potrošača (član 87. st. (2) i (3)),

20. nije na jasan i razumljiv način, prije zaključivanja ugovora izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, ili prije prihvatanja ponude, obavijestio potrošača o podacima u skladu sa ovim zakonom (član 93. stav (1) i član 98. st. (1) i (2)),
21. bez izričitog sporazuma sa potrošačem mijenja obavještenja iz člana 93. stav (1) ovog zakona ili prije prihvatanja ponude nije obavijestio potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom ili obavještenje u vezi sa ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, nije dostavljeno na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini (93. st. (2), (5) i (7)),
22. u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavještenje nije dato na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 99.),
23. potrošaču nije dostavio primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija (član 100.),
24. u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, potrošaču nije pružio podatke na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom ili pisana potvrda usmeno zaključenog ugovora ne sadrži sve podatke i informacije propisane ovim zakonom (član 102. st. (1) i (2)),
25. u slučaju ugovora zaključenog na daljinu, obavještenje nije prilagođeno sredstvu komunikacije na daljinu koje se koristi, i nije saopšteno na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom ili u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstava komunikacije na daljinu koja omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije obavijestio potrošača o podacima i na način propisan ovim zakonom ili na početku komunikacije nije naveo svoj identitet, odnosno identitet lica u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva, ako za potrebe zaključenja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona (član 105. st. (1), (2) i (3)),
26. u slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, nije potrošaču dostavio ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvosmisleno utvrditi trenutak prijema ponude (član 106. stav (1)),
27. u slučaju predviđenim ovim zakonom kod ugovora zaključenog elektronskim putem, prije nego što izvrši naručivanje, nije obavijestio potrošača o podacima predviđenim ovim zakonom, ili mu u trenutku naručivanja nije omogućio da jasno izjavi da je upoznat s tim da naručivanje uključuje obavezu plaćanja, ili ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija nisu obilježeni na lako uočljiv način riječima "narudžba s obavezom plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da narudžba uključuje obavezu plaćanja (član 107.),
28. na web/internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, nije jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja i koja se sredstva plaćanja prihvataju (član 108.),
29. nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku pružanja usluge, potrošaču nije dostavio potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju, ili ta potvrda ne sadrži obavještenje o podacima i informacijama iz ovog zakona (član 109.),

30. u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za odustanak od ugovora, trgovac nije od potrošača zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 110. stav (1) ovog zakona (član 110. stav (2)),
31. potrošaču nije omogućio ostvarivanje prava na odustanak od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili na daljinu u rokovima, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 112.),
32. nije bez odlaganja dostavio potrošaču potvrdu o prijemu izjave o odustanku od ugovora na trajnom mediju, u slučaju predviđenim ovim zakonom (član 114. stav (3)),
33. u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na odustanak od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, u rokovima propisanim ovim zakonom, ne vrati potrošaču sve što je plaćeno na osnovu ugovora, u sredstvima, na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 116.),
34. u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena na adresu potrošača, nije preuzeo robu o svom trošku, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 117. stav (5)),
35. u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora nije obavijestio potrošača, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 121., 122., 123., 124. i 125.),
36. potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno odmah nakon zaključenja ugovora pod uslovima i na način propisan ovim zakonom ili na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, nije dostavio primjerak zaključenog ugovora ili potrošaču nije omogućio promjenu sredstva komunikacije na daljinu u skladu sa ovim zakonom (član 126.),
37. je započeo sa ispunjenjem ugovora prije isteka roka za odustanak od ugovora bez izričitog pristanka potrošača ili da zahtijeva ispunjenje obaveze potrošača prije isteka roka za odustanak od ugovora (član 131.),
38. u slučaju odustanka od ugovora nije vratio potrošaču sve što je na osnovu ugovora od njega primio, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 132. stav (7)),
39. oglašava ugovore iz člana 137. ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (član 138.)
40. ne zaključi ugovor u formi ili na jeziku u skladu sa ovim zakonom (član 139.),
41. u pogledu sadržaja ugovora, izmjene ugovora i obavještenja, obaveznog upozorenja potrošača, odredbi o odustanku od ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupa suprotno ovom zakonu (član 140.),
42. zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, davanje garancije, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili nekog trećeg lica, prije isteka roka za odustanak od ugovora, a u pogledu ugovora o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu i ugovora o zamjeni, kao i ugovora o ponovnoj prodaji (član 143.),

43. zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan ovim zakonom (član 144.),
44. u slučaju raskida od ugovora o vremenski ograničenoj upotrebi (timeshare) korištenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu nije vratio potrošaču sredstva primljena po osnovu povezanog ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 145. stav (6)).

(2) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 200,00 KM do 1.000,00 KM.

(3) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 200,00 KM do 1.000,00 KM.

**Član 184.**

(1) Novčanom kaznom od 600,00 KM do 3.000,00 KM kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac ako:
1. nije vidno označio robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji, oznakom "nije za prodaju", „gratis“ "uzorak", "eksponat" ili prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu nije vidno označio oznakom "prodato" (član 21.),
2. je cijena na robi istaknuta na način da oštećuje robu (član 24. stav (3)),
3. potrošača na njegov zahtjev nije upoznao sa svojstvima i karakteristikama ponuđenog proizvoda ili na zahtjev potrošača nije pokazao proizvod i/ili način njegove upotrebe ako to priroda proizvoda dozvoljava ili mu nije pokazao detaljno uputstvo ili objašnjenje o proizvodu koji prodaje (član 33.),
4. nije obezbijedio odgovarajući originalni omot ili ambalažu, ili ako je uračunao težinu originalnog omota ili ambalaže u neto masu robe ili nije postupio u skladu sa obavezama koje se odnose na dodatni omot, ili je omot koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca ili upućuje na njega (član 37.),
5. je naplatio izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (član 41.),
6. ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 50. stav (8)).

(2) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100,00 KM do 400,00 KM.

(3) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100,00 KM do 400,00 KM.

**Član 185.**
**(Dodatni kriteriji za odmjeravanje kazne)**

Pored općih pravila o odmjeravanju kazne za prekršaj, utvrđene zakonom kojim se uređuju prekršaji, pri određivanju visine kazne, uzimaju se obzir i sljedeći kriteriji:
a) prirodu, obim i trajanje prekršaja;
b) mjere koje je učinilac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;

c) finansijsku dobit koju je učinilac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni.

## XXII DIO - PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 186.
### (Donošenje podzakonskih akata i dužnost usklađivanja)

Ministar će donijeti podzakonske akte na osnovu ovlaštenja iz ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

### Član 187.
### (Stupanje na snagu Zakona)

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Federacije BiH".

# OBRAZLOŽENJE
# PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

## I - USTAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavni osnov za donošenje Zakona o zaštiti potrošača sadržan je u članu III.1.tačka b) koji je izmijenjen amandmanima VIII, LXXXIX i CVI na Ustav Federacije Bosne i Hercegovine, i članu IV.A.20.(1) d) Ustava Federacije Bosne i Hercegovine, prema kojima je u isključivoj ovlasti Federacije BiH, između ostalog, utvrđivanje ekonomske politike, uključujući planiranje i obnovu, te politika korištenja zemljišta na federalnom nivou, a Parlament Federacije Bosne i Hercegovine, uz ostale ovlasti predviđene Ustavom, odgovoran je za donošenje zakona u vršenju funkcija federalne vlasti.

## II - RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA

Od usvajanja trenutno važećeg Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini iz 2006. godine, koji se primjenjuje na teritoriji Federacije BiH, zakonodavstvo o zaštiti potrošača u BiH se nije mijenjalo, izuzev male izmjene u 2015. godini. U Evropskoj uniji zakonodavstvo o zaštiti potrošača je značajno promijenjeno, te je kroz velik dio novih direktiva odgovoreno na nove tržišne okolnosti. Zbog navedenog, postoji potreba da se osigura usklađenost propisa sa značajnim promjenama u okviru pravne stečevine EU kroz harmonizaciju i implementaciju novih normativnih rješenja. Savremeno tržište, pored toga što pruža potrošačima široku ponudu proizvoda i usluga, podrazumijeva visok i jedinstven nivo zaštite prava potrošača, odnosno stvaranje institucionalne strukture koja predstavlja osnov za provođenje efikasne politike zaštite potrošača i nadzora nad tržištem kao efikasnih instrumenata za rješavanje potrošačkih sporova.

Zakonsko regulisanje zaštite potrošača u Federaciji Bosni i Hercegovini predstavlja jedan od osnovnih uslova koje BiH mora ispuniti na svom putu do članstvu u EU. Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju između Bosne i Hercegovine i EU koji je stupio na snagu 01.06.2015. godine Bosna i Hercegovina se obavezala uskladiti svoje zakonodavstvo sa pravnom stečevinom Evropske unije. U Mišljenju Evropske komisije o zahtjevu Bosne i Hercegovine za članstvo u EU od 29. maja 2019. godine i pratećem Analitičkom izvještaju ocijenjeno je da je BiH u ranoj fazi pripremljenosti u oblasti zaštite potrošača, te da posebnu pažnju treba posvetiti usklađivanju zakonodavstva o zaštiti potrošača na svim nivoima sa pravnom stečevinom EU i osiguravanjem njegovog pravilnog provođenja. U decembru 2022. godine, Bosni i Hercegovini dodijeljen je status zemlje kandidata za članstvo u EU, te s tim u vezi, potrebno je dostići stepen usklađenosti s kriterijima za članstvo, nakon kojeg Bosna i Hercegovina može započeti pregovore o pristupanju.

