

REPUBLIKA SRPSKA
VLADA

E
PRIJEDLOG

ZAKON
O ZAŠTITI POTROŠAČA U REPUBLICI SRPSKOJ

Banja Luka, oktobar 2025. godine

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA U REPUBLICI SRPSKOJ

GLAVA I OSNOVNE ODREDBE

Predmet zakona

Član 1.

Ovim zakonom uređuju se osnovna prava potrošača pri kupovini robe i usluga, zaštita bezbjednosti života i zdravlja potrošača, obaveza obavljanja trgovačke djelatnosti na pošten način, prodaja proizvoda i pružanje usluga, deklarisanje proizvoda, odgovornost i garancija za proizvod ili uslugu, nepoštena poslovna praksa, usluge od opšteg ekonomskog interesa, ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija i prodaja na osnovu ugovora na daljinu, nepoštene odredbe u kupoprodajnim ugovorima, turistički paket-aranžmani, vremensko korišćenje nepokretnosti u turizmu, elektronski instrumenti plaćanja, nosioci zaštite potrošača, zaštita prava potrošača, nadzor i kaznene odredbe, kao i ostala pitanja u vezi sa zaštitom prava potrošača.

Značenje izraza i pojmova

Član 2.

Pojedini izrazi i pojmovi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeće značenje:

- 1) potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti,
- 2) trgovac je privredno društvo, preduzetnik ili fizičko lice registrovano posebnim propisima iz oblasti ugostiteljstva, bez obzira na privatno ili javno vlasništvo, koje samostalno ili preko drugog lica nastupa u njegovo ime ili za njegov račun, zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti,
- 3) proizvođač je svako lice koje posluje u Republici Srpskoj (u daljem tekstu: Republika), koje proizvodi ili uvozi robu ili se predstavlja kao proizvođač stavljajući svoje ime, robni žig ili drugo obilježje na svoju robu,
- 4) proizvod je svaka roba ili usluga koja može biti u prometu, uključujući javne usluge, nepokretnosti, prava i obaveze,
- 5) roba je materijalna pokretna stvar, uključujući vodu, gas, toplotnu i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini, osim stvari koje se prodaju u izvršnom ili drugom prinudnom postupku,
- 6) tehnička roba su složeniji uređaji za čiji je rad neophodna električna energija, ili motor na unutrašnje sagorijevanje (aparati za domaćinstvo, kompjuteri, telefoni, motorna vozila i slično),
- 7) 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,
- 8) usluga je svaka aktivnost koju trgovac pruža u okviru svoje djelatnosti za potrebe potrošača,
- 9) usluga od opšteg ekonomskog interesa (u daljem tekstu: ekonomska usluga) je javna usluga prodaje električne energije, gasa, toplotne energije, vode, odvoda otpadnih voda,

usluga telekomunikacija, poštanska usluga, usluga prevoza putnika u gradskom i međugradskom saobraćaju, usluga održavanja čistoće i druge usluge propisane zakonom, od kojih se određene pružaju posredstvom distributivne mreže, čiji kvalitet, uslove pružanja, odnosno cijenu uređuje ili kontroliše državni organ, republički organ uprave ili drugi nosilac javnog ovlašćenja radi zadovoljenja opšteg društvenog interesa,

10) prodajna cijena je konačna cijena jednog komada robe, ili date količine robe, odnosno konačna cijena usluge, uključujući sve poreze, takse i naknade,

11) jedinična cijena robe je konačna cijena po kilogramu, litru, metru, kvadratnom metru, kubnom metru ili drugoj mjernoj jedinici koja je u redovnoj upotrebi, uključujući sve poreze, takse i naknade,

12) jedinična cijena usluge je konačna cijena po kilovat-času 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, takse i naknade,

13) deklaracija ili obavještenje o proizvodu (u daljem tekstu: deklaracija) predstavlja podatke o proizvodu, proizvođaču i uvozniku koji se ističu na proizvodu u skladu sa zakonom,

14) garantni list je isprava koja prati robu i koja sadrži podatke propisane zakonom,

15) 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 preduzeo trgovac, a direktno je povezana sa promocijom, prodajom, isporukom proizvoda potrošačima i preuzimanjem proizvoda od potrošača,

16) bitno narušavanje ekonomskog ponašanja potrošača je korišćenje poslovne prakse radi znatnog umanjivanja sposobnosti potrošača da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti, što dovodi do toga da potrošač donese odluku o poslu koju inače ne bi donio,

17) kodeks ponašanja je sporazum ili 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 poslovnoj praksi ili u više poslovnih praksi ili privrednih sektora,

18) donosilac kodeksa je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili grupu trgovaca, koji je odgovoran za donošenje i izmjenu kodeksa ponašanja i/ili nadzor nad sprovođenjem tih pravila od onih koji su se obavezali da ga sprovede,

19) 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 opštim načelom savjesnosti na području djelovanja trgovca,

20) 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,

21) nedozvoljeni uticaj je iskorišćavanje prednosti trgovca u odnosu prema potrošaču i to upotrebom pritiska, bez obzira na to jesu li pritom upotrijebljene sila ili prijetnja, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava sposobnost potrošača da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti,

22) odluka o poslu je odluka koju donosi potrošač, a odnosi se na to da li će, kako i pod kojim uslovima sklopiti posao, cijenu platiti u cijelosti 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,

23) nepoštena odredba u potrošačkom ugovoru je odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo i koja, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, narušava ravnotežu prava i obaveza na štetu potrošača,

24) kupoprodajni ugovor je svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge ili bilo koji ugovor na osnovu kojeg trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti vlasništvo nad robom na potrošača, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu te robe i usluga,

25) komercijalna garancija je dokument, u pisanoj formi, po kojem proizvođač ili trgovac preuzima obavezu prema potrošaču da bez dodatne naknade vrati plaćenu cijenu, izvrši zamjenu ili popravku ili na drugi način postupi sa robom široke potrošnje u slučaju da roba ne odgovara specifikaciji koja je data u garantnoj izjavi ili u oglasu koji se na tu robu odnosi,

26) nepoštena poslovna praksa je ponašanje trgovca suprotno zahtjevima profesionalne pažnje, koja bitno narušava ili može bitno narušiti ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača,

27) udruženje potrošača je udruženje koje osnivaju potrošači radi predstavljanja i zaštite svojih prava iz ovog zakona,

28) rasprodaja, u smislu ovog zakona, je prodaja robe po sniženoj cijeni u slučaju prestanka poslovanja trgovca, prestanka poslovanja u poslovnom objektu ili prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca,

29) sniženje je prodaja robe po sniženoj cijeni nakon proteka sezone, ili prodaja proizvoda sa greškom, kao i prigodna sajamska prodaja u okviru sajamske priredbe, kao i stalna prodaja po sniženim cijenama u specijalizovanim prodajnim objektima bez obzira na razlog sniženja cijena,

30) akcijska prodaja je prodaja određene količine proizvoda jednog proizvođača, u određeno vrijeme i na određenom mjestu, i to po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda ostvarene u redovnoj prodaji,

31) nedostatak na proizvodu postoji kada proizvod nema potrebna svojstva za redovnu upotrebu ili za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata trgovcu ili mu je morala biti poznata u vrijeme zaključenja ugovora, kada proizvod nije saobrazan uzorku, modelu ili opisu koji je dao trgovac, kada po kvalitetu i funkcionisanju ne odgovara onome što je uobičajeno kod proizvoda iste vrste i što potrošač može da osnovano očekuje s obzirom na prirodu proizvoda i javna obećanja o posebnim svojstvima datim od trgovca,

32) trajni nosač zapisa je sredstvo koje omogućava potrošaču da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard-disk računara, elektronska pošta i dr.),

33) ugovor na daljinu je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja,

34) sredstva za komunikaciju na daljinu u smislu ovog zakona su sva sredstva koja bez stvarnog fizičkog prisustva trgovca i potrošača mogu biti korišćena za zaključivanje ugovora između dvije strane, kao što su: naslovljeni i nenaslovljeni štampani materijal, standardna pisma, oglasi u štampi sa narudžbenicom, katalog, telefon sa učešćem ljudi ili bez njih, radio, video-telefonija, video-tekst sa tastaturom ili ekranom osjetljivim na dodir, elektronska pošta, internet, telefaks, televizija i drugo,

35) ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija je ugovor na osnovu koga trgovac prodaje robu ili usluge potrošaču i koji se zaključuju izvan njegovih poslovnih prostorija, i to:

1. u toku posjete trgovca domu potrošača ili njegovom radnom mjestu bez obzira na to da li se ta posjeta dešava na zahtjev potrošača,
2. kao rezultat neočekivanog pristupa trgovca potrošaču u sredstvima javnog prevoza ili na bilo kojem drugom javnom mjestu.

Osnovna prava potrošača

Član 3.

Osnovna prava potrošača u smislu ovog zakona su:

- 1) pravo na zadovoljenje osnovnih potreba podrazumijeva dostupnost najnužnijih proizvoda i usluga, kao što su: hrana, odjeća, obuća, stambeni prostor, voda, električna energija, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena,
- 2) pravo na bezbjednost 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,
- 3) pravo na informisanost je pravo na raspolaganje tačnim podacima neophodnim za razuman izbor među ponuđenom robom i uslugama,
- 4) pravo na izbor je mogućnost izbora između više robe i usluga, po prihvatljivim cijenama i uz garanciju kvaliteta,
- 5) pravo da se čuje glas potrošača je pravo da posredstvom udruženja za zaštitu potrošača bude predstavlján i da učestvuje u radu nadležnih organa koja rješavaju pitanja od interesa za potrošače,
- 6) 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 pričiní trgovac,
- 7) pravo na obrazovanje 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,
- 8) pravo na zdravu i održivu životnu sredinu je pravo na život i rad u okruženju koje nije rizično po zdravlje potrošača.

Odricanje od prava i primjena drugih propisa

Član 4.

- (1) Potrošač se ne može odreći prava, niti biti uskraćen za prava koja su mu data ovim zakonom.
- (2) Ništavne su odredbe u kupoprodajnim ugovorima koje su suprotne odredbama ovog zakona i koje su zaključene na štetu potrošača.
- (3) Primjena odredaba ovog zakona ne utiče na prava koja potrošači imaju na osnovu drugih zakona.
- (4) Na odnose i slučajeve iz oblasti zaštite potrošača koji nisu uređeni ovim zakonom i posebnim propisima primjenjivaće se odredbe zakona kojima se uređuju obligacioni odnosi u Republici.
- (5) Ukoliko se u primjeni ovog zakona pojave različita tumačenja, Zakon će se primjenjivati u korist potrošača.

Odgovornost za promovisanje, unapređenje i ostvarivanje prava potrošača

Član 5.