Dakle, osnovni razlog za donošenje Zakona o zaštiti potrošača u Federaciji Bosni i Hercegovini je usaglašavanje sa najnovijom potrošačkom pravnom stečevinom EU, što je jedan od preduslova za privremeno zatvaranje poglavlja 28.

Nacrtom zakona o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon), kao ključnim pravnim dokumentom koji štiti prava potrošača, regulišu se osnovna prava i obaveze potrošača i trgovaca na teritoriji Federacije BiH, načini i postupci zaštite prava potrošača, prava

potrošača pri kupovini robe i usluga, zajednička pravila između potrošača i trgovaca o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, zaštita i sigurnost života i zdravlja potrošača, označavanje (deklariranje) proizvoda, odgovornost i garancija za proizvod ili uslugu, transparentnost cijena, usluge od općeg ekonomskog interesa, nepoštena poslovna praksa, ugovori o prodaji finansijskih usluga zaključenih na daljinu, zaštita kolektivnih interesa potrošača, ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija, prodaja na osnovu ugovora na daljinu, informisanje potrošača, prava i obaveze udruženja potrošača, nadležnih organa, tijela i drugih nosioca funkcija zaštite potrošača, nadzor i kaznene odredbe, kao i ostala pitanja od značaja za zaštitu prava potrošača.

Zakon, prvenstveno, omogućava preuzimanja najnovije tri (3) potrošačke direktive iz 2019. godine, koje su obaveza u okviru intenziviranog procesa pregovora sa Evropskom komisijom (EK) u okviru PP 28 (Zaštita potrošača i javnog zdravlja).

Među njima, na prvom mjestu je tzv. Omnibus direktiva (2019/2161) koja izvršava izmjene i dopune u čak četiri postojeće potrošačke direktive (u trenutno važećim zakonima u BiH) koje se odnose na pravila o: isticanju cijene, nepoštenim poslovnim praksama, nepoštenim ugovornim odredbama i prodaji na daljinu, što je dodatno opravdalo izradu ovog novog zakonskog rešenja. S druge strane, preostalim dvjema direktivama (2019/770 i 2019/771) se potpuno inovira postojeći pravni okvir ugovornih pravila o nedostatku na stvari i prateće garancije, koji u eri digitalnog okruženja ima posebna pravila za robe i robe sa digitalnim elementom, s jedne, i posebna pravila za digitalne usluge i digitalni sadržaj, s druge strane.

Također, ovim zakonom se implementira Direktiva 2008/122 o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu upotrebu nekretnine, o dugotrajnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni. Od donošenja Direktive 94/47/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 26. oktobra 1994. koja je implementirana u trenutno važećem zakonodavstvu u BiH, došlo je do promjena za vremenski ograničenu upotrebu nekretnine i na tržištu su se pojavili novi slični proizvodi za odmor. Ti novi proizvodi za odmor i određene transakcije vezane za vremenski ograničenu upotrebu nekretnine, kao što su ugovori o preprodaji i razmjeni, nisu obuhvaćeni Direktivom 94/47/EZ. Osim toga, iskustvo u primjeni Direktive 94/47/EZ pokazalo je da neke već obuhvaćene institute treba ažurirati ili pojasniti radi onemogućivanja razvoja proizvoda kojima bi se zaobišla ova Direktiva. Postojeći zakonski propusti znatno narušavaju tržišno takmičenje i stvaraju potrošačima ozbiljne probleme, čime sprečavaju nesmetano funkcionisanje unutrašnjeg tržišta. Budući da turizam igra sve značajniju ulogu u ekonomijama država, treba potaknuti veći rast i produktivnost u sektoru vremenski ograničene upotrebe nekretnina i dugoročnih proizvoda za odmor usvajanjem zajedničkih pravila.

Nadalje, Direktivom (EU) 2019/2161 uređeni su i drugi aspekti potrošačkog prava koji su se pokazali posebno izazovnima u praksi nadzornih organa. Na primjer, propisana su nova pravila koja se odnose na zahtjeve transparentnosti informacija o licu s kojom se ugovor sklapa, te o odgovornosti takvih lica i lica koji upravljaju elektronskim platformama. Osim navedenoga, s obzirom na kontinuiran razvoj digitalnih alata, izvršena je adaptacija odgovarajućih definicija i drugih odredbi u odnosu na ranije pravno uređenje, kako bi se u primjenu propisa uključio i digitalni segment zaključenja ugovora u većoj mjeri nego je to bio slučaj dosad. Direktivom (EU) 2019/2161 predviđena je mogućnost da se određene prakse trgovaca koje dosad nisu bile

regulisane, a kojima su se kršila potrošačka prava u određenim sektorima, pod određenim uslovima budu definisane kao nepoštena poslovna praksa, a sve kako bi se osigurao najviši stepen zaštite potrošača prilikom kupovine proizvoda.

Ovim zakonom, u odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, uzimajući u obzir nove oblike komunikacije potrošača i trgovaca, uz obavezu omogućavanja podnošenja pisanog prigovora lično u poslovnim prostorijama trgovca, putem pošte i elektronske pošte, propisuje se pravo trgovca i da omogući potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem sredstava komunikacije na daljinu, uz obavezu da navedeno sredstvo komunikacije omogućuje skladištenje vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju. Primjena takvih sredstava komunikacije zahtjeva određenu infrastrukturu, zbog čega, kako se trgovcima ne bi nametalo nesrazmjerno opterećenje, primjena takvih sredstava nije obaveza trgovaca, već trgovci sami, u skladu sa svojim mogućnostima, mogu omogućiti potrošačima podnošenje prigovora i tim sredstvima. Osim toga, trgovac se obavezuje odgovoriti na prigovor potrošača u roku od 8 dana od dana prijema prigovora, jasno se izjašnjavajući prihvata li osnovanost prigovora potrošača, a sve iz razloga što je u postupcima nadzora uočeno kako trgovci često nejasno odgovaraju na prigovor potrošača i ne izjašnjavaju se o meritumu potrošačkog prigovora.

Vezano uz odredbe koje se odnose na prodajne podsticaje i posebne oblike prodaje, uvrštene su odgovarajuće odredbe kao rezultat prenošenja Direktive (EU) 2019/2161,u skladu sa kojima su trgovci tokom trajanja posebnog oblika prodaje, dužni istaknuti sniženu cijenu koju primjenjuje tokom trajanja posebnog oblika prodaje (tokom sezonskog sniženja, rasprodaje, akcijske prodaje, prodaje proizvoda s greškom, kao i tokom ostalih posebnih ponuda trgovaca u okviru kojih potrošači mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovnoj prodaji) i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tokom razdoblja od 30 dana prije provođenja prodajnih podsticaja.

Nadalje, vezano za usluge koje se u smislu ovoga teksta zakona smatraju uslugama od općeg ekonomskog interesa, na popis tih usluga dodano je i pružanje usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama, kako bi se povećala djelotvornost sistema rješavanja prigovora u predmetnom području.

Vezano uz odredbe ovoga teksta Zakona kojima je uređena nepoštena poslovna praksa, jedna od važnijih novina, koja je rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161, je propisivanje zabrane stavljanja robe na tržište Federacije Bosne i Hercegovine, uz tvrdnju da je identična robi na tržištima drugih država članica iako se u stvarnosti značajno razlikuje po sastavu ili karakteristikama. Navedeno bi se smatralo obmanjujućom nepoštenom poslovnom praksom, ali povreda će se utvrđivati u svakom konkretnom slučaju. Naime, razlike u robi mogu se opravdati legitimnim i objektivnim očekivanjima. Prilikom ocjenjivanja, nadležno tijelo trebalo bi uzeti u obzir mogu li potrošači lako primijetiti takve razlike, postoje li neka ograničenja propisana nacionalnim pravima, dostupnosti ili sezonskog karaktera sirovina. Također, potrošači se moraju informisati o postojanju razlika između robe, zbog legitimnih i objektivnih faktora. Nadalje, usklađivanje s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 rezultiralo je i proširenjem tzv. „crne liste" okolnosti koje čine obmanjujuću nepoštenu poslovnu praksu, odnosno detaljnijim uređenjem poslovne prakse trgovaca koji se u svakom slučaju smatraju nepoštenom. Na primjer, propisuje se zabrana podnošenja lažnih

potrošačkih recenzija ili preporuka. Kako bi se potrošačima osiguralo pravo na naknadu štete, u skladu sa odredbama člana 3. stava (5) Direktive (EU) 2019/2161, u ovom tekstu Zakona propisuje kako potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je zaključen uslijed nepoštene poslovne prakse imaju pravo na naknadu štete i ostala prava regulisana općim pravilima ugovornog prava.

U odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, ovim tekstom zakona dopunjuje se odredba koja uređuje pravo potrošača na odustanak od ugovora zbog neispunjenja ugovora u roku. Predmetnom odredbom omogućuje se potrošaču odustajanje od ugovora bez prethodnog omogućavanja naknadnog roka za ispunjenje, ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti ni u naknadnom roku. Na primjer, navedeno bi obuhvatilo slučajeve kada trgovac ni u naknadnom roku neće moći dostaviti robu koja je predmet ugovora iz razloga što predmetne robe više nema na tržištu, a nije moguće istu proizvesti i/ili nabaviti s drugih tržišta tokom tog naknadno ostavljenog roka. Nadalje, ovim tekstom Zakona uređene su i obaveze trgovca koji organizuje događanja radi prodaje ili promocije proizvoda, kao i nezatraženih posjeta potrošačevom domaćinstvu, što je rezultat implementiranja Direktive (EU) 2019/2161, kojom je predviđena mogućnost da države koje vrše harmonizaciju donesu odgovarajuće odredbe za zaštitu legitimnih interesa potrošača u pogledu agresivne ili obmanjujuće marketinške ili prodajne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevom domaćinstvu ili izleta koje trgovac organizuje s ciljem ili efektom promocije ili prodaje proizvoda potrošačima. Naime, iako je prodaja izvan poslovnih prostorija zakonit i dobro uhodan prodajni kanal, kao i prodaja u poslovnim prostorijama trgovca i prodaja na daljinu, pojedinom posebno agresivnom ili obmanjujućom marketinškom ili prodajnom praksom u kontekstu posjeta potrošačevom domaćinstvu ili izleta, može se na potrošače izvršiti pritisak da donesu odluku o kupovini robe ili usluge koju inače ne bi donijeli. Takva praksa često je usmjerena na starija lica ili druge ranjive skupine potrošača, radi čega su detaljnije uređeni uslovi pod kojima se takva prodaja smije obavljati.

Još jednu novinu u ovom tekstu Zakona predstavljaju i odredbe kojima se propisuju ovlaštenja nadležnih organa za inspekcijske poslove za provođenjem kupovine s tajnim identitetom prilikom vršenja nadzora nad primjenom odredaba ovoga zakona, kao i odredbe o naknadi troškova koji su posljedica primjene tog načina postupanja, zavisno o tome je li utvrđeno kršenje potrošačkih prava od strane trgovca ili ne.

Nadalje, propisana su i dodatna ovlaštenja inspekcijskih organa koja se odnose na mjere onemogućavanja pristupa sadržaju, odnosno ograničavanje pristupa mrežnom sučelju koje provode pružatelji usluge pristupa internetu za određena kršenja odredaba ovoga teksta zakona koja se provode online. Predmetna mjera izriče se isključivo u slučajevima kada je riječ o povredi koja predstavlja rizik ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača. Riječ je o slučajevima online protupravnog postupanja kada trgovac namjerno skriva svoj identitet zbog čega je otežano ostvarenje zaštite potrošačkih prava. Ograničavanjem pristupa web/internet stranicama trgovaca putem kojih se provodi takva zabranjena praksa onemogućit će se daljnja kršenja potrošačkih prava.

Sve nabrojano je zahtijevalo da se ide sa izradom Zakona, kojim bi se uredila oblast zaštite potrošača i poboljšala prava potrošača, kao i olakšalo, odnosno učinilo ekonomičnije poslovanje trgovaca u digitalnoj eri poslovanja.

Zaključno, Zakonom će se postići visok nivo zaštite potrošača, bolje funkcionisanje unutrašnjeg tržišta, smanjenje tzv. „sive ekonomije“ i viši nivo pravne sigurnosti potrošača i trgovaca na jedinstvenom tržištu.

## III - USAGLAŠENOST SA PRAVNOM STEČEVINOM EVROPSKE UNIJE

Ovim se zakonom vrši usklađivanje sa sljedećim aktima Evropske unije:

1. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21. 4. 1993.),
2. Direktiva 98/6/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 16. februara 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18. 3. 1998.),
3. Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 23. septembra 2002. o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9. 10. 2002.)
4. Direktiva 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 11. maja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutrašnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Evropskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi“) (Tekst značajan za EEP) (SL L 149, 11. 6. 2005.),
5. Direktiva 2008/122/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 14. januara 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu upotrebu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni (Tekst značajan za EEP) (SL L 33, 3. 2. 2009.),
6. Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Vijeća od 25. oktobra 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća, te o stavljanju van snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EEP) (SL L 304, 22. 11. 2011.),
7. Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Vijeća od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EEP) (SL L 136, 22. 5. 2019.),
8. Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Vijeća od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ, te stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EEP) (SL L 136, 22. 5. 2019.),
9. Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskog parlamenta i Vijeća od 27. novembra 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ, te 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EEP) (SL L 328, 18. 12. 2019.).
10. Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskog parlamenta i Vijeća od 25. novembra 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (Tekst značajan za EEP) (SL 409/1, 04.12.2020.)

## IV - OBRAZLOŽENJE ODREDBI ZAKONA

**Osnovnim odredbama Zakona** (čl. 1. do 8.) uređuje se predmet zakona, propisuje se usklađivanje s pravnim aktima Evropske unije, propisuje se da izrazi koji se koriste u ovome zakonu, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod, zabranjuje se diskriminacija, definišu se pojmovi koji se koriste u ovom zakonu, propisuju se osnovna prava potrošača, kao i ugovorna i zakonska prava potrošača, službeni jezik i propisana je zabrana davanja ličnih podataka potrošača od strane trgovca trećim licima bez prethodnog odobrenja potrošača.

**U poglavlju II Zakona**, koji se odnosi na zaštitu sigurnosti života i zdravlja potrošača (čl. 9. do 12.), uređuje se odgovornost trgovca za sigurnost proizvoda, zabrana oglašavanja proizvoda i usluga koja dovodi ili može da dovede potrošača u zabludu, kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički ili moralni razvoj maloljetnih lica, te korištenje upoređujućih, prevarnih i neistinitih promotivnih i reklamnih poruka, postupak u slučaju ugrožavanja prava potrošača i odgovornost proizvođača za štetu.

**U poglavlju III Zakona**, koji se odnosi na oblike prodaje (čl. 13. do 21.), propisani su uslovi prodaje, prodajni podsticaji, posebni oblici prodaje, definisane su akcijska i promotivna prodaja, propisan je način obavljanja rasprodaje, propisano je da se sezonskim sniženjem smatra prodaja proizvoda po sniženoj cijeni u sezoni i nakon proteka sezone, uređeno je postupanje trgovca s upotrebljavanom, popravljanom ili robom s greškom, uređeno je postupanje s robom kojoj ističe rok upotrebe i propisani su posebni slučajevi označavanja robe.

**U poglavlju IV Zakona**, koji se odnosi na označavanje (deklarisanje) proizvoda (čl. 22. i 23.), propisan je način označavanja proizvoda, te da proizvodi moraju biti označeni u skladu sa važećom zakonskom regulativom, te drugim propisima, tehničkim zahtjevima i standardima karakterističnim za proizvod.

**U poglavlju V Zakona**, koji se odnosi na isticanje cijena (čl. 24. do 28.) uređeno je isticanje cijene proizvoda, isticanje elektronskih cijena, propisan je način isticanja cijene kod prodajnih podsticaja, propisano je da je trgovac dužan da prilikom oglašavanja proizvoda istakne cijene u skladu sa ovim zakonom i posebnim propisima kojim se uređuje oglašavanje i propisano je da trgovci moraju imati cjenovnik usluga.

**U poglavlju VI Zakona**, koji se odnosi na transparentnost cijena (čl. 29. do 31.) propisano je da su trgovci koji obavljaju djelatnost u prodajnim objektima ukupne prodajne površine veće od 400 m² dužni osigurati najmanje jedan uređaj za provjeru cijena proizvoda (tzv. „price checker") dostupan potrošačima na lako uočljivom mjestu u prodajnom prostoru i da su trgovci koji obavljaju djelatnost u prodajnim objektima ukupne prodajne površine veće od 400 m² dužni javno, transparentno i putem sredstava komunikacije na daljinu objavljivati prodajne cijene proizvoda i kriterije formiranja cijena, s ciljem zaštite potrošača i jačanja tržišne konkurencije, te je propisan način javnog objavljivanja prodajnih cijena.

**U poglavlju VII Zakona**, koji se odnosi na prodaju robe i pružanje usluga (čl. 32. do 41.) propisan je način ispunjenja ugovora, obaveza upoznavanja sa karakteristikama proizvoda, obaveza trgovca da potrošaču za kupljeni proizvod izda račun, ako drugim zakonom nije drugačije određeno, uređena je ponuda popravke ili održavanja

proizvoda, pitanje servisiranja, propisano je da je trgovac obavezan da proizvod prodaje sa originalnim omotom ili ambalažom, u skladu sa vrstom i karakteristikama robe, propisano je da je trgovac dužan da potrošaču uz robu preda ili obezbijedi dokumentaciju koja prati robu (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu ili instalaciju, izjava o garanciji i slično), kao i drugu dokumentaciju koju obezbijedi proizvođač, propisan je način isporuke proizvoda, novčana obaveza potrošača i plaćanje avansom i propisano je da izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja nije dopušteno naplaćivati.

**U poglavlju VIII Zakona**, koji se odnosi na pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa (čl. 42. do 49.) propisano je šta se smatra uslugama od općeg ekonomskog interesa, propisano je da račun za usluge od općeg ekonomskog interesa sadrži sve podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga, kao i besplatnu kontrolu računa, te način i rokovi dostave računa, kao i da trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa putem distribucijske mreže mora omogućiti potrošačima priključak na distribucijsku mrežu i upotrebu priključka i mreže, te pružanje usluga u skladu s posebnim propisima, koncesijskim ugovorima ili općim aktima jedinice lokalne samouprave na čijem području se usluga pruža, pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uslovima. Potom, propisan je postupak obustavljanja pružanja usluge od općeg ekonomskog interesa, kao i da trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa mora održavati kvalitetu usluge u skladu s posebnim propisima kojima se uređuju usluge od općeg ekonomskog interesa i pravilima struke, propisane su obaveze tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa, uređeno je pitanje ugovora koji potrošač zaključuje za korištenje usluga od općeg ekonomskog interesa i propisan je način i rokovi za rješavanje reklamacija.