Nadležni organi za zaštitu potrošača u Republici imaju obavezu i odgovornost za promovisanje, unapređenje i ostvarivanje prava potrošača.

Zahtjevi potrošača i strateško planiranje

Član 6.

Zahtjevi iz oblasti zaštite potrošača uzimaju se u obzir prilikom definisanja i sprovođenja politika i aktivnosti nadležnih organa u Republici.

Naziv i službeni jezik

Član 7.

Trgovac koji u skladu sa ovim zakonom potrošačima isporučuje proizvode ili pruža usluge obavezan je da posluje na jednom od službenih jezika Republike Srpske i da u pismenim dokumentima koristi poslovno ime (firmu) i sjedište, ili skraćeno poslovno ime i sjedište, kako je upisan u odgovarajući registar.

Zaštita ličnih podataka

Član 8.

Zabranjeno je od strane trgovca davanje ličnih podataka o potrošaču trećim licima, bez prethodnog odobrenja potrošača, osim ako nije posebnim zakonom drugačije propisano.

GLAVA II

ZAŠTITA BEZBJEDNOSTI ŽIVOTA I ZDRAVLJA POTROŠAČA

Bezbjednost proizvoda

Član 9.

(1) Proizvodi namijenjeni potrošačima moraju biti bezbjedni po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu.

(2) Proizvodi moraju odgovarati bezbjednim, zdravstvenim, higijenskim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonima kojim se uređuje zdravstvena ispravnost proizvoda, hrane, zakonima kojima se uređuje oblast zaštite životne sredine i zaštite prirode, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima.

Čuvanje proizvoda

Član 10.

Trgovci su obavezni da proizvode koji su namijenjeni potrošačima čuvaju na način i pod uslovima utvrđenim posebnim zakonom.

Zabrana prodaje nebezbednih proizvoda

Član 11.

Trgovcu je zabranjena prodaja proizvoda namijenjenih potrošačima koji u predviđenom roku trajanja i u skladu sa svrhom i propisanim uslovima čuvanja i korišćenja mogu ugroziti život i zdravlje potrošača, životnu sredinu ili mogu da nanesu štetu imovini potrošača.

Pakovanje proizvoda

Član 12.

(1) Proizvod mora biti upakovan na način kojim se obezbeđuje očuvanje kvaliteta, zdravstvene i higijenske ispravnosti u skladu sa ovim zakonom i posebnim propisima.

(2) Ambalaža mora biti neškodljiva za zdravlje potrošača i životnu sredinu.

(3) Pakovanje opasnih proizvoda i smjesa vrši se u skladu sa propisima kojim se uređuje oblast opasnih materija.

GLAVA III

OBAVEZA OBAVLJANJA TRGOVAČKE DJELATNOSTI U SKLADU SA DOBRIM POSLOVNIM OBIČAJIMA

Obaveze trgovca

Član 13.

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

(2) Trgovac mora svoje prodajne uslove jasno, vidljivo i čitko istaknuti na prodajnom mjestu.

(3) Trgovac je obavezan da prodaje proizvode, odnosno pruža 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 na prodajnom mjestu, u skladu sa propisom iz oblasti trgovine.

(5) Trgovac je obavezan da isporuči potrošaču plaćeni proizvod ili uslugu.

(6) Trgovac je obavezan da isporuči potrošaču proizvod ili uslugu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana preuzete ugovorne obaveze, ako nije drugačije ugovoreno, te da na računu, predračunu ili priznanici čitljivo i jasno napiše rok isporuke.

(7) Za usluge popravaka ili održavanja proizvoda, ako je vrijednost usluge veća od 100 KM, trgovac je dužan da sačini predračun na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču zapisa sa specifikacijom usluge i pribavi, u pisanoj formi, saglasnost potrošača na predračun prije početka pružanja usluge.

(8) Ako trgovac ne izvrši ugovorenu obavezu u roku iz stava 6. ovog člana, a ispunjenje obaveze u roku je bitan element ugovora, ugovor se raskida.

(9) Izuzetno od stava 6. ovog člana, potrošač može produžiti ugovor ako da pismenu saglasnost za naknadni rok ispunjenja ugovora.

(10) Ako trgovac ni u naknadnom roku ne izvrši ugovornu obavezu, ugovor se raskida.

(11) U slučaju raskida ugovora, trgovac je dužan da odmah, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora, vrati potrošaču plaćeni iznos.

(12) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje reklamacije, u prodajnom prostoru ili putem pošte ili putem elektronskih sredstava komunikacije na način propisan ovim zakonom ili posebnim propisima.

Isticanje cijena pri posebnim oblicima prodaje

Član 14.

(1) Trgovac je dužan da rasprodaju ili sniženje cijena proizvoda objavi na uobičajen način na mjestu prodaje.

(2) Pored označavanja razloga rasprodaje ili sniženja na prodajnom mjestu, proizvod na rasprodaji ili sniženju treba da bude jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom tokom rasprodaje ili sniženja.

(3) Ako je procenat sniženja cijena objavljen u rasponu, najveći procenat sniženja treba da se odnosi najmanje na jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji.

(4) Proizvod na akcijskoj prodaji mora biti jasno, vidljivo i čitko označen riječima „akcija“ ili „akcijska prodaja“.

(5) Pored cijene proizvoda koji je na akcijskoj prodaji mora biti istaknuta cijena prije akcijske prodaje.

(6) Tokom trajanja akcijske prodaje, sniženja ili rasprodaje trgovac je dužan da istakne umanjenu prodajnu cijenu koju primjenjuje tokom akcijske prodaje, sniženja i rasprodaje i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za istu robu u posljednjih 30 dana.

Krajnji rok upotrebe i prateća dokumentacija

Član 15.

(1) Proizvod koji je na rasprodaji ili sniženju, a kojem uskoro ističe rok upotrebe, mora dodatno imati vidljivo istaknut krajnji rok upotrebe.

(2) Proizvodi koji se nude potrošaču moraju biti izloženi, dostupni, mjerljivi i snabdjeveni potrebnom dokumentacijom, u skladu sa zakonom.

(3) Proizvodi sa posebnim tehničkim svojstvima moraju imati prateću dokumentaciju, u skladu sa zakonom kojim se uređuje opšta bezbjednost proizvoda, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima.

Proizvod s greškom i sa istekom roka upotrebe

Član 16.

(1) Trgovac koji na rasprodaji prodaje proizvod sa nedostatkom ili greškom dužan je da takav proizvod fizički odvoji od redovne prodaje ispravnog proizvoda i vidljivo istakne da je riječ o prodaji proizvoda sa nedostatkom ili greškom, te svaki pojedinačni proizvod posebno označi.

(2) Trgovac je dužan da upozna kupca sa tim u čemu se sastoji nedostatak ili greška na proizvodu.

(3) Trgovac koji prodaje proizvode kojima uskoro ističe rok upotrebe dužan je da takav proizvod fizički odvoji od redovne prodaje ostalih proizvoda i vidljivo istakne da se radi o prodaji proizvoda kojima uskoro ističe rok upotrebe.

Ugroženi potrošač

Član 17.

(1) Ugroženi potrošač je potrošač koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen.

(2) Uslovi i kriterijumi za definisanje statusa ugroženog potrošača u pojedinim oblastima ekonomskih usluga uređuju se posebnim propisom.

GLAVA IV

PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA

Uslovi prodaje

Član 18.

(1) Trgovac ističe prodajnu cijenu proizvoda i usluga u službenoj valuti koja je u upotrebi u Bosni i Hercegovini.

(2) Pored prodajne cijene proizvoda iz stava 1. ovog člana, treba da bude vidljivo istaknuta cijena za jedinicu mjere istog proizvoda, naziv i tip proizvoda.

(3) Prodajna cijena i cijena za jedinicu mjere treba da budu jasno, vidljivo, čitko i nedvosmisleno napisana na proizvodu, odnosno omotu, te na prodajnom mjestu proizvoda i usluge, kao i na proizvodu u izlogu.

(4) Na proizvodu, pored prodajne cijene, ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju umanjenja cijene, rasprodaje i slično.

(5) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni proizvoda.

(6) Za proizvode u rasutom stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na pakovanju ili neposredno pored proizvoda.

(7) Ukoliko trgovac prilikom pružanja usluga potrošaču isporučuje rezervne dijelove, obavezan je da označi i cijenu rezervnih dijelova.

(8) U slučaju prodaje umjetničkih djela ili antikviteta, trgovac nije dužan da istakne prodajnu cijenu na proizvodu ili ambalaži ako je na proizvod stavio oznaku na osnovu koje se cijena proizvoda može provjeriti u cjenovniku.

(9) Trgovac je dužan da za prodati proizvod, odnosno pruženu uslugu izda račun potrošaču, u skladu sa zakonom, a izdavanje računa ne može dodatno zaračunavati.

(10) Zabranjeno je da trgovac naplaćuje izdavanje i slanje opomena potrošaču radi naplate dospjelih novčanih potraživanja.

(11) Za robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničena, trgovac mora na odgovarajući način u prilogu uz račun naznačiti da se radi o takvoj robi.

(12) Trgovac je dužan da omogući potrošaču provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kvalitet i količinu kupljenog proizvoda, odnosno pružene usluge.

(13) Trgovac je dužan da se pridržava prodajne cijene i uslova prodaje.

(14) Trgovci koji pružaju usluge moraju imati cjenovnik usluga istaknut u prodajnom, odnosno poslovnom prostoru, lako dostupan potrošaču.

(15) Istaknute cijene u cjenovniku moraju biti jasne, vidljive i čitljive, a uz cijenu usluge, trgovac je dužan u cjenovniku navesti i vrstu usluge.

(16) Ako trgovac, s obzirom na broj i raznovrsnost usluga, nije u mogućnosti sve usluge koje pruža istaknuti na cjenovniku, onda cijenu usluge mora istaknuti u obliku:

1) kataloga usluga s cijenama,

2) posebne brošure ili prospekta s nedvosmislenim opisom usluga i cijenama usluga,

3) na drugi odgovarajući način, lako dostupan potrošaču.

(17) Ako trgovac nudi vršenje usluga u posebnom odjeljenju prodajnog objekta, cjenovnik usluga mora biti istaknut u tom odjeljenju.

(18) Ukoliko se usluga pruža izvan poslovnih prostorija trgovca, uz cijenu usluge moraju biti istaknuti i svi pripadajući troškovi usluge.

Novčana obaveza potrošača i plaćanje avansom

Član 19.

(1) Nezavisno od opštih odredaba u ugovornim odnosima, novčana obaveza koju potrošač plaća putem banke, javnog poštanskog operatera ili drugog lica koje u skladu sa zakonom pruža usluge platnog prometa, smatra se izmirenom na dan kada su banka, javni poštanski operater ili drugo lice koje u skladu sa zakonom pruža usluge platnog prometa primili platni nalog potrošača.