**U poglavlju IX Zakona**, koji se odnosi na prigovor potrošača (čl. 50. do 52.) propisana je definicija pisanog prigovor koji potrošač podnosi trgovcu, rokovi za podnošenje prigovora i da je trgovac dužan da potrošaču, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam (8) dana od prijema prigovora, odgovori u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom potrošaču dostupnom trajnom mediju, sa izjašnjenjem o sadržaju zahtjeva iz prigovora i prijedlogom za njegovo rješavanje, odnosno jasno se izjasniti prihvata li osnovanost prigovora potrošača.

**U poglavlju X Zakona**, koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke (čl.53. do 69.) propisano je područje primjene odredbi ovog zakona, potom da je trgovac dužan potrošaču isporučiti stvar koja ispunjava zahtjeve iz čl. 51., 52., 53. i 54. ovog zakona, ako je to primjenjivo, ne dovodeći u pitanje prava trećih lica, propisani su subjektivni i objektivni zahtjevi u pogledu materijalnog nedostatka, uređeno je ažuriranje stvari sa digitalnim elementima u potrošačkim ugovorima, propisana je nepravilna montaža ili instalacija stvari. Potom, propisano je ako ograničenje koje je nastalo zbog povrede prava trećeg lica, naročito prava intelektualnog vlasništva, onemogućava ili ograničava korištenje stvari u skladu s članovima 51. i 52. ovog zakona, potrošač ima pravo da koristi pravna sredstva iz člana 58. ovog zakona, osim ako je zaključeni ugovor ništav ili raskinut primjenom pravila obligacionog prava. Također, propisana je odgovornost za materijalni nedostatak, dužnost obavještavanja o postojanju materijalnog nedostatka na stvari i na kome je teret dokazivanja, kao i prava potrošača u slučaju materijalnog nedostatka na stvari. Nadalje, Zakonom su propisana pravila u slučaju popravke ili zamjene stvari,

da umanjenje cijene treba da bude srazmjerno umanjenju vrijednosti stvari koju je primio potrošač u odnosu na vrijednost koju bi imala stvar da je bez nedostatka, propisan je raskid ugovora o prodaji, propisane su obaveze i rokovi u vezi sa povratom primljene robe ili plaćenog iznosa, propisana je odgovornost za materijalne nedostatke u lancu isporuke i propisano je produženje rokova u slučaju popravke i zamjene.

**U poglavlju XI Zakona**, koji se odnosi na komercijalnu garanciju (čl. 70. do 73), definisan je pojam komercijalne garancije, propisana je zabrana zloupotreba izraza komercijalna garancija, uređen je način ostvarivanja prava iz komercijalne garancije i propisano je da se odredbe čl.50. do 64., te čl. 65. do 68. ovog zakona shodno se primjenjuju i na druge proizvode u smislu člana 4. stav (1) tačka 5) ovog zakona, osim na potrošačke ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga.

**U poglavlju XII Zakona**, koji se odnosi na nepoštenu poslovnu praksu, definisano je šta se to smatra nepoštenom poslovnom praksom, propisane su obmanjujuće radnje i propuštanja, kao i postupci koji predstavljaju obmanjujuću poslovnu praksu i agresivnu poslovnu praksu. Članom 79. propisano je da nositelji za zaštitu potrošača donose Kodeks ponašanja uz posredovanje Federalnog ministarstva trgovine i odgovorni su za poštovanje pravila ponašanja iz kodeksa.

**U poglavlju XIII Zakona**, koji se odnosi na potrošačke ugovorne odnose (čl. 80. do 88.) propisano je da se odredbe ovog dijela zakona primjenjuju se na svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača, su izuzeci od primjene odredbi ovog dijela zakona, propisana je obaveza obavještavanja od strane trgovca prije nego što potrošač zaključi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, propisan je rok za izvršenje ugovora. Nadalje, propisano je da trgovac ne može da naplati potrošaču naknadu za korištenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korištenje tog sredstva plaćanja, kao i da ako je trgovac uspostavio telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa prodajom na daljinu putem telefona, dužan je da osigura da potrošač bude oslobođen dodatnog plaćanja poziva, izuzev osnovne tarife za telefonske usluge. Članom 87. uređena su dodatna plaćanja na način da je trgovac dužan da zahtijeva izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca, prije zaključenja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude, dok je članom 88. uređeno slanje proizvoda bez naručivanja potrošača.

**U poglavlju XIV Zakona**, koji se odnosi na nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima (čl. 89. do 92.) definisano je da se ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača. Članom 90. propisano je koje se pojedine ugovorne odredbe mogu smatrati nepoštenima, dok je članom 91. propisano da činjenicu da li je određena ugovorna odredba nepoštena utvrđuje nadležni sud pravosnažnom sudskom presudom, a članom 92. propisane su posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe.

**U poglavlju XV Zakona**, koji se odnosi na zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu (čl. 93. do 135.) propisane su opće odredbe predugovornih obavještenja, obaveze lica koje upravlja elektronskom platformom. Članom 96. propisano je da u slučaju zaključivanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe, obavještenja iz člana 93. stav (1) ovog

zakona mogu biti zamijenjene odgovarajućim pojedinostima o voditelju dražbe, dok je članom 97. propisano je da u vezi s obavezom obavještavanja iz ovoga dijela zakona teret dokazivanja je na trgovcu i licu koje upravlja elektronskom platformom. Članom 98. propisan je način obavještavanja potrošača o pravu na odustanak od ugovora, a članom 99. propisano je da u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavještenje iz člana 93. stav (1) ovog zakona potrošaču mora biti data na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, te mora biti čitka i napisana jednostavno i razumljivo. Članom 100. propisano je da u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, trgovac mora dostaviti potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju. Nadalje, propisan je oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge, oblik obavještavanja u slučaju zaključenja ugovora o pružanju usluge popravka ili održavanja, uređeni su događaji koje trgovac organizuje radi prodaje ili promocije proizvoda, uređeni su nezatraženi posjeti trgovaca potrošačevom domaćinstvu, propisane su opće odredbe u vezi zaključenja ugovora na daljinu. Članom 108. propisano je da se na web/internet stranicama trgovca mora, najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitko naznačiti postoje li određena ograničenja u dostavi, te koja su sredstva plaćanja prihvaćena, dok je članom 109. propisano da je u razumnom roku nakon zaključenja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge, trgovac dužan dostaviti potrošaču potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju. Potom, propisan je oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge, propisano je da odredbe ovoga dijela zakona ne utiču na primjenu propisa kojima se uređuje elektronska trgovina u vezi sa zaključenjem ugovora i isporukom narudžbi elektronskim putem, propisane su opće odredbe odustanka od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, propisan je način korištenja prava na odustanak od ugovora i posljedice odustanka, kao i obaveze potrošača u slučaju odustanka. Članom 118. propisano je da ako potrošač odustane od ugovora, ujedno će se odustati od bilo kojeg povezanog ugovora, i to bez ikakvih troškova za potrošača. Članovima od 120. do 135. uređeno je zaključenje na daljinu ugovora o prodaji finansijskih usluga.

**U poglavlju XVI Zakona**, koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni (čl. 136. do 145.) uređeni su ugovor o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni. Propisano je područje primjene, opće odredbe, oglašavanje, prethodno obavještenje, sadržaj ugovora, pravo potrošača na odustanak od ugovora, dejstvo korištenja prava na odustanak od ugovora, plaćanje unaprijed, posebna pravila o ugovorima o dugotrajnom turističkom proizvodu i raskid povezanih ugovora.

**U poglavlju XVII Zakona**, koji se odnosi na nosioce zaštite potrošača (čl. 146. do 151.) propisano je koji su subjekti odgovorni za zaštitu potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine, nadležnost Federalnog ministarstva trgovine u oblasti zaštite potrošača, djelovanje udruženja potrošača kao i tekuća finansiranja.

**U poglavlju XVIII Zakona**, koji se odnosi na procesnopravnu zaštitu prava potrošača (čl.152 do 157.) uređena je procesnopravna zaštita potrošača. Propisano je da je potrošački spor svaki spor koji proizilazi iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca i propisani su uslovi za pokretanje vansudskog i sudskog spora. Postupak pred sudom

može se pokrenuti pod uslovom da se spor između trgovca i potrošača prethodno pokušao sporazumno riješiti.

**U poglavlju XIX Zakona**, koji se odnosi na zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača (čl. 158. do 171.) propisano je podnošenje tužbe za zaštitu kolektivnih prava potrošača protiv trgovca koji upotrebom nepoštenih ugovornih odredbi, poslovne prakse ili na bilo koji drugi način krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, čime narušava kolektivne interese potrošača, propisano je to su ovlaštena lica za pokretanje kolektivne tužbe, postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka, uključujući postupak medijacije prije podnošenja kolektivne tužbe i tokom postupka. Propisano je da sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid postupanja kojima se narušavaju kolektivni interesi potrošača, te je propisano da dok teče postupak po kolektivnoj tužbi ne može se pokretati drugi postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u pogledu istog zahtjeva protiv istog tuženog. Članovima 166. i 167. propisano je odlučivanje suda i dejstvo sudske odluke u vezi kolektivne tužbe, dok su članom 168. propisane posebne odredbe za postupke u vezi sa nepoštenim poslovnim praksama. Nadalje, propisano je da u postupku po pojedinačnoj tužbi potrošača, protiv istog tuženog koji je bio tuženi i u postupku po kolektivnoj tužbi, koja je usvojena, sud će odlučivati u skladu sa pravosnažnom sudskom odlukom iz postupka po kolektivnoj tužbi. Propisano je da Federalno ministarstvo trgovine vodi elektronski registar podnesenih kolektivnih tužbi i donesenih presuda.