(2) Ukoliko nije drugačije ugovoreno, ako trgovac zahtijeva ili izričito uslovljava kupovinu proizvoda ili pružanje usluge uplatom avansa u djelimičnom ili ukupnom iznosu, ili uplatom tog iznosa u ratama, a proizvod isporuči ili uslugu pruži u roku dužem od 30 dana od dana uplate, dužan je da potrošaču prilikom isporuke obračuna i isplati kamate po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, za cijeli period, računajući od dana primljenog avansa do dana isporuke proizvoda ili pružene usluge.

(3) Ako trgovac nije ispunio ugovor, dužan je vratiti potrošaču uplaćeni avans, najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora.

Dostava proizvoda

Član 20.

(1) Ako trgovac uz prodaju proizvoda nudi dostavu proizvoda u kuću ili stan potrošača ili neko drugo mjesto, obavezan je da potrošaču proizvod dostavi u ispravnom stanju, ugovorenog kvaliteta i količine i u dogovorenom roku, te da mu tom prilikom uruči sva pripadajuća dokumenta, uz obavezno izdavanje potvrde o prijemu proizvoda u pisanoj formi.

(2) Dostavom proizvoda iz stava 1. ovog člana ne smatra se ostavljanje proizvoda ispred vrata kuće ili stana potrošača ili nekog drugog mjesta.

Čuvanje proizvoda

Član 21.

(1) Trgovac je dužan da sačuva sva svojstva proizvoda koji je namijenjen prodaji na način utvrđen važećim propisima o kvalitetu proizvoda ili preporuci proizvođača, a naročito proizvoda koji ima ograničeni rok upotrebe.

(2) Propisani rok upotrebe mora biti jasno, vidljivo i čitko označen na omotu proizvoda.

(3) Zabranjena je prodaja proizvoda koji zbog svojih svojstava ne odgovara uobičajenoj upotrebi i propisanom kvalitetu.

Svojstva proizvoda

Član 22.

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

(2) Na izabranom uzorku proizvoda trgovac je dužan da prikaže rad i svojstva proizvoda i dokaže njegovu ispravnost, a ukoliko to nije moguće, obavezan je da potrošaču da detaljna uputstva i objašnjenja o proizvodu koji prodaje.

(3) Trgovac koji ne može ispuniti obavezu iz st. 1. i 2. ovog člana dužan je da proizvod povuče iz prodaje.

Isprave prilikom prodaje

Član 23.

(1) Trgovac je obavezan da potrošaču prilikom prodaje proizvoda preda propisane isprave, kao što su: deklaracija, spisak sopstvenih i ovlašćenih servisa, certifikat, garantni list, uputstvo za sklapanje, uputstvo za upotrebu, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi i druge odgovarajuće podatke kojima se potrošač dodatno upoznaje sa svojstvima proizvoda.

(2) Isprave iz stava 1. ovog člana moraju biti napisane jasno, vidljivo i čitko na jednom od službenih jezika Republike Srpske.

(3) Prevod isprava iz stava 1. ovog člana koji je proizvođač pripremio mora biti identičan originalnom tekstu isprava.

Ambalaža ili omot

Član 24.

(1) Trgovac je obavezan da proizvod prodaje sa originalnim omotom ili ambalažom, a na zahtjev potrošača dužan je da proizvod posebno zamota.

(2) Ukoliko na zahtjev potrošača trgovac vrši dodatno pakovanje proizvoda i to korišćenjem posebnog papira za zamotavanje i upotrebom dodatnih ukrasa, cijena papira i dodatnih usluga treba da bude jasno i vidljivo istaknuta.

(3) Omot, kao što su: kesica, vrećica, torba, poseban papir ili slično, a koji služe za nošenje kupljenih proizvoda koji ima u cijelosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača i/ili trgovca ili upućuje na njega, smatra se reklamnim sredstvom koje trgovac ne smije posebno zaračunati kupcu.

(4) Omot treba da bude neškodljiv za zdravlje, prilagođen obliku i masi proizvoda i ne smije stvarati zabunu kod potrošača u vezi sa masom i veličinom proizvoda.

(5) U neto masu robe ne smije se uračunavati težina materijala za pakovanje.

Knjiga reklamacija

Član 25.

(1) Trgovac je dužan da vodi posebnu Knjigu reklamacija.

(2) Potrošač ima pravo da podnese reklamaciju u pisanoj ili elektronskoj formi, u slučaju nedostatka na proizvodu ili usluzi, pogrešno zaračunate cijene i drugih nedostataka.

(3) Trgovac je dužan da na vidnom mjestu u prodajnom objektu drži Knjigu reklamacija.

(4) Trgovac je dužan da na reklamaciju potrošača odgovori u pisanoj formi u roku od osam dana od dana njenog prijema.

(5) Trgovac je obavezan da vodi i čuva Knjigu reklamacija, najmanje godinu dana po isteku poslovne godine za koju se vodi Knjiga reklamacije.

(6) Trgovac je dužan da prigovore koje primi putem pošte, elektronskim putem ili putem drugih sredstava mrežne komunikacije koja omogućavaju memorisanje vremena i sadržaja evidentira i odloži u Knjigu reklamacija po redoslijedu prijema, te da potrošaču bez odgađanja dostavi, u pisanoj ili elektronskoj formi, potvrdu prijema prigovora, koja mora da sadrži redni broj lista iz Knjige reklamacija u koju je prigovor odložen.

(7) Ministar trgovine i turizma (u daljem tekstu: ministar) pravilnikom propisuje oblik i sadržaj Knjige reklamacija.

Prava potrošača u slučaju nedostatka na proizvodu

Član 26.

- (1) Ako proizvod ima nedostatak, trgovac je dužan da po zahtjevu i izboru potrošača:
- 1) popravi proizvod bez dodatnih troškova za potrošača, ili
 - 2) zamijeni proizvod bez dodatnih troškova za potrošača, ili
 - 3) izvrši povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom u roku do sedam dana od dana prihvatanja reklamacije potrošača, ili
 - 4) snizi cijenu proizvoda, ukoliko je sniženje prihvatljivo za obje strane.
- (2) Trgovac je dužan da popravku ili zamjenu izvrši u primjerenom roku, ali ne duže od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, te da plati sve troškove u vezi sa otklanjanjem nedostatka, kao što su rad, materijal, preuzimanje, isporuka i slično.
- (3) Trgovac je dužan da po izboru potrošača omogući zamjenu ili odgovarajuće umanjenje cijene ili izvrši povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom, ukoliko se nakon prve popravke pojavi isti ili sličan nedostatak na istom proizvodu.
- (4) U slučaju objektivnih razloga zbog kojih trgovac nije u mogućnosti ispoštovati rok iz stava 2. ovog člana, rok se može produžiti najduže za 15 dana uz izričitu saglasnost potrošača samo jednom, a ukoliko se ne ispoštuje dodatni rok, potrošač ima pravo na raskid ugovora.
- (5) Trgovac je odgovoran za nedostatak na proizvodu u roku do dvije godine od dana prelaska rizika na potrošača, izuzev kod prodaje polovne robe, kada se može ugovoriti kraći rok, ali ne kraći od godinu dana.
- (6) Ako potrošač nije u mogućnosti da trgovcu dostavi ambalažu robe, to ne može biti razlog za odbijanje reklamacije, niti razlog za odbijanje otklanjanja nedostatka na proizvodu.
- (7) Uz zahtjev za otklanjanje nedostatka na proizvodu potrošač prilaže kopiju računa ili drugi dokaz o kupovini, koji podrazumijeva:
- 1) ovjerenu komercijalnu garanciju,
 - 2) otpremnicu,
 - 3) slip – u slučaju plaćanja bankovnom karticom,
 - 4) izvod sa tekućeg računa,
 - 5) potvrdu o prijemu robe,
 - 6) priznanicu.
- (8) Prava iz stava 1. ovog člana ne utiču na pravo potrošača da od trgovca zahtijeva naknadu štete zbog nedostatka na proizvodu, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.
- (9) Potrošač je dužan da trgovca obavijesti, u pisanoj formi, o nedostatku na proizvodu u roku od 60 dana od dana kada je nedostatak otkriven, a najkasnije prije isteka roka iz stava 5. ovog člana.
- (10) Istekom roka iz stava 5. ovog člana potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.
- (11) Trgovac odgovara za nedostatak na proizvodu koji nastane kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio trgovac ili drugo lice koje on ovlasti, kao i za nedostatak na proizvodu koji nastane kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže zbog nedostatka u uputstvu za instalaciju ili montažu.

Prava potrošača u slučaju nedostatka na usluzi

Član 27.

(1) Ako usluga ima nedostatak, trgovac je dužan da po zahtjevu potrošača nedostatak otkloni, tako da:

1) uslugu ponovo obavi ili dovrši bez dodatnih troškova za potrošača u primjerenom roku, ali ne duže od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, ili

2) snizi ugovorenu cijenu usluge, ukoliko je sniženje prihvatljivo za obje strane.

(2) Ako je nedostatak vidljiv, potrošač treba da zahtjev iz stava 1. ovog člana, u pisanoj formi, dostavi trgovcu u roku od osam dana od dana obavljene usluge.

(3) Ako potrošač naknadno otkrije nedostatak na obavljenoj usluzi, zahtjev, u pisanoj formi, treba da podnese u roku od 60 dana od dana kada je nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od dvije godine od dana obavljene usluge.

(4) Ako je u garantnoj izjavi dat duži rok od dvije godine, na zahtjev iz stava 1. ovog člana primjenjuje se rok iz garantne izjave.

(5) Uz zahtjev iz st. 2. i 3. ovog člana potrošač je dužan da dostavi kopiju računa ili drugi dokaz o kupovini iz člana 26. stav 7. ovog zakona.

(6) Ako potrošač nakon 30 dana od dana kada je usluga obavljena otkrije nedostatak na obavljenoj usluzi, osim vraćenog iznosa umanjenja iz stava 1. tačka 2) ovog člana, potrošaču pripada i kamata na iznos umanjenja, po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, od dana izvršene usluge do dana isplate.

Rokovi i teret dokazivanja nedostatka na proizvodu

Član 28.

(1) Svaki nedostatak na proizvodu koji se pojavi u roku do 12 mjeseci od kupovine smatra se da je postojao u trenutku prelaska rizika na potrošača, osim ako trgovac stručnim mišljenjem ne dokaže suprotno ili ako ta pretpostavka nije u skladu sa prirodom proizvoda i prirodom nedostatka.

(2) Ako trgovac u odgovoru, u pisanoj formi, osporava nedostatak nakon roka od 12 mjeseci, a ne duže od dvije godine, potrošač može da zatraži stručno mišljenje o nedostatku, a troškove izdavanja mišljenja snosi trgovac ukoliko se dokaže nedostatak.

(3) Stručno mišljenje o nedostatku na proizvodu iz st. 1. i 2. ovog člana može dati ovlašćeni sudski vještak, ovlašćeni servis ili za to ovlašćena ustanova.

Korišćenje prava na popravak proizvoda

Član 29.

(1) Ukoliko je potrošač odlučio da koristi pravo na popravak, trgovac je dužan da preuzme proizvod od potrošača o svom trošku i da ga pošalje na servis, kao i da ga ispravnog vrati potrošaču, ili da o svom trošku obezbijedi posredstvom serviseru otklanjanje nedostatka na proizvodu u domu potrošača.

(2) Obaveza trgovca iz stava 1. ovog člana odnosi se i na proizvode u garantnom roku.

(3) Trgovac je dužan da potrošaču prilikom preuzimanja proizvoda, shodno odredbi iz stava 1. ovog člana, izda potvrdu o stanju i vidljivim nedostacima na proizvodu, koja mora biti potpisana i od potrošača, a u suprotnom, smatraće se da je proizvod preuzet bez vidljivih nedostataka.

(4) U slučaju popravke, garantni rok se produžava onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe proizvoda.

(5) Ako je, zbog neispravnog funkcionisanja, izvršena zamjena proizvoda ili njegova bitna popravka, garantni rok počinje ponovo teći od zamjene ili popravke, a ako je zamijenjen

ili bitno popravljen samo neki dio proizvoda, garantni rok počinje ponovo teći samo za taj dio.

(6) Rok odgovornosti trgovca za nedostatak na proizvodu produžava se za vrijeme potrebno za otklanjanje nedostatka.

Oštećenje proizvoda prilikom popravke

Član 30.

(1) Ako se proizvod koji je potrošač dao trgovcu radi upućivanja u ovlašćeni servis na popravku, održavanje ili doradu, ne popravi, izgubi ili uništi, trgovac je dužan da potrošaču po njegovom izboru:

1) u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva potrošača isporuči novi proizvod sa istim svojstvima i za istu namjenu, ili

2) bez odgađanja vrati iznos u visini maloprodajne cijene proizvoda.

(2) Ako trgovac ili ovlašćeni servis ošteti ili pokvari proizvod koji je primio na popravku, održavanje ili doradu, dužan je da o vlastitom trošku popravi oštećenje, odnosno otkloni kvar, odmah po prijemu reklamacije potrošača za izvršenu popravku, održavanje ili doradu, a najkasnije u roku od tri dana od dana prijema reklamacije, ukoliko se na taj način ne smanjuje vrijednost i upotrebljivost proizvoda.

(3) Ukoliko trgovac ili ovlašćeni servis ne postupe u skladu sa stavom 2. ovog člana, potrošaču pripada pravo iz stava 1. t. 1) i 2) ovog člana.

GLAVA V

DEKLARISANJE PROIZVODA

Obaveza deklarisanja

Član 31.

(1) Proizvodi namijenjeni potrošačima moraju imati deklaraciju u skladu sa zakonom, tehničkim i drugim propisima i standardima.

(2) Deklaracija mora biti sačinjena na jednom od službenih jezika Republike Srpske.

Pojam i sadržaj deklaracije

Član 32.

(1) Deklarisanje proizvoda je navođenje na proizvodu ili omotu proizvoda ili katalogu proizvoda podataka kojima se identifikuju proizvodi, svojstva proizvoda, te podaci o proizvođaču i trgovcu koji proizvod stavlja u prodaju.

(2) Deklaracija je podatak, oznaka, proizvođački ili trgovački žig, slika (ilustracija), znak na proizvodu i njegovom omotu, dodatak u pisanoj formi, pločica, karika, kopča i slično, smještena na proizvodu i/ili omotu proizvoda, prati proizvod ili se na njega odnosi.

(3) Deklaracija je obavezna za svaki proizvod i treba da sadrži najmanje sljedeće podatke:

1) naziv proizvoda, ime pod kojim se proizvod prodaje,

2) tip proizvoda ili model proizvoda,

3) poslovno ime (firma) i adresu proizvođača, a za uvozne proizvode sadrži poslovno ime i (naziv) sjedište uvoznika i zemlju porijekla,

4) minimalni rok trajanja proizvoda, zavisno od prirode proizvoda.

(4) Kod prethodno zamotanog proizvoda, deklaracija treba da sadrži i neto masu, a treba da sadrži i, ukoliko postoje, modifikovana svojstva proizvoda i organizama, sastavne dijelove i dodatke, kao i postupak kojim je to ostvareno.

(5) Naziv pod kojim se proizvod prodaje je oznaka ili opis proizvoda i njegove upotrebe, ako je potrebno, koje je dovoljno da tačno omogući kupcu da prepozna traženi proizvod i razlikuje ga od drugih sličnih proizvoda sa kojima bi ga bilo moguće zamijeniti.

(6) Sadržaj deklaracije za pojedine proizvode ili grupe proizvoda propisuju nadležni organi u skladu sa posebnim propisom.

(7) Adresa iz stava 3. tačka 3) ovog člana obavezno sadrži: mjesto, ulicu i broj, broj telefona i adresu elektronske pošte.

(8) Smatra se da proizvod, njegovi sastojci ili dodaci, kao i organizmi, imaju modifikovana svojstva u smislu stava 4. ovog člana ukoliko:

1) stručno mišljenje zasnovano na odgovarajućoj analizi može pokazati da su utvrđena svojstva različita u poređenju sa uobičajenim za taj proizvod, sastavom ili dodatkom, kao i organizmi, uzimajući u obzir prihvaćene granice prirodnih različitosti za ta svojstva,

2) postoji prisustvo materije u proizvodu, sastavu ili dodatku, kao i organizmu, koja nije prisutna u istom takvom već postojećem, a koja može ili za koju se procjenjuje da bi mogla uticati na zdravlje,

3) postoji prisustvo materije u proizvodu, sastavu ili dodatku, kao i organizmu, koja nije prisutna u istom takvom već postojećem, a koja izaziva opravdanu sumnju da proizvod nije podesan za upotrebu.

(9) Podaci navedeni u deklaraciji ne smiju se uklanjati ili mijenjati.

GLAVA VI

ODGOVORNOST I GARANCIJA ZA PROIZVOD ILI USLUGU

Odgovornost proizvođača i trgovca

Član 33.

(1) Proizvođač je odgovoran za štetu uzrokovanu greškom u njegovom proizvodu u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi u Republici.

(2) Trgovac je odgovoran za nedostatke na robu koji postoje u trenutku prenosa rizika na potrošača, bez obzira na to da li je potrošač svjestan nedostataka u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi u Republici.

Obezbjedenje servisiranja i rezervni dijelovi

Član 35.

(1) Za tehničku robu i složenije uređaje proizvođač, odnosno trgovac dužan je da utvrdi i u tehničkom uputstvu navede rok obezbijeđenog servisiranja i da snabdije tržište rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može upotrebljavati prema predviđenoj namjeni (u daljem tekstu: rezervni dijelovi).

(2) Rok iz stava 1. ovog člana ne smije biti kraći od tri godine za aparate za domaćinstvo, odnosno pet godina za druge tehnički složene proizvode, osim ako posebnim propisom nije drugačije određeno.

(3) Nakon prestanka proizvodnje proizvoda, proizvođač ili trgovac dužan je da obezbijedi nabavku rezervnih dijelova radi održavanja proizvoda u roku koji za tehničku robu i složenije uređaje ne može biti kraći od pet godina.

(4) Ako proizvođač, odnosno trgovac nema sopstveni servis u Republici, dužan je da za tehnički složene proizvode obezbijedi i spisak pravnih i fizičkih lica koja su ovlašćena za servisiranje.

Ovlašćeni servis

Član 36.

(1) Proizvođač, odnosno trgovac dužan je da ovlašćene servise i tržište redovno snabdijeva potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova.

(2) Ovlašćen je servis onaj koji ima punovažnu punomoć proizvođača da može servisirati proizvode i ima potpisan ugovor za nabavku rezervnih dijelova.

GLAVA VII

NEPOŠTENNA POSLOVNA PRAKSA

Zabrana nepoštene poslovne prakse

Član 37.

(1) Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

(2) Poslovna praksa je nepoštena ako:

1) je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje,

2) u smislu određenog proizvoda, bitno narušava ili može bitno da naruši ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kome je takva praksa namijenjena ili do kojeg ona dopire, odnosno prosječnog člana određene grupe potrošača na koju je ta praksa usmjerena,

3) je obmanjujuća i agresivna.

(3) Poslovna praksa koja može bitno narušiti ekonomsko ponašanje samo jasno odredive grupe potrošača koji su zbog tjelesnih 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, procjenjivaće se sa stanovišta prosječnog člana te grupe potrošača.

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

Obmanjujuća poslovna praksa

Član 38.

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako sadrži netačne informacije, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njeno cjelokupno predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično tačna, obmanjuje ili može zavarati prosječnog potrošača u vezi sa nekim od okolnosti navedenih u stavu 2. ovog člana, čime ga navodi ili ga može navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

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

1) postojanje ili priroda proizvoda,

2) osnovna obilježja proizvoda, kao što su: njegova dostupnost, prednosti, rizici, način izrade, sastav, dodaci koji prate proizvod, postojanje pomoći koja se pruža potrošačima poslije prodaje i postupanje po njihovim pritužbama, način i datum proizvodnje ili pružanja usluge, dostava, podobnost za upotrebu, način upotrebe, količina, specifikacija, država proizvodnje i

država porijekla žiga, očekivani rezultati upotrebe ili rezultati sprovedenih testova ili provjera na proizvodu,

3) obim obaveza trgovca, motivi trgovačke prakse, priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na direktno ili indirektno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda,

4) cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u vezi sa cijenom,

5) potreba za servisiranjem, rezervnim dijelovima, zamjenom ili popravkom,

6) položaj, osobine i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su njihov identitet, imovina, kvalifikacije, status, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost sa nekim drugim subjektima, njihovo industrijsko, komercijalno ili intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja,

7) prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na osnovu pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke,

8) rizici kojima potrošač može biti izložen.

(3) Poslovna praksa takođe se smatra obmanjujućom ukoliko, u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili ga može navesti da donese odluku o uticaj koju inače ne bi donio, a to uključuje:

1) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda sa nekim drugim proizvodom, zaštićenim znakom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu,

2) nepoštovanje obaveza trgovca, koje proizlazi iz kodeksa ponašanja koji ga obavezuje, pod pretpostavkom da ta obaveza ne predstavlja namjeru, već da se radi o čvrstoj obavezi koju je moguće provjeriti i pod pretpostavkom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan kodeksom ponašanja.

Obavezne informacije

Član 39.