**U poglavlju XX Zakona**, koji se odnosi na nadzor (čl. 172. do 180.) propisano je da upravni nadzor nad primjenom ovog zakona i propisa donesenih na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo, a inspekcijski nadzor nad primjenom ovog zakona i propisa, donesenih na osnovu ovog zakona, vrše federalni tržišno, turističko-ugostiteljski inspektori i kantonalni, gradski i općinski tržišni inspektori, svaki u okviru svoje nadležnosti, u skladu sa ovlaštenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojim se uređuje inspekcijski nadzor. U zakonu su sadržane materijalno-pravne odredbe koje se odnose na konkretna ovlaštenja tržišnog inspektora u postupku inspekcijskog nadzora nad primjenom odredaba ovog zakona. Propisana su prava i dužnosti inspektora, zahtjev za zaštitu prava potrošača, postupanje u slučaju prikrivene trgovine, načelo oportuniteta, privremena mjera uklanjanja sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju i upravne mjere.

**U poglavlju XXI Zakona**, koji se odnosi na kaznene odredbe (čl. 181. do 185.) propisane su novčane kazne za nepoštovanje obaveza iz ovog zakona za sve trgovce, koje su usaglašene sa Zakonom o prekršajima.

**U poglavlju XXII Zakona**, koji se odnosi na prelazne i završne odredbe (čl. 186. i 187) propisan je rok za donošenje podzakonskih akata na osnovu ovog zakona, te je propisano da ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Federacije BiH".

## V - FINANSIJSKA SREDSTVA

Za provođenje ovog zakona nije potrebno obezbijediti dodatna sredstva u Budžetu Federacije BiH.

Obrazac broj: 2

KONTROLNA IZJAVA O PROVEDENOJ PROCJENI UTJECAJA PROPISA

| Kontrolna izjava o provedenoj procjeni utjecaja propisa | | | |
|---|---|---|---|
| Naziv prednacrta/nacrta zakona | Prednacrt zakona o zaštiti potrošača | | |
| Datum | 24.09.2025. godine | | |
| Kontrolno područje | | DA | Obrazloženje Ureda |
| AKTIVNOST | | | |
| Naziv prednacrta/nacrta zakona je naveden i razumljiv | | DA | |
| Naveden je naziv i kontakti obrađivača | | DA | |
| Naveden je datum | | DA | |
| DEFINIRANJE PROBLEMA | | | |
| Problem je jasno i sažeto objašnjen | | DA | |
| Ciljevi su jasno i sažeto objašnjeni | | DA | |
| Očekivani rezultati su jasno i sažeto objašnjeni | | DA | |
| KONZULTACIJE | | | |
| Zainteresirane strane su jasno definirane | | DA | |
| Proces konzultacija je jasno i sažeto objašnjen | | DA | |
| PREDLOŽENA RJEŠENJA | | | |
| Predložena su normativna i nenormativna rješenja | | DA | |
| Definirani su rizici predloženog rješenja | | DA | |
| Definiran je utjecaj rješenja na proračun | | DA | |
| Definiran je utjecaj rješenja na gospodarstvo, društvo, okoliš, te održivi razvoj i zdravlje ljudi | | DA | |
| Definiran je način primjene i usuglašenost s ostalim propisima | | DA | |
| Definirano je prijelazno razdoblje | | DA | |
| PROCJENA PROVEDENA SUKLADNO UREDBI | | DA | |

UREDNIK VLADE RBiH ZA ZAKONODAVSTVO I USKLAĐENOST SA PROPISIMA EUROPSKE UNIJE
Željko Šilađi, direktor Ureda

Datum i pečat: 24.09.2025. godine

OVLAŠTENA OSOBA

## Obrazac i upute za popunjavanje izjave o usklađenosti

| IZJAVA O USKLAĐENOSTI | | |
|---|---|---|
| 1. Podaci o obrađivaču propisa | Naziv federalnog organa uprave, odnosno federalne upravne organizacije | FEDERALNO MINISTARSTVO TRGOVINE |
| | Naziv organizacione jedinice | SEKTOR ZA UNUTRAŠNJU TRGOVINU I ZAŠTITU POTROŠAČA |
| 2. Naziv propisa | | PREDNACRT ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA U FEDERACJI BOSNE I HERCEGOVINE<br>PRELIMINARY DRAFT LAW ON CONSUMER PROTECTION IN FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA |
| 3. Usklađenost propisa s odredbama Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju | | |
| 3.1. | Odredba Sporazuma | Glava VI Usklađivanje zakona, provođenje zakona i pravila konkurencije član 76. Zaštita potrošača Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanje između Europskih zajednica i njihovih država članica, sa jedne strane i Bosne i Hercegovine, sa druge strane („Službeni glasnik BiH-Međunarodni ugovori", br. 10/08, 1/17 i 8/17- u daljem tekstu Sporazum). |
| 3.2. | Ocjena ispunjenosti iz navedene odredbe Sporazuma | Djelomično ispunjava |
| 3.3. | Razlozi za djelomično ispunjavanje odnosno neispunjavanje obveze iz navedene odredbe Sporazuma i rok u kojem je predviđeno postizanje potpune usklađenosti | Zakonsko regulisanje zaštite potrošača u Federaciji Bosni i Hercegovini predstavlja jedan od osnovnih uslova koje BiH mora ispuniti na svom putu do članstvu u EU. Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju između Bosne i Hercegovine i EU koji je stupio na snagu 01.06.2015. godine Bosna i Hercegovina se obavezala uskladiti svoje zakonodavstvo sa pravnom stečevinom Evropske unije, a sve u roku do 01.06.2021. godine. U Mišljenju Evropske komisije o zahtjevu Bosne i Hercegovine za članstvo u EU od 29. maja 2019. godine i pratećem Analitičkom izvještaju ocijenjeno je da je BiH u ranoj fazi pripremljenosti u oblasti zaštite potrošača, te da posebnu pažnju treba posvetiti usklađivanju zakonodavstva o zaštiti potrošača na svim nivoima sa pravnom stečevinom EU i osiguravanjem njegovog pravilnog provođenja.<br><br>Obzirom da se neke odredbe propisa EJ odnose samo na države-članice, u Federaciji nije moguće postići potpunu usklađenost u ovoj oblasti prije punopravnog članstva BiH, odnosno dalje usklađivanje bit će nastavljeno u skladu sa preuzetim obavezama odredaba Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropske unije i njenih država članica sa jedne i Bosne i Hercegovine, sa druge strane. |
| 4. Veza propisa sa Programom integrisanja (PI) | | |
| 4.1. | PI za razdoblje | |
| 4.2. | Poglavlje, potpoglavlje | |
| 4.3. | Rok za donošenje propisa | |
| 4.4. | Napomena | |
| 5. Usklađenost propisa s pravnom tečevinom EU | | |
| 5.1. | Primarni izvori prava EU | 1.Ugovor o funkcioniranju europske unije ( SL C 202 7.6.2016, 47)-<br>Prečišćena verzija (15.03.2025)<br><br>Treaty on the functioning of the european union (OJ C 202 7.6.2016, p. 47)- *Consolidated version 15.03.2025)*<br><br>Ugovor o funkcioniranju europske unije Dio treći-Politika i unutarnje djelovanje Unije; Glava XV- Zaštita potrošača, član 169 Ugovora o funkcioniranju europske unije bavi se politikom zaštite potrošača.<br><br>Djelomično usklađeno |

| | | |
|---|---|---|
| 5.2. | Sekundarni izvori prava EU | 1. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21. 4. 1993.) - Prečišćeni tekst 28.05.2022<br>CELEX broj: 01993L0013<br><br>Directive 93/13/EEC on unfair terms in consumer contracts (Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts (OJ L 95, 21. 4. 1993.) - Consolicated text 28.05.2022.<br><br>2. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. februara 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998, 27) –Prečišćeni tekst 28.05.2022<br>CELEX broj: 01998L0006<br><br>Directive 98/6/EC of the european parliament and of the councilof 16 february 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers (OJ L 80, 18.3.1998, 27) - Consolidated text: 28.05.2022.,<br><br>3. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271 9.10.2002, p. 16) Pročišćena verzija: 13/01/2018<br>CELEX broj: 02002L0065<br><br>Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC (OJ L 271 9.10.2002, p. 16) Consolidated text 13/01/2018.,<br><br>4. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ, br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća ( „Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi" ) (Tekst značajan za EGP), SL L 149, 11.6.2005, p. 22–39; Zadnja prečišćena verzija: 28/05/2022<br>CELEX broj: 02005L0029<br><br>Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive') (Text with EEA relevance), Official Journal L 149, 11.6.2005, p. 22–39; - Consolidated text 28/05/2022<br><br>5. Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni (Tekst značajan za EGP) SL L 33, 3.2.2009., str. 10–30<br>CELEX broj: 32008L0122<br><br>Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain |

| | | |
|---|---|---|
| | | aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts (Text with EEA relevance) OJ L 33, 3.2.2009, p. 10 – 30.<br><br>6. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EGP) (SL L 304, 22.11.2011, str. 64–88; Pročišćena verzija: 28/05/2022)<br>CELEX broj: 02011L0083<br><br>Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council (Text with EEA relevance) (OJ L 304 22.11.2011, p. 64-88) - Consolidated text: 28/05/2022.<br><br>7. Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EGP.) SL L 136, 22.5.2019.) - Prečišćeni tekst 22.05.2019.<br>CELEX broj: 02019L0770<br><br>Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services (Text with EEA relevance) Official Journal L 136, 22 May 2019.) - Consolidated text 22.05.2019.,<br><br>8. Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP.) SL L 136, 22.5.2019, p. 28–50<br>CELEX broj: 32019L0771<br><br>Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC (Text with EEA relevance.) Official Journal L 136, 22 May 2019, p. 28–50,<br><br>9. Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EGP) SL L 328, 18.12.2019.<br>CELEX broj: 32019L2161<br><br>Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules (Text with EEA relevance) OJ L 328, 18.12.2019.,<br><br>10. Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (Tekst značajan za EGP)- Prečišćeni tekst 13.12.2024. g<br>CELEX broj: 02020L1828 |

| | | |
|---|---|---|
| | | Directive (EU) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC (Text with EEA relevance)- Consolidated text 13.12.2024 |
| 5.3. | Stupanj usklađenosti sa sekundarnim izvorima prava | Djelomično usklađeno |
| 5.4 | Razlozi za djelomičnu usklađenost ili neusklađenost | Kada je u pitanju Bosna i Hercegovina, iste je potrebno promatrati u kontekstu statusa BiH u procesu evropskih integracija. To znači da Bosna i Hercegovina, odnosno odgovarajuće razine vlasti u BiH nadležne za pitanja iz oblasti zaštite potrošača, moraju imati u vidu odredbe navedenih Direktiva, prilikom definiranja zakonodavnopravnog okvira za oblast zaštite potrošača, a u cilju približavanja Europskoj uniji<br><br>Kako su spomenute Direktive veoma opsežne i detaljne, te sadržajno usmjerene na različite teme ( o nepoštenim trgovačkim ugovorima, o nepoštenoj poslovnoj praksi, o isticanju cijena, o digitalnom sadržaju, o financijskim uslugama, o kolektivnim interesima itd.) jasno je da iste nije moguće u cijelosti transponirati u domaće zakonodavstvo, najprije zbog nižeg stupnja razvijenosti tržišta u F BiH u odnosu na tržište Europske unije, te također jer se za to nisu stekli niti pravni, niti tehnički uvjeti, stoga u poredbi ovih Direktiva sa tekstom Prednacrta Zakona o zaštiti potrošača možemo govoriti samo o djelomičnoj usklađenosti. Također, obrađivač zakona upoznat je sa činjenicom da će u sljedećoj fazi približavanja BiH Europskoj uniji biti u obvezi prihvaćanja odredbi Direktiva iz točke 5.4. ove izjave u cijelosti i to putem posebnih zakona o prihvaćanju pojedinih Direktiva, što znači da se uređivanje oblasti zaštite potrošača ima promatrati kroz prizmu aktualnog vremena i okolnosti u kojima se donosi, odnosno trenutne faze procesa pristupanja BiH Europskoj uniji, a koja omogućava fleksibilnu prilagodbu domaće regulative zakonodavstvu Europske unije. |
| 5.5. | Rok za potpuno usklađivanje | Navedeni rok je istekao dana 01.06.2021. godine, a potpuna usuglašenost nije postignuta iz razloga što BIH ima status kandidata u pogledu pristupanja EU. Potpuno usklađivanje zahtjeva jačanje institucionalnih, financijskih i ljudskih potencijala u cilju adekvatne aproksimacije propisa, kao i rješavanja spornih pitanja iz planova integrisanja |
| 5.6. | Ostali izvori prava EU | 1.Povelja Europske unije o temeljnim pravima *SL C 202/393, 7.6.2016* - Glava IV, član 38.<br>Charter of Fundamental Rights of the European Union *OJ C 202/393, 7.6.2016.* |
| **6. Ukoliko ne postoje odgovarajući propisi EU sa kojima je potrebno izvršiti usklađivanje potrebno je to konstatirati** | | |
| **7. Da li je osiguran prijevod pravnih izvora na službene jezike u uporabi u Federaciji Bosne i Hercegovine** | | Da |
| **8. Da li je propis preveden na engleski jezik?** | | NE |
| *Ime i prezime ovlaštenog lica obrađivača odnosno predlagatelj*<br>Potpis<br>*Amir Hasićević, ministar* | | Direktor<br>Ureda Vlade Federacije Bosne i Hercegovine za zakonodavstvo i usklađenost sa propisima Evropske Unije<br>Potpis<br>Belka Biladži |
| Datum i pečat: 22.07.2025.god. | | Datum i pečat:<br>24 -09- 2025 |

## OBRAZAC IZJAVA O FISKALNOJ PROCJENI

Obrazac IFP NE

| A 1. Obrađivač propisa | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | KOD | NAZIV | | | | |
| Razdjel | 2201 | Federalno ministarstvo trgovine | | | | |
| **B 2. Osnovni podaci o prijedlogu propisa** | | | | | | |
| Vrsta propisa/akta | Zakon | DA | Odluka | NE | Strategija | NE |
| | Uredba | NE | Drugi akti | NE | Drugi akti planiranja | NE |
| Naziv propisa/akta | Prednacrt Zakona o zaštiti potrošača | | | | | |
| **C 3. Izjava o nepostojanju fiskalnih efekata predloženog propisa** | | | | | | |
| Donošenje ovog Prenacrta zakona nema posljedice na Budžet FBiH i za njegovo provođenje nije potrebno osigurati dodatna sredstva | | | | | | |
| **D 4. Pečat i potpis odgovornog lica** | | | | Mjesto i datum | , 05-05-2025 | |

BOSNA I HERCEGOVINA
*Konkurencijsko vijeće*

БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА
*Конкуренцијски савјет*

# M I Š LJ E NJ E

**po Zahtjevu Federalnog ministarstva trgovine, Ante Starčevića bb, 88000 Mostar na „Prednacrt Zakona o zaštiti potrošača u Federaciji BiH“**

**Sarajevo**
**juli, 2025. godine**

Broj: 07-26-7-011-2/25
Sarajevo, 17.7. 2025 godine

Na osnovu člana 25. stav (2) Zakona o konkurenciji („Službeni glasnik BiH", br. 48/05, 76/07 i 80/09), a po Zahtjevu za davanje mišljenja Federalnog ministarstva trgovine, Ante Starčevića bb, 88000 Mostar zaprimljenom dana 18. juna 2025. godine pod brojem: 07-26-7-011-1/25, Konkurencijsko vijeće, na 30. (tridesetoj) sjednici održanoj dana 17. jula 2025. godine, donijelo je

## MIŠLJENJE

Prednacrt Zakona o zaštiti potrošača u Federaciji BiH je usaglašen sa Zakonom o konkurenciji.

### O b r a z l o ž e n j e

Federalno ministarstvo trgovine, Ante Starčevića bb, 88000 Mostar (u daljem tekstu: Ministarstvo ili Podnosilac zahtjeva), je podnijelo Zahtjev za davanje mišljenja (u daljnjem tekstu: Zahtjev) Konkurencijskom vijeću Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Konkurencijsko vijeće), zaprimljen dana 18.juna 2025. godine pod brojem: 07-26-7-011-1/25 o usuglašenosti Prednacrta Zakona o zaštiti potrošača u Federaciji BiH (u daljem tekstu: Prednacrt Zakona) sa Zakonom o konkurenciji („Službeni glasnik BiH" br. 48/05, 76/07 i 80/09).

Ministarstvo je uz predmetni Zahtjev dostavilo razloge i obrazloženje koji se odnose na predmetni Prednacrt u kojem u bitnom iznose:

- da je osnovni razlog za donošenje Zakona o zaštiti potrošača u Federaciji Bosni i Hercegovini je usaglašavanje sa najnovijom potrošačkom pravnom stečevinom EU, što je jedan od preduslova za privremeno zatvaranje poglavlja 28;

- da Prednacrtom Zakona kao ključnim pravnim dokumentom koji štiti prava potrošača, regulišu se osnovna prava i obaveze potrošača i trgovaca na teritoriji Federacije BiH, načini i postupci zaštite prava potrošača, prava potrošača pri kupovini robe i usluga, zajednička pravila između potrošača i trgovaca o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, zaštita i sigurnost života i zdravlja potrošača, označavanje (deklariranje) proizvoda, odgovornost i garancija za proizvod ili uslugu, transparentnost cijena, usluge od općeg ekonomskog interesa, nepoštena poslovna praksa, ugovori o prodaji finansijskih usluga zaključenih na daljinu, zaštita kolektivnih interesa potrošača, ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija, prodaja na osnovu ugovora na daljinu, informisanje potrošača, prava i obaveze udruženja potrošača, nadležnih organa, tijela i drugih nosioca funkcija zaštite potrošača,

nadzor i kaznene odredbe, kao i ostala pitanja od značaja za zaštitu prava potrošača;

- da s obzirom da je na snazi Zakon koji se primjenjuje od 2006 godine na teritoriji Federacije BiH, zakonodavstvo o zaštiti potrošača u BiH se nije mijenjalo, izuzev male izmjene u 2015. godini postoji potreba da se osigura usklađenost propisa sa značajnim promjenama u okviru pravne stečevine EU kroz harmonizaciju i implementaciju novih normativnih rješenja;