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne informacije koje su, zavisno od konteksta, potrebne prosječnom potrošaču da bi mogao donijeti odluku o poslu zasnovanu na potpunoj obaviještenosti i time ga navede ili ga može navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(2) Uzimajući u obzir okolnosti iz stava 1. ovog člana, obmanjujućom praksom takođe se smatra:

1) ako trgovac skriva obavještenja iz stava 1. ovog člana ili ako su pružena obavještenja nejasna, nerazumljiva, dvosmislena ili neblagovremena,

2) ako trgovac ne navede poslovnu svrhu poslovne prakse, a ona nije očigledna iz konteksta, a u oba slučaja takva praksa prosječnog potrošača navede, ili ga može navesti, da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(3) Kada trgovac pri prenošenju poslovne prakse koristi konkretno sredstvo komunikacije koje je ograničeno vremenom ili prostorom, prilikom ocjene da li je određeno važno obavještenje izostavljeno, brinuće se o tim ograničenjima, kao i o ostalim mjerama koje je trgovac preduzeo da bi se to obavještenje dostavilo potrošaču na neki drugi način.

(4) U slučaju poziva na kupovinu, ako to već nije očigledno iz konteksta, bitnim se smatraju informacije o:

1) osnovnim karakteristikama proizvoda u mjeri koja odgovara proizvodu i sredstvu komunikacije koje se koristi,

2) nazivu i adresi trgovca, te po potrebi, nazivu i adresi trgovca u čije ime posluje,

3) prodajnoj cijeni proizvoda, ili kad priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed,

4) načinu na koji će cijena iz tačke 3) ovog stava biti izračunata,

5) dodatnim poštanskim troškovima, troškovima prevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, sa naznakom da se plaćaju i ti dodatni troškovi,

6) uslovima plaćanja i dostave, te ostalim elementima ispunjenja ugovora, kao i o načinu na koji se postupa po pritužbama potrošača, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje,

7) postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako se radi o proizvodima ili pravnim poslovima za koja su predviđena i ta prava,

8) druge informacije koje je trgovac dužan da pruži potrošaču prilikom bilo koje vrste poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište u skladu sa ovim zakonom i drugim propisima.

Oblici poslovne prakse koji se smatraju obmanjujućom poslovnom praksom

Član 40.

Obmanjujućom poslovnom praksom trgovca smatra se:

1) neistinita tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog kodeksa ponašanja,

2) neovlašćeno isticanje zaštitnih znakova, znakova kvaliteta ili sličnih znakova,

3) neistinita tvrdnja trgovca da je određeni kodeks ponašanja odobren od nadležnog organa ili određene organizacije,

4) neistinita tvrdnja trgovca da njegovu poslovnu praksu ili prodaju proizvoda odobrava, podržava ili pomaže određeni nadležni organ ili određena organizacija ili istinita tvrdnja istog sadržaja u slučaju da se trgovac ne pridržava uslova pod kojima mu je dato odobrenje, podrška ili pomoć,

5) poziv na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge da vjeruje da neće biti u mogućnosti da ponudi 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 da obezbijedi da drugi trgovac isporuči taj proizvod ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti,

6) poziv na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se kupcu pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvatanja porudžbine potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog uzorka proizvoda, a sve s namjerom reklame nekog drugog proizvoda,

7) neistinita tvrdnja trgovca da će proizvod biti dostupan samo u kratkom roku ili da će biti dostupan u kratkom roku pod određenim uslovima, s ciljem da se potrošač navede da donese odluku o kupovini bez odgađanja, odnosno da mu se uskrati mogućnost ili vrijeme potrebno za donošenje razumne odluke,

8) neistinita tvrdnja trgovca ili na drugi način stvaranje pogrešnog utiska da je određeni proizvod u prometu u skladu sa važećim propisima,

9) predstavljanje prava koja su potrošaču garantovana zakonom kao posebne prednosti koju trgovac nudi potrošaču,

10) upotreba uredničkog prostora u medijima za oglašavanje proizvoda, odnosno propuštanje trgovca da u sadržaju oglasa zvukom ili slikom naglasi da se radi o plaćenom oglašavanju, a ne o sadržaju iza kojeg stoji uredništvo,

11) neistinita tvrdnja trgovca o prirodi i značaju rizika kome potrošač izlaže sebe ili svoju porodicu ako ne kupi određeni proizvod,

12) oglašavanje proizvoda koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač i to na način da se namjerno navodi potrošač na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač,

13) ukoliko trgovac uspostavlja, vodi ili oglašava sistem prodaje proizvoda u okviru kojeg potrošač plaća naknadu za mogućnost ostvarenja prihoda koji ne zavisi od uspjeha prodaje određenog proizvoda, već od učestvovanja drugih potrošača u tom sistemu prodaje,

14) neistinita tvrdnja trgovca da prestaje sa poslovanjem ili da se premješta u druge poslovne prostorije,

15) neistinita tvrdnja trgovca da određeni proizvod povećava šansu za nagradu u igrama na sreću,

16) neistinita tvrdnja trgovca da određeni proizvod može izliječiti određenu bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju,

17) pružanje netačnih informacija o uslovima na tržištu ili mogućnosti kupovine određenog proizvoda na tržištu, s ciljem da se potrošač navede da proizvod kupi pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova,

18) tvrdnja da se raspisuje nagradna ili promotivna igra ako se nakon toga ne dodijeli obećana nagrada ili odgovarajuća zamjena za nju,

19) opisivanje proizvoda riječima gratis, besplatno, bez naknade ili drugim riječima sličnog značenja, ako je potrošač dužan da snosi bilo kakav trošak osim neizbježnog troška javljanja na oglas i preuzimanja, odnosno dostave proizvoda,

20) stavljanje računa ili sličnog dokumenta kojim se zahtijeva plaćanje u oglasni materijal, čime se kod potrošača stvara pogrešan utisak da je već naručio oglašavani proizvod,

21) neistinita tvrdnja ili stvaranje pogrešnog utiska da trgovac ne postupa u okviru svoje poslovne djelatnosti, profesije ili zanata ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača.

Agresivna poslovna praksa

Član 41.

Poslovna praksa trgovca smatra se agresivnom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, korišćenjem uznemiravanja, prinude, uključujući fizičku silu ili prijetnju, te nedopušten uticaj, u bitnoj mjeri umanjuje ili može da umanjiti slobodu izbora proizvoda ili postupanja prosječnog potrošača u vezi sa proizvodom, te ga time navodi ili ga može navesti da donese odluku koju inače ne bi donio.

Kriterijumi za utvrđivanje uznemiravajuće ili prinudne poslovne prakse

Član 42.

Prilikom odlučivanja o tome da li je u poslovnoj praksi korišćeno uznemiravanje, prisila, uključujući fizičku silu ili prijetnju, ili nedozvoljeni uticaj, uzimaju se u obzir sljedeći kriterijumi:

1) vrijeme, mjesto, priroda i trajanje agresivne prakse,
2) upotreba prijetnjeg ili uvredljivog jezika ili ponašanja,
3) činjenica da trgovac svjesno, u namjeri da utiče na odluku potrošača u vezi sa proizvodom, koristi nesretne ili druge teške okolnosti u kojima se potrošač nalazi, a koje utiču na sposobnost rasuđivanja potrošača,

4) teška ili nesrazmjerna 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,

5) prijetnja trgovca da će prema potrošaču preduzeti određenu radnju koja nije u skladu sa zakonom.

Oblici poslovne prakse koji se smatraju agresivnom poslovnom praksom

Član 43.

(1) Agresivnom poslovnom praksom smatra se:

1) stvaranje utiska kod potrošača da ne može napustiti poslovne prostorije dok ne zaključi ugovor,

2) posjeta trgovca potrošaču u njegovom domu, bez prethodne saglasnosti potrošača, osim u slučajevima ostvarivanja potraživanja iz ugovora,

3) višestruko obraćanje potrošaču, protivno njegovoj volji, telefonom, telefaksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvom za daljinsku komunikaciju, osim u slučajevima ostvarivanja potraživanja iz ugovora,

4) zahtjev da potrošač, koji namjerava da ostvari svoja prava iz polise osiguranja, dostavi dokumente koji se ne mogu smatrati značajnim za ocjenu osnovanosti njegovog zahtjeva ili uporno izbjegavanje da se odgovori na zahtjev potrošača radi odvratanja od ostvarivanja njegovih ugovornih prava,

5) direktno podsticanje djece posredstvom oglasa da kupe ili utiču na roditelje ili druga odrasla lica da za njih kupe proizvod koji je predmet oglašavanja,

6) zahtijevanje plaćanja proizvoda, odmah ili sa odgađanjem, ili vraćanje ili čuvanje proizvoda koji je trgovac nabavio, a potrošač ga uopšte nije naručio,

7) direktno obavješćavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi određeni proizvod ili uslugu,

8) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da je osvojio ili da će preduzimanjem određene radnje osvojiti nagradu ili neku drugu korist, kada nagrada ili korist ne postoji, ili ako je preduzimanje bilo koje radnje s ciljem osvajanja nagrade ili koristi uslovljeno time da potrošač plati određeni iznos novca ili pretrpi određene troškove.

(2) Odredba iz stava 1. tačke 3) ovog člana ne utiče na primjenu pravila ovog zakona ili drugih propisa o ograničenju ili zabrani korišćenja određenih sredstava za daljinsku komunikaciju u određenim okolnostima.

Kodeks ponašanja

Član 44.

(1) Trgovci mogu donijeti Kodeks ponašanja i odgovorni su za poštovanje pravila ponašanja iz tog kodeksa.

(2) Ministarstvo trgovine i turizma (u daljem tekstu: Ministarstvo) podstiče trgovca ili grupu trgovaca koji su donijeli Kodeks ponašanja da kontrolišu tu pojavu poslovne prakse trgovaca i da obavješćavaju potrošače o postojanju i sadržini Kodeksa ponašanja.

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

GLAVA VIII

USLUGE OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA

Opšte odredbe

Član 45.

(1) Pružanje ekonomske usluge potrošaču zasniva se na ugovornom odnosu između potrošača i trgovca.

(2) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu obavezan je da omogućiti potrošaču korišćenje ekonomske usluge pod jednakim uslovima, bez diskriminacije.

Pristup ekonomskim uslugama

Član 46.

(1) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu posredstvom distributivne mreže dužan je da omogući sigurno snabdijevanje potrošača i pružanje ove usluge pod unaprijed poznatim i ugovorenim uslovima propisanim od trgovca ili drugog ovlašćenog organa, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost.

(2) Uslove i promjene uslova iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da objavi u jednom dnevnom listu koji se distribuira na teritoriji Republike i na svojoj internet stranici.

(3) Za pružanje usluga iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da sa potrošačem zaključi ugovor, u pisanoj formi, na osnovu opštih uslova, kao i da potrošača obavijesti, u pisanoj formi, o svakoj promjeni uslova pružanja ekonomskih usluga iz ugovora, najkasnije mjesec dana prije početka primjene tih uslova.

(4) Trgovac iz stava 1. ovog člana mora ugovorom omogućiti potrošaču pravo na raskid ugovora ukoliko potrošač nije saglasan sa promjenom cijene, odnosno tarife, zbog izmjene opštih uslova poslovanja ili drugih bitnih elemenata ugovora koji su nepovoljniji po potrošača, kao i zbog prestanka korišćenja usluge, pri čemu je potrošač obavezan da plati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora, a trgovac je obavezan da, bez dodatnih troškova za potrošača, preuzme opremu koju je instalirao radi omogućavanja korišćenja usluge.

(5) Potraživanje na osnovu naknada za usluge iz stava 1. ovog člana zastarijeva istekom roka od godinu dana od dana nastanka obaveze.

(6) Na zahtjev potrošača ili udruženja za zaštitu potrošača koje ovlasti potrošač trgovac je dužan da besplatno dostavi uslove pružanja usluga ukoliko nisu objavljeni na internet stranici trgovca.

Održavanje standarda i kvaliteta ekonomske usluge

Član 47.

(1) Potrošač koji zaključuje novi ugovor ili mu se, na njegov zahtjev, pružaju ekonomske usluge mora dobiti, bez naplate, obrazac ugovora koji će sadržavati uslove ugovora.

(2) Obaveza plaćanja usluga mora se odnositi samo na stvarnog korisnika i/ili na stranu koja je potpisala ugovor.

(3) Trgovac je dužan da se pridržava propisanih standarda i kvaliteta ekonomske usluge koju pruža, u skladu sa zakonom, opštim uslovima i ugovorom.

(4) Odgovornost za ispunjenje obaveza iz stava 3. ovog člana ima trgovac kao ugovorna strana, a tijela, odnosno organi koji dodjeljuju ovlašćenja za obavljanje ekonomskih usluga imaju regulatornu i nadzornu funkciju koju vrše radi zaštite svih učesnika na tržištu.

Obračun po osnovu stvarne isporuke

Član 48.

(1) Potrošnja električne energije, toplotne energije, gasa, vode i slično treba da bude obračunata potrošaču na osnovu stvarnih isporuka, očitanih na mjernom uređaju potrošača.

(2) Ako se potrošnja iz stava 1. ovog člana ne obračunava na osnovu mjerenja na mjernom uređaju, na zahtjev potrošača, isporučilac usluge je dužan da potrošaču omogući ugradnju odgovarajućeg mjernog uređaja, na osnovu projekta o tehničkoj izvodljivosti i u skladu sa opštim uslovima za isporuku i snabdijevanje.

(3) Projekat o tehničkoj izvodljivosti ugradnje odgovarajućeg mjernog uređaja izrađuje i ovjerava ovlašćeno stručno pravno ili fizičko lice, u skladu sa zakonom.

(4) Način nadoknađivanja troškova nabavke i ugradnje odgovarajućeg mjernog uređaja i opremanja mjernog mjesta iz stava 2. ovog člana reguliše se opštim uslovima ili posebnim aktom koji donosi pružalac usluge.

(5) Krajnji potrošač koji se nalazi na mjestima zajedničke potrošnje, kao što je zajednica etažnih vlasnika, ima pravo da zahtijeva isporuku električne energije i vode u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana.

Specifikacija računa

Član 49.

(1) Račun za pružanje ekonomske usluge potrošaču treba da sadrži sve elemente koji potrošaču omogućavaju da provjerava i prati iznos svog zaduženja i ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provjere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge.

(2) Račun za pružene telekomunikacijske usluge treba da sadrži sve potrebne podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga, kao što su: pozivani broj sa kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva, broj impulsa i iznos u obračunskom periodu.

(3) Obračunski period za izdavanje računa iz st. 1. i 2. ovog člana ne može biti duži od mjesec dana.

(4) Troškovi izdavanja računa iz st. 1. i 2. ovog člana su besplatni.

Rješavanje reklamacija

Član 50.

(1) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu dužan je da uspostavi besplatnu i lako dostupnu kontakt liniju za pomoć potrošačima u vezi sa korišćenjem ekonomske usluge.

(2) Potrošač koji je nezadovoljan kvalitetom i obračunom pružene ekonomske usluge ima pravo da trgovcu podnese prigovor u pisanoj ili elektronskoj formi.

(3) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu dužan je da formira komisiju za rješavanje reklamacija potrošača u čijem radu moraju učestvovati predstavnici udruženja za zaštitu potrošača koja su upisana u evidenciju Ministarstva.

(4) Komisija iz stava 3. ovog člana obavezna je da na reklamaciju potrošača odgovori u pisanoj formi u roku od 30 dana od dana prijema prigovora, o čemu vodi posebnu evidenciju.

(5) U odgovoru komisija iz stava 3. ovog člana mora da navede da li uvažava potrošački prigovor, da obrazloži svoju odluku po prigovoru i ponudi konkretan prijedlog za razrješenje potrošačkog prigovora.

Savjetodavno tijelo

Član 51.

(1) Nadležni organi koji odlučuju o pravima i obavezama potrošača – ekonomskih usluga obavezni su da formiraju Savjetodavno tijelo u čijem radu učestvuju predstavnici udruženja potrošača koja su upisana u evidenciju Ministarstva, a to tijelo svoje odluke donosi bez diskriminacije, na transparentan i objektivna način.

(2) Nadležni organi iz stava 1. ovog člana svoje odluke donose nakon pribavljanja mišljenja Savjetodavnog tijela iz stava 1. ovog člana.

(3) Savjetodavno tijelo i komisiju za rješavanje reklamacija potrošača finansira nadležni organ, odnosno trgovac koji ga osniva, u skladu sa svojim internim aktom.

Osporavanje računa

Član 52.

(1) Ako se račun za pruženu ekonomsku uslugu osporava u sudskom ili vansudskom postupku, a potrošač uredno plaća sve sljedeće nesporne račune, trgovac ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

(2) Ako je trgovac obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog organa obaviješten o pokretanju postupka iz stava 1. ovog člana, dužan je da nastavi pružanje usluge potrošaču do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

(3) Obaveza iz st. 1. i 2. ovog člana odnosi se i na slučaj kada trgovac pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača.

(4) Sudskim ili vansudskim postupkom u smislu st. 1. i 2. ovog člana smatra se svaki postupak predviđen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen opštim uslovima ili drugim pravilima pružaoca ekonomske usluge.

Obustavljanje pružanja ekonomske usluge

Član 53.

(1) Trgovac može da obustavi pružanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ako potrošač ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od dva mjeseca od dana izdavanja računa.

(2) Trgovac je dužan da potrošača prije obustave iz stava 1. ovog člana u pisanoj ili elektronskoj formi:

1) upozori na obaveze po osnovu ugovora,

2) pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja.

(3) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu, ili drugo pravno ili fizičko lice koje zastupa trgovca, ne može potrošaču dodatno naplaćivati troškove u vezi sa naplatom dospjelih novčanih potraživanja.

GLAVA IX

UGOVORI ZAKLJUČENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I PRODAJA NA OSNOVU UGOVORA NA DALJINU

Predugovorno obavještenje

Član 54.

(1) Trgovac je obavezan da blagovremeno, prije zaključenja ugovora na daljinu i ugovora van poslovnih prostorija, potrošača obavijesti o:

1) poslovnom imenu (firmi), matičnom broju i punoj adresi trgovca na koju potrošač može uputiti prigovor, poreskom broju, brojevima telefona, faksa i adresi elektronske pošte, datumu slanja obavještenja, podacima potrebnim radi identifikacije ugovora,

2) imenu proizvoda ili usluge, imenu pod kojim se proizvod prodaje,

3) glavnim osobinama i upotrebnim vrijednostima proizvoda, odnosno usluge,

4) prodajnoj cijeni i svim dodatnim troškovima za potrošača,

5) uslovima plaćanja, isporuke ili izvršenja ugovora,

6) podacima o komercijalnim garancijama i uslugama poslije prodaje, kao što su servisiranje i prodaja rezervnih dijelova za vrijeme i poslije garantnog roka,

7) pravu na raskid ugovora i roku za raskid ugovora,

8) uslovima za otkazivanje ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme ili na period duži od godinu dana,

9) troškovima upotrebe sredstava daljinske komunikacije kada se taj trošak ne zaračunava po osnovnoj tarifi,

10) periodu, odnosno opciji za koji vrijedi ponuda ili cijena,

11) najkraćem roku trajanja ugovora u slučaju ugovora o isporuci robe ili pružanju usluga, koji se izvršava stalno ili periodično,

12) sudskoj nadležnosti i primjeni određenog materijalnog prava u slučaju spora.

(2) Obavještenje iz stava 1. ovog člana treba da bude jednoznačno, jasno, lako razumljivo i prilagođeno sredstvu za komunikaciju na daljinu.

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

(4) Prilikom prodaje na daljinu putem sredstava za komunikaciju na daljinu, na početku svake komunikacije trgovac treba da saopšti svoj identitet i jasnu trgovačku namjeru.

(5) Trgovac koji sklapa ugovore izvan poslovnih prostorija mora da se legitimise identifikacionom karticom.

Obavještenje u pisanoj formi

Član 55.

(1) Za vrijeme ugovaranja, a najkasnije prije isporuke, potrošač treba da dobije obavještenje u pisanoj ili drugoj trajnoj formi sa svim podacima iz člana 54. ovog zakona.

(2) Neposredno nakon otpreme proizvoda, trgovac je dužan da na prikladan način obavijesti potrošača o vremenu i načinu otpreme.

(3) U slučaju sklapanja ugovora o usluzi koja se pruža jednokratnom upotrebom sredstava komunikacije na daljinu i koju naplaćuje operater sredstava komunikacije na daljinu, trgovac nije dužan da izda obavještenje iz stava 1. ovog člana, osim informacije o sjedištu trgovca ili drugoj adresi na koju potrošač može uputiti prigovor.

(4) Ako se slanjem narudžbenice istovremeno prihvata i obaveza plaćanja, o tome mora da postoji jasno obavještenje na narudžbenici ili na tasteru ili nekoj drugoj sličnoj funkciji, ako se slanje narudžbenice vrši njihovim aktiviranjem.

(5) Ukoliko trgovac ne postupi u skladu sa obavezom iz stava 4. ovog člana, ugovor ili narudžbenica ne obavezuju potrošača.

Operater sredstava daljinske komunikacije

Član 56.

(1) Operater sredstava daljinske komunikacije je bilo koje lice čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu upotrebu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.

(2) Zabranjuje se objavljivanje oglasa u javnim sredstvima informisanja za usluge sa dodatnom vrijednošću ako se uz svaki takav objavljeni oglas ne istakne jasno, vidljivo i čitko naziv i puna adresa trgovca, kao i telefonski broj koji ne smije biti iz numeracije brojeva sa dodatnom vrijednošću i matični broj lica koje pruža navedene usluge.