- da se ovim Zakonom vrši usklađivanje sa direktivama Evropske unije koje se odnose na ovu oblast (11 Direktiva);

- da se ide sa izradom Zakona, kojim bi se uredila oblast zaštite potrošača i poboljšala prava potrošača, kao i olakšalo, odnosno učinilo ekonomičnije poslovanje trgovaca u digitalnoj eri poslovanja;

- da će se Zakonom postići visok nivo zaštite potrošača, bolje funkcionisanje unutrašnjeg tržišta, smanjenje tzv. „sive ekonomije" i viši nivo pravne sigurnosti potrošača i trgovaca na jedinstvenom tržištu;

- da osnovnim odredbama Zakona (čl. 1. do 8.) uređuje se predmet zakona, propisuje se usklađivanje s pravnim aktima Evropske unije, propisuje se da izrazi koji se koriste u ovome zakonu, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod, definišu se pojmovi koji se koriste u ovom zakonu, propisuju se osnovna prava potrošača, kao i ugovorna i zakonska prava potrošača, službeni jezik i propisana je zabrana davanja ličnih podataka potrošača od strane trgovca trećim licima bez prethodnog odobrenja potrošača;

- da u poglavlju II Zakona, koji se odnosi na zaštitu sigurnosti života i zdravlja potrošača (čl. 9. do 12.), uređuje se odgovornost trgovca za sigurnost proizvoda, zabrana oglašavanja proizvoda i usluga koja dovodi ili može da dovede potrošača u zabludu, kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički ili moralni razvoj maloljetnih lica, te korištenje uspoređujućih, prevarnih i neistinitih promotivnih i reklamnih poruka, postupak u slučaju ugrožavanja prava potrošača i odgovornost proizvođača za štetu;

- da u poglavlju III Zakona, koji se odnosi na oblike prodaje (čl. 13. do 21.), propisani su uslovi prodaje, prodajni podsticaji, posebni oblici prodaje, definisane su akcijska i promotivna prodaja, propisan je način obavljanja rasprodaje, propisano je da se sezonskim sniženjem smatra prodaja proizvoda po sniženoj cijeni u sezoni i nakon proteka sezone, uređeno je postupanje trgovca s upotrebljavanom, popravljanom ili robom s greškom, uređeno je postupanje s robom kojoj ističe rok upotrebe i propisani su posebni slučajevi označavanja robe.

- da u poglavlju IV Zakona, koji se odnosi na označavanje (deklarisanje) proizvoda (čl. 22. i 23.), propisan je način označavanja proizvoda, te da proizvodi moraju biti označeni u skladu sa važećom zakonskom regulativom, te drugim propisima, tehničkim zahtjevima i standardima karakterističnim za proizvod.

- da u poglavlju V Zakona, koji se odnosi na isticanje cijena (čl. 24. do 28.) uređeno je isticanje cijene proizvoda, isticanje elektronskih cijena, propisan je način isticanja cijene kod prodajnih podsticaja, propisano je da je trgovac dužan da prilikom oglašavanja proizvoda istakne cijene u skladu sa ovim zakonom i posebnim propisima kojim se uređuje oglašavanje i propisano je da trgovci moraju imati cjenovnik uluga;

- da u poglavlju VI Zakona, koji se odnosi na transparentnost cijena (čl. 29. do 31.) propisano je da su trgovci koji obavljaju djelatnost u prodajnim objektima ukupne prodajne površine veće od 400 m² dužni osigurati najmanje jedan uređaj za provjeru cijena proizvoda (tzv. „price checker") dostupan potrošačima na lako uočljivom mjestu u prodajnom prostoru i da su trgovci koji obavljaju djelatnost u prodajnim objektima ukupne prodajne površine veće od 400 m² dužni javno, transparentno i putem sredstava komunikacije na daljinu objavljivati prodajne cijene proizvoda i kriterije formiranja cijena prilikom oglašavanja, s ciljem zaštite potrošača i jačanja tržišne konkurencije, te je propisan način javnog objavljivanja prodajnih cijena;

- da u poglavlju VII Zakona, koji se odnosi na prodaju robe i pružanje usluga (čl. 32. do 41.) propisan je način ispunjenje ugovora, obaveza upoznavanja sa karakteristikama proizvoda, obaveza trgovca da potrošaču za kupljeni proizvod izda račun, ako drugim zakonom nije drugačije određeno, uređena je ponuda popravke ili održavanja proizvoda, pitanje servisiranja, propisano je da je trgovac obavezan da proizvod prodaje sa originalnim omotom ili ambalažom, u skladu sa vrstom i karakteristikama robe, propisano je da je trgovac dužan da potrošaču uz robu preda ili obezbijedi dokumentaciju koja prati robu (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu ili instalaciju, izjava o garanciji i slično), kao i drugu dokumentaciju koju obezbijedi proizvođač, propisan je način isporuke proizvoda, novčana obaveza potrošača i plaćanje avansom i propisano je da izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja nije dopušteno naplaćivati;

- da u poglavlju VIII Zakona, koji se odnosi na pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa (čl. 42. do 49.) propisano je šta se smatra uslugama od općeg ekonomskog interesa, propisano je da račun za usluge od općeg ekonomskog interesa sadrži sve podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga, kao i besplatnu kontrolu računa, te način i rokovi dostave računa, kao i da trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa putem distribucijske mreže mora omogućiti potrošačima priključak na distribucijsku mrežu i upotrebu priključka i mreže, te pružanje usluga u skladu s posebnim propisima, koncesijskim ugovorima ili općim aktima jedinice lokalne samouprave na čijem području se usluga pruža, pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uslovima. Potom, propisan je postupak obustavljanja pružanja usluge od općeg ekonomskog interesa, kao i da trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa mora održavati kvalitetu usluge u skladu s posebnim propisima kojima se uređuju usluge od općeg ekonomskog interesa i pravilima struke, propisane su obaveze tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa, uređeno je pitanje ugovora koji potrošač zaključuje za

korištenje usluga od općeg ekonomskog interesa i propisan je način i rokovi za rješavanje reklamacija;

- da u poglavlju IX Zakona, koji se odnosi na prigovor potrošača (čl. 50. do 52.) propisana je definicija pisanog prigovora koji potrošač podnosi trgovcu, rokovi za podnošenje prigovora i da je trgovac dužan da potrošaču, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam (8) dana od prijema prigovora, odgovori u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom potrošaču dostupnom trajnom mediju, sa izjašnjenjem o sadržaju zahtjeva iz prigovora i prijedlogom za njegovo rješavanje, odnosno jasno se izjasniti prihvata li osnovanost prigovora potrošača;

- da u poglavlju X Zakona, koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke (čl.53. do 69.) propisano je područje primjene odredbi ovog zakona, potom da je trgovac dužan potrošaču isporučiti stvar koja ispunjava zahtjeve iz čl. 51., 52., 53. i 54. ovog zakona, ako je to primjenjivo, ne dovodeći u pitanje prava trećih lica, propisani su subjektivni i objektivni zahtjevi u pogledu materijalnog nedostatka, uređeno je ažuriranje stvari sa digitalnim elementima u potrošačkim ugovorima, propisana je nepravilna montaža ili instalacija stvari. Potom, propisano je ako ograničenje koje je nastalo zbog povrede prava trećeg lica, naročito prava intelektualnog vlasništva, onemogućava ili ograničava korištenje stvari u skladu s članovima 51. i 52. ovog zakona, potrošač ima pravo da koristi pravna sredstva iz člana 58. ovog zakona, osim ako je zaključeni ugovor ništav ili raskinut primjenom pravila obligacionog prava. Također, propisana je odgovornost za materijalni nedostatak, dužnost obavještenja o postojanju materijalnog nedostatka na stvari i na kome je teret dokazivanja, kao i prava potrošača u slučaju materijalnog nedostatka na stvari. Nadalje, Zakonom su propisana pravila u slučaju popravke ili zamjene stvari, da umanjenje cijene treba da bude srazmjerno umanjenju vrijednosti stvari koju je primio potrošač u odnosu na vrijednost koju bi imala stvar da je bez nedostatka, propisan je raskid ugovora o prodaji, propisane su obaveze i rokovi u vezi sa povratom primljene robe ili plaćenog iznosa, propisana je odgovornost za materijalne nedostatke u lancu isporuke i propisano je produženje rokova u slučaju popravke i zamjene.

- da u poglavlju XI Zakona, koji se odnosi na komercijalnu garanciju (čl. 70. do 73), definisan je pojam komercijalne garancije, propisana je zabrana zloupotreba izraza komercijalna garancija, uređen je način ostvarivanja prava iz komercijalne garancije i propisano je da se odredbe čl.50. do 64., te čl. 65. do 68. ovog zakona shodno se primjenjuju i na druge proizvode u smislu člana 4. stav (1) tačka 5) ovog zakona, osim na potrošačke ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga;

- da u poglavlju XII Zakona, koji se odnosi na nepoštenu poslovnu praksu, definisano je šta se to smatra nepoštenom poslovnom praksom, propisane su obmanjujuće radnje i propuštanja, kao i postupci koji predstavljaju obmanjujuću poslovnu praksu i agresivnu poslovnu praksu. Članom 79. propisano je da nositelji za zaštitu potrošača donose Kodeks ponašanja uz posredovanje Federalnog ministarstva trgovine i odgovorni su za poštovanje pravila ponašanja iz kodeksa.