(3) Operateri koji pružaju usluge sa dodatnom vrijednošću u Republici dužni su da formiraju javni telefonski imenik tih brojeva sa naznakom usluge i cijene te usluge, koji sadrži podatke o vlasniku broja, podatke o davaocu sadržaja usluga, matični broj operatera i davaoca sadržaja usluga, punu adresu i telefonski broj koji ne smije biti iz numeracije brojeva sa dodatnom vrijednošću.

(4) Usluge sa dodatnom vrijednošću ne mogu se pružati bez objave i dostupnosti podataka iz st. 2. i 3. ovog člana.

Izuzeci od primjene

Član 57.

(1) Odredbe o zaštiti potrošača u ugovorima o prodaji na daljinu i izvan poslovnih prostorija ne odnose se na:

1) ugovor o građenju, prodaji, zakupu ili drugom pravu na nepokretnosti, osim na ugovor o prodaji robe i njenoj ugradnji u nepokretnost i na ugovor o građenju koji se odnosi na adaptaciju, odnosno popravku nepokretnosti,

2) ugovor o isporuci na adresu potrošača prehrambenih proizvoda, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj upotrebi u domaćinstvu,

3) ugovor o osiguranju,

4) ugovor o prodaji hartija od vrijednosti,

5) ugovore zaključene upotrebom automata za prodaju ili u poslovnim prostorijama koje su opremljene automatima,

6) ugovore zaključene sa operaterima telekomunikacija upotrebom javnih telefonskih govornica,

7) ugovore zaključene radi izgradnje i prodaje nepokretnosti ili koji se tiču drugih prava na nepokretnostima, osim zakupa,

8) ugovore zaključene na aukcijama,

9) ugovore o pružanju usluge smještaja koji nije u stambene svrhe, transporta robe, usluga iznajmljivanja automobila ili usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja.

(2) Kod ugovora o slobodnim aktivnostima na otvorenom trgovac može da zadrži pravo da, pod opravdanim okolnostima, ne izvrši svoju obavezu isporuke naručene robe ili usluge zbog toga što je nema ili mu nije na raspolaganju, te nema obavezu vratiti uplaćeni iznos najkasnije 14 dana od dana kada je potrošač primio informaciju o nemogućnosti isporuke.

Pravo na raskid ugovora

Član 58.

(1) Potrošač ima pravo da raskine ugovor na daljinu ili ugovor van poslovnih prostorija trgovca bez obrazloženja i bez troškova u roku od 14 dana.

(2) Obavještenje o jednostranom raskidu ugovora dostavlja se trgovcu u pisanoj formi.

(3) Ukoliko je obavještenje o pravu na raskid sastavni dio ugovora, u tom slučaju obavještenje mora biti istaknuto i napisano na isti način kao i ostale odredbe ugovora kao što su: font, veličina slova, boja, oblik i slično.

(4) U slučaju spora trgovac je dužan da dokaže da je potrošaču na vrijeme predao obavještenje o pravu na jednostrani raskid ugovora.

(5) U slučaju dostavljanja obavještenja o jednostranom raskidu ugovora, potrošač je oslobođen svih obaveza iz ugovora, izuzev obaveze vraćanja proizvoda koji mu je isporučen.

(6) Ugovor je raskinut u trenutku kada je trgovac primio obavještenje o raskidu.

(7) Ugovor je raskinut na vrijeme ako je obavještenje o raskidu upućeno do isteka roka iz stava 1. ovog člana.

(8) Ako potrošač nije primio pismeno obavještenje o jednostranom raskidu ugovora, njegovo pravo na raskid nije vremenski ograničeno.

(9) Rok za raskid teče od dana kada je potrošač primio proizvod.

(10) Kod usluga rok za raskid počinje da teče od dana zaključenja ugovora.

(11) Ako trgovac potrošaču nije dostavio obavještenje iz člana 55. ovog zakona, potrošač ima pravo da raskine ugovor u roku od godine dana, i to:

- 1) kada se radi o proizvodu – od dana kada je potrošač primio proizvod,
- 2) kada se radi o usluzi – od dana zaključenja ugovora.

(12) Ako trgovac potrošaču dostavi obavještenje iz člana 55. ovog zakona u roku od godine dana, rok iz stava 1. ovog člana počinje teći od dana prijema pismenog obavještenja.

(13) Ako potrošač koristi pravo iz stava 1. ovog člana, dužan je da o tome trgovcu dostavi obavještenje u pisanoj formi.

(14) U slučaju raskida ugovora na daljinu po kojem je potrošač primio proizvod, potrošač nadoknađuje samo trošak vraćanja proizvoda.

(15) Kada potrošač raskine ugovor o prodaji na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, trgovac je dužan da mu bez odgađanja vrati plaćeni iznos novca, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio pismo obavještenje od potrošača.

(16) Ako trgovac ne vrati plaćeni iznos, dužan je da osim cijene, zajedno sa zakonskim zateznim kamatama, plati i dodatnih 10% iznosa za svakih 30 dana kašnjenja.

(17) Potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora.

Isključenje prava na raskid ugovora na daljinu

Član 59.

(1) Potrošač nema pravo na raskid ugovora na daljinu, ukoliko se strane nisu drugačije dogovorile, ako se radi o:

1) ugovoru o pružanju usluge, ako je pružanje usluge počelo uz izričit pristanak potrošača prije isteka roka od 14 dana iz člana 58. ovog zakona,

2) ugovoru o igrama na sreću,

3) ugovoru o prodaji robe ili usluga, ako cijena proizvoda ili usluge zavisi od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može uticati,

4) ugovoru o prodaji proizvoda izrađenog po specifikaciji potrošača ili prilagođenog ličnim potrebama potrošača ili proizvoda koji zbog svoje prirode ne može biti vraćen ili je podložan brzom propadanju,

5) ugovoru o prodaji audio i video zapisa i kompjuterskih programa koje je potrošač otpakovao,

6) ugovoru o prodaji novina, periodičnih publikacija i magazina.

(2) Ako trgovac ugovorom o prodaji na daljinu obezbjeđuje potrošaču kredit sam ili posredstvom trećeg lica, ne može u slučaju odustajanja od ugovora zahtijevati zatezne kamate ili druge troškove kada potrošač koristi svoje pravo iz člana 58. ovog zakona.

(3) Ako je došlo do prevare u upotrebi platne kartice u vezi sa ugovorom na daljinu, potrošač ima pravo na povrat cjelokupnih sredstava.

Rok isporuke i izuzeci od primjene

Član 60.

(1) Trgovac treba da isporuči proizvod ili da pruži uslugu u roku od 30 dana od dana kada mu je potrošač poslao narudžbu.

(2) Kada trgovac ne izvrši svoju obavezu isporuke naručene robe ili usluge zbog toga što je nema ili mu nije na raspolaganju, potrošač mora da bude informisan o tome i mora mu biti vraćen uplaćeni iznos najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio informaciju o nemogućnosti isporuke.

(3) Odredbe čl. 54, 55. i 58. ovog zakona i stav 1. ovog člana ne primjenjuju se na:

1) ugovore o isporuci prehrambenih proizvoda, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj upotrebi u domaćinstvu, na adresu potrošača, njegovo boravište ili radno mjesto,

2) ugovore kojima se obezbjeđuje smještaj, prevoz, ugostiteljske usluge ili usluge za slobodno vrijeme, a kojima se pružalac usluga obavezuje da, nakon što je ugovor sklopljen, uslugu pruži tačno određenog dana ili tokom određenog perioda.

Nenaručeni proizvod

Član 61.

(1) Zabranjuje se isporuka potrošaču proizvoda ili usluge koju potrošač nije naručio ako takva isporuka zahtijeva plaćanje.

(2) Potrošač ima pravo da primljeni proizvod ili uslugu koju nije naručio zadrži, bez obaveze plaćanja ili obavještanja trgovca o tome.

(3) Ćutanja potrošača se ne smatra pristankom na ugovor.

(4) Ništavne su odredbe u uslovima poslovanja trgovca ili ponudi posla bez prethodne narudžbe potrošača prema kojoj bi ćutanje potrošača značilo prihvatanje ponude.

Zloupotreba sredstava za komunikaciju na daljinu

Član 62.

Trgovac ne smije prema potrošaču upotrijebiti sredstva za komunikaciju na daljinu, kao što su: telefon, telefaks, elektronsku poštu i drugo bez njegovog prethodnog pristanka.

Teret dokazivanja u slučaju spora

Član 63.

U slučaju spora protiv trgovca ili operatera sredstava daljinske komunikacije zbog povrede prava potrošača iz ugovora o prodaji na daljinu, teret dokazivanja u vezi sa postojanjem prethodnog obavještenja, pismene potvrde prethodnog obavještenja i pridržavanja rokova ispunjenja ugovora sklopljenog sredstvima za komunikaciju na daljinu je na trgovcu.

GLAVA X

NEPOŠTENE ODREDBE U KUPOPRODAJNIM UGOVORIMA

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Član 64.

(1) Nepoštena odredba u kupoprodajnom ugovoru je odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo i koja, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, narušava ravnotežu prava i obaveza na štetu potrošača ili čijim bi se ispunjenjem značajno odstupilo od opravdanog očekivanja 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 se radi 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 cjelokupna 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.

Obavještenje i razumljivost ugovornih odredaba

Član 65.

(1) Ugovorne odredbe obavezuju potrošača samo ako je prije zaključenja ugovora bio upoznat sa njegovim sadržajem, odnosno ako su mu ugovorni uslovi bili poznati u vrijeme zaključenja ugovora.

(2) Ugovorne odredbe treba da budu razumljive i u vezi sa drugim odredbama u istom ili drugom ugovoru između istih strana, uzimajući u obzir prirodu proizvoda ili usluge i svih drugih učesnika u vezi sa zaključenjem ugovora.

(3) U slučaju nedoumice u vezi sa značenjem pojedinih odredaba u ugovoru, važi značenje koje je povoljnije za potrošača.

(4) Smatra se da je potrošač bio upoznat sa ugovornim odredbama ako ga je trgovac upozorio i ako su mu one bile dostupne.

Ništavnost ugovorne odredbe

Član 66.

(1) Trgovac ne smije zahtijevati ugovorne odredbe koje su nepravedne ili koje bi prouzrokovale štetu potrošaču.

(2) Ugovorne odredbe iz stava 1. ovog člana ništavne su.

(3) Ništavnost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništavnost i samog ugovora ukoliko može opstati bez ništavne odredbe, ako ona nije bila uslov i odlučujuća pobuda u njegovom zaključivanju.

Naročito nepoštene ugovorne odredbe

Član 67.

(1) Nepoštenim ugovornim odredbama naročito se smatraju odredbe kojima se:

1) isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za slučaj smrti ili povrede potrošača izazvanih činjenjem ili nečinjenjem trgovca,

2) isključuju ili ograničavaju prava potrošača za slučaj potpunog ili djelimičnog neizvršenja ugovornih obaveza od trgovca,

3) ugovara fakultativno pravo trgovca u vezi sa izvršenjem ugovorene usluge, a potrošač obavezuje na izvršenje ugovorene obaveze,

4) utvrđuje pravo trgovca da zadrži sredstva koja je platio potrošač koji je odustao od zaključenja ili izvršenja ugovora, pri čemu isto pravo nije utvrđeno za potrošača ukoliko trgovac odustane od zaključenja ili izvršenja ugovora,

5) obavezuje potrošača da plati nesrazmerno visoku kaznu u odnosu na stvarnu štetu u slučaju neizvršenja ugovorene obaveze,

6) utvrđuje diskreciono pravo trgovca na jednostrani raskid ugovora bez utvrđivanja istog prava za potrošača,

7) utvrđuje pravo trgovca da zadrži sredstva plaćena za usluge koje nije izvršio, a ugovor je raskinut na njegovu inicijativu,

8) utvrđuje pravo trgovca na raskid ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme bez blagovremenog obavještenja potrošača, osim u izuzetno opravdanim okolnostima,

9) utvrđuje pravo trgovca na automatsko produženje ugovora zaključenog na određeno vreme ako potrošač ne izjavi da raskida ugovor, a ugovoreni rok za izjavu o raskidu je nerazumno kratak,

10) obavezuje potrošača na prihvatanje obaveza sa kojim nije imao priliku da bude upoznat prije zaključenja ugovora,

11) utvrđuje pravo trgovca da jednostrano izmijeni ugovorne odredbe bez opravdanog, ugovorom predviđenog razloga,

12) utvrđuje pravo trgovca da bez opravdanog razloga jednostrano izmijeni osobine proizvoda koji je predmet ugovora,

13) utvrđuje pravo trgovca da visinu cijene proizvoda odredi u momentu isporuke ili poveća cijenu proizvoda bez utvrđivanja prava potrošača na raskid ugovora ukoliko je konačna cijena veća od prvobitno ugovorene,

14) utvrđuje pravo trgovca da ocjenjuje da li isporučeni proizvod odgovara ugovorenom kvalitetu,

15) utvrđuje isključivo pravo trgovca da tumači ugovorne odredbe,

16) obavezuje potrošača na izvršenje svih ugovornih obaveza, bez obzira na to da li je trgovac ispunio svoje ugovorne obaveze,

17) isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obaveze koje su za njega preuzeli njegovi zastupnici, da poštuje ugovorne obaveze koje su u njegovo ime preuzeli njegovi agenti ili uslovljava poštovanje tih obaveza ispunjenjem određenih formalnosti od strane potrošača,

18) utvrđuje pravo trgovca da bez prethodnog pristanka potrošača vrši prenos ugovornih prava i obaveza na treće lice, čime se potrošač dovodi u nepovoljniji položaj,

19) potrošač odriče prava utvrđenih ovim zakonom,

20) isključuje ili ograničava pravo potrošača na zaštitu prava pred sudom.

(2) Odredba stava 1. tačka 13) ovog člana ne odnosi se na cijene proizvoda koje se utvrđuju na osnovu propisanog metoda, ukoliko je taj metod izričito opisan.

Nadležnost suda iz Republike

Član 68.

(1) Za ugovore zaključene u Republici između domaćeg potrošača i stranog pravnog ili fizičkog lica obavezno se kao pravna zaštita potrošača ugovara nadležnost suda iz Republike.

(2) Odredba koja je u suprotnosti sa stavom 1. ovog člana ništavna je.

(3) Ugovor između domaćeg potrošača i inostranog pravnog ili fizičkog lica i svaki ugovor o prodaji na daljinu, bez obzira na sjedište trgovca, smatra se ugovorom zaključenim u Republici.

GLAVA XI

TURISTIČKI PAKET-ARANŽMANI

Ugovor o turističkom paket-aranžmanu

Član 69.

(1) Turistička agencija koja obavlja poslove organizatora putovanja (u daljem tekstu: organizator putovanja) obavezna je da sa svakim potrošačem zaključi ugovor o turističkom paket-aranžmanu, ukoliko ovim zakonom ili zakonom kojim se uređuje oblast turizma nije drugačije propisano.

(2) Ugovorom o turističkom paket-aranžmanu se obavezuje organizator putovanja da pruži potrošaču najmanje dvije usluge koje je utvrdila agencija samostalno ili po zahtjevu potrošača i to usluge prevoza i smještaja, kao i druge turističke usluge koje nisu sporedne usluge prevoza i/ili smještaja a čine značajan dio ukupne cijene, s tim da je potrošač dužan da plati agenciji jedinstvenu cijenu.

(3) Ugovorom iz stava 1. organizator putovanja i posrednik (u daljem tekstu: agencija) se obavezuju da potrošaču pruže i uslugu višednevnog boravka koji uključuje samo uslugu smještaja u određenim terminima ili određenom trajanju bez obzira na izdvojeni obračun ili naplatu pojedinačnih usluga.

(4) Ugovor o turističkom paket-aranžmanu se isključivo odnosi na turistička putovanja koja traju duže od 24 časa ili uključuju bar jedno noćenje.

(5) Posrednik zaključuje ugovor iz stava 1. ovog člana ukoliko je to propisano u posredničkom ugovoru u turizmu.

(6) Izjava organizatora putovanja da je on jedini posrednik prilikom zaključivanja ugovora o turističkom paket-aranžmanu sa subjektima koji pružaju usluge putovanja (davaoci usluga) neće se smatrati validnom ako je potrošač, s obzirom na ostale okolnosti koje prate ugovor, mogao imati utisak da je organizator putovanja lično odgovoran za izvršenje ugovorenih usluga.

Sadržaj i uslovi ugovora

Član 70.

(1) Ugovor o turističkom paket-aranžmanu se zaključuje u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa.

(2) Ugovor mora biti napisan jasnim i razumljivim jezikom i mora biti čitljiv ukoliko je u pisanoj formi.

(3) Prilikom sklapanja ugovora, organizator putovanja pruža putniku primjerak ugovora ili potvrdu o tom ugovoru na trajnom nosaču podataka, a putnik ima pravo zahtijevati primjerak ugovora u štampanom obliku ukoliko je isti zaključen u istovremenoj fizičkoj prisutnosti putnika i organizatora putovanja.

(4) Pored podataka iz člana 69. ovog zakona, ugovor o turističkom paket-aranžmanu mora da sadrži i:

1) posebne zahtjeve potrošača sa kojima se agencija saglasila,

2) adresu, postupak i rok za ulaganje pritužbi potrošača i rok za rješavanje pritužbi potrošača,

3) poslovno ime i adresu agencije i potrošača,

4) datum i mjesto zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu i potpise ugovornih strana,

5) uslove pod kojima potrošač ima pravo da raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu,

6) cijenu, rok i uslove plaćanja, kaparu i slično,

7) pravo potrošača da, u pisanoj ili drugoj formi, agenciji ili drugom licu ukaže na propuste u izvršenju ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(5) Ako organizator putovanja zaključuje ugovor o turističkom paket-aranžmanu putem posrednika, poslovno ime (firma) i adresa posrednika moraju da budu izričito navedeni u ugovoru.

Program putovanja

Član 71.

(1) Za realizaciju pojedinačnog turističkog paket-aranžmana ili izleta agencija je dužna da obezbijedi program putovanja u pisanoj štampanoj ili elektronskoj formi, koji sadrži razumljive, tačne i jasne informacije o cijeni putovanja, kapari, roku za plaćanje preostalog iznosa i druge podatke u skladu sa zakonom kojim se uređuje oblast turizma.

(2) Podaci objavljeni u programu putovanja su obavezujući za agenciju.

(3) Prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, agencija može da izvrši izmjene pod uslovom da je to njeno pravo naznačeno u programu putovanja.

(4) Agencija i potrošač mogu se dogovoriti o uslovima aranžmana koji su drugačiji od onih navedenih u programu putovanja.

(5) Agencija je dužna da program putovanja uruči korisniku turističke usluge prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(6) Elektronska forma programa putovanja iz stava 1. ovog člana podrazumijeva informacije o turističkom aranžmanu koje se nalaze na nosaču slike ili zvuka koje nudi agencija.

Predugovorno informisanje

Član 72.

(1) Prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu agencija je obavezna da informiše potrošača o:

1) zahtjevu za viziranje pasoša, a posebno o vremenu za dobijanje vize, s tim da se ova obaveza odnosi na formalnosti koje se tiču građana Republike,

2) medicinskoj i policijskoj formalnosti, ako ti uslovi nisu već navedeni u programu putovanja koje se organizuje i učinjeni dostupnim potrošaču, uz uslov da u međuvremenu nije bilo izmjena programa,

3) ukupnoj cijeni aranžmana, uključujući sve poreze, takse i naknade, kao što su lučke i aerodromske takse za ukrcavanje ili iskrcavanje ili boravišne takse,

4) ukupnom iznosu sredstava koji je potrošač dužan da plati prije početka putovanja, rasporedu dospijeca i iznosu rata,

5) odredištu, sredstvima, karakteristikama i kategorijama prevoza, datumima, vremenu i mjestu polaska i povratka sa putovanja,

6) vremenu i mjestu privremenog zaustavljanja, vrsti prevoza i svojstvima prevoznog sredstva, opremljenosti, stepenu udobnosti prevoznog sredstva i usluga u prevoznom sredstvu,

7) smještajnom objektu (lokacija, vrsta, kategorija i sadržaj objekta prema važećim propisima države u kojoj se objekat nalazi), smještajnoj jedinici (soba, apartman, studio, opremljenost, nivo udobnosti i druge karakteristike),

8) broju, rasporedu, vrsti, karakteristikama i načinu usluživanja jela,

9) posjetama, izletima i drugim uslugama koje su uključene u ukupnu cijenu aranžmana,

10) mogućnosti za ugovaranje polise osiguranja koja pokriva troškove otkaza ugovora o turističkom paket-aranžmanu od strane potrošača u slučaju nesreće ili bolesti ili troškove pomoći i povratka sa putovanja,

11) podacima o carinskim, graničnim i administrativnim formalnostima,

12) uslovljavanju realizacije ugovora o turističkom paket-aranžmanu sa brojem prijavljenih putnika i roku za obavješćavanje potrošača o raskidu ugovora o turističkom paket-aranžmanu u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i

13) nazivu, poslovnom imenu i sjedištu agencije radi dostavljanja pismena u sudskom postupku.

(2) Potrošaču treba da budu saopštene sve ugovorne odredbe prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, kao i da mu se uruči najmanje jedan primjerak ugovora.

(3) Ugovor o turističkom paket-aranžmanu obavezno sadrži sve