- da u poglavlju XIII Zakona, koji se odnosi na potrošačke ugovorne odnose (čl. 80. do 88.) propisano je da se odredbe ovog dijela zakona primjenjuju se na svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača, su izuzeci od primjene odredbi ovog dijela zakona, propisana je obaveza obavještenja od strane trgovca prije nego što potrošač zaključi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, propisan je rok za izvršenje ugovora. Nadalje, propisano je da trgovac ne može da naplati potrošaču naknadu za korištenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korištenje tog sredstva plaćanja, kao i da ako je trgovac uspostavio telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa prodajom na daljinu putem telefona, dužan je da osigura da potrošač bude oslobođen dodatnog plaćanja poziva, izuzev osnovne tarife za telefonske usluge. Članom 87. uređena su dodatna plaćanja na način da je trgovac dužan da zahtijeva izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca, prije zaključenja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude, dok je članom 88. uređeno slanje proizvoda bez naručivanja potrošača.

- da u poglavlju XIV Zakona, koji se odnosi na nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima (čl. 89. do 92.) definisano je da se ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača. Članom 90. propisano je koje se pojedine ugovorne odredbe mogu smatrati nepoštenima, dok je članom 91. propisano da činjenicu da li je određena ugovorna odredba nepoštena utvrđuje nadležni sud pravosnažnom sudskom presudom, a članom 92. propisane su posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe.

- da u poglavlju XV Zakona, koji se odnosi na zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu (čl. 93. do 135.) propisane su opće odredbe predugovornih obavještenja, obaveze lica koje upravlja elektronskom platformom. Članom 96. propisano je da u slučaju zaključivanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe, obavještenja iz člana 93. stav (1) ovog zakona mogu biti zamijenjene odgovarajućim pojedinostima o voditelju dražbe, dok je članom 97. propisano je da u vezi s obavezom obavještavanja iz ovoga dijela zakona teret dokazivanja je na trgovcu i licu koje upravlja elektronskom platformom. Članom 98. propisan je način obavještavanja potrošača o pravu na odustanak od ugovora, a članom 99. propisano je da u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavještenje iz člana 93. stav (1) ovog zakona potrošaču mora biti data na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, te mora biti čitka i napisana jednostavno i razumljivo. Članom 100. propisano je da u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, trgovac mora dostaviti potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju. Nadalje, propisan je oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge, oblik obavještenja u slučaju zaključenja ugovora o pružanju usluge popravka ili održavanja, uređeni su događaji koje trgovac organizuje radi prodaje ili promocije proizvoda, uređeni su nezatraženi posjeti trgovaca potrošačevom domaćinstvu, propisane su opće odredbe u vezi zaključenja ugovora na daljinu. Članom 108.

propisano je da se na web/internet stranicama trgovca mora, najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitko naznačiti postoje li određena ograničenja u dostavi, te koja su sredstva plaćanja prihvaćena, dok je članom 109. propisano da je u razumnom roku nakon zaključenja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge, trgovac dužan dostaviti potrošaču potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju. Potom, propisan je oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge, propisano je da odredbe ovoga dijela zakona ne utiču na primjenu propisa kojima se uređuje elektronska trgovina u vezi sa zaključenjem ugovora i isporukom narudžbi elektronskim putem, propisane su opće odredbe odustanka od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, propisan je način korištenja prava na odustanak od ugovora i posljedice odustanka, kao i obaveze potrošača u slučaju odustanka. Članom 118. propisano je da ako potrošač odustane od ugovora, ujedno će se odustati od bilo kojeg povezanog ugovora, i to bez ikakvih troškova za potrošača. Članovima od 120. do 135. uređeno je zaključenje na daljinu ugovora o prodaji finansijskih usluga.

- da u poglavlju XVI Zakona, koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni (čl. 136. do 145.) uređeni su ugovor o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni. Propisano je područje primjene, opće odredbe, oglašavanje, prethodno obavještenje, sadržaj ugovora, pravo potrošača na odustanak od ugovora, dejstvo korištenja prava na odustanak od ugovora, plaćanje unaprijed, posebna pravila o ugovorima o dugotrajnom turističkom proizvodu i raskid povezanih ugovora;

- da u poglavlju XVII Zakona, koji se odnosi na nosioce zaštite potrošača (čl. 146. do 151.) propisano je koji su subjekti odgovorni za zaštitu potrošača u Federaciji Bosne I Hercegovine, nadležnost Fedralnog ministarstva trgovine u oblasti zaštite potrošača, djelovanje udruženja potrošača kao i tekuća finansiranja;

- da u poglavlju XVIII Zakona, koji se odnosi na procesnopravna zaštita prava potrošača (čl.152 do 164.) uređena je procesnopravna zaštita potrošača. Propisano je da je potrošački spor je svaki spor koji proizilazi iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca, propisani su uslovi za pokretanje spora, arbitraža. Za povrede prava potrošača iz ovog zakona vansudska zaštita prava ostvaruje se pred Arbitražnim odborom za potrošačke sporove, koji se osniva pri Ministarstvu. Postupak pred Odborom može se pokrenuti pod uslovom da se spor između trgovca i potrošača prethodno pokušao sporazumno riješiti. Ministarstvo vrši stručne i administrativne poslove, te osigurava prostorije i druge tehničke uslove za rad Odbora. Postupak pred sudom može se pokrenuti pod uslovom da se spor između trgovca i potrošača prethodno pokušao sporazumno riješiti;

- da u poglavlju XIX Zakona, koji se odnosi na zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača (čl. 165 do 178.) propisano je podnošenje tužbe za zaštitu kolektivnih prava potrošača protiv trgovca koji upotrebom nepoštenih

ugovornih odredbi, poslovne prakse ili na bilo koji drugi način krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, čime narušava kolektivne interese potrošača, propisano je to su ovlaštena lica za pokretanje kolektivne tužbe, postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka, uključujući postupak medijacije prije podnošenja kolektivne tužbe i tokom postupka. Članom 170. propisano je da sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid postupanja kojima se narušavaju kolektivni interesi potrošača, dok je članom 172. propisano da dok teče postupak po kolektivnoj tužbi ne može se pokretati drugi postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u pogledu istog zahtjeva protiv istog tuženog. Članovima 173. i 174. propisano je odlučivanje suda i dejstvo sudske odluke u vezi kolektivne tužbe, dok su članom 175. propisane posebne odredbe za postupke u vezi sa nepoštenim poslovnim praksama. Članom 176. propisano je da u postupku po pojedinačnoj tužbi potrošača, protiv istog tuženog koji je bio tuženi i u postupku po kolektivnoj tužbi, koja je usvojena, sud će odlučivati u skladu sa pravosnažnom sudskom odlukom iz postupka po kolektivnoj tužbi. Članom 177. propisano je da Federalno ministarstvo trgovine vodi elektronski registar podnesenih kolektivnih tužbi i donesenih presuda;

- da u poglavlju XX Zakona, koji se odnosi na nadzor (čl. 179. do 185.) propisano je da upravni nadzor nad primjenom ovog zakona i propisa donesenih na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo, a inspekcijski nadzor nad primjenom ovog zakona i propisa, donesenih na osnovu ovog zakona, vrše federalni tržišno, turističko-ugostiteljski inspektori i kantonalni, gradski i općinski tržišni inspektori, svaki u okviru svoje nadležnosti, u skladu sa ovlaštenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojim se uređuje inspekcijski nadzor. U zakonu su sadržane materijalno-pravne odredbe koje se odnose na konkretna ovlaštenja tržišnog inspektora u postupku inspekcijskog nadzora nad primjenom odredaba ovog zakona. Propisana su prava i dužnosti inspektora, zahtjev za zaštitu prava potrošača, postupanje u slučaju prikrivene trgovine, načelo oportuniteta, privremena mjera uklanjanja sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju i upravne mjere;

- da u poglavlju XXI Zakona, koji se odnosi na kaznene odredbe (čl. 189. i 190.) propisane su novčane kazne za nepoštovanje obaveza iz ovog zakona za sve trgovce, koje su usaglašene sa Zakonom o prekršajima;

- da u poglavlju XXII Zakona, koji se odnosi na prijelazne i završne odredbe (čl. 191. i 192) propisan je rok za donošenje podzakonskih akata na osnovu ovog zakona, te je propisano da ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Federacije BiH".

U skladu sa članom 25. stav. 2. Zakona o konkurenciji, Konkurencijsko vijeće na nacrte i prijedloge zakona i drugih propisa iz oblasti koji imaju uticaja na tržišnu konkurenciju, daje mišljenje o njihovoj usaglašenosti sa ovim zakonom.

Shodno navedenom, Konkurencijsko vijeće je razmotrilo dostavljeni Prednacrt Zakona i ocijenilo da ne sadrži odredbe koje mogu sprječavati, ograničavati ili

narušavati tržišnu konkurenciju na relevantnom tržištu Bosne i Hercegovine, u smislu odredbi Zakona o konkurenciji, odnosno isti je usaglašen sa Zakonom o konkurenciji.

Ovo Mišljenje je dato isključivo na osnovu teksta Prednacrta dostavljenog uz Zahtjev za mišljenje, te ukoliko tekst zakona bude odstupao od ovog Prednacrta, ovo mišljenje se ne može primjeniti.

**Predsjednik**

**Ivo Jerkić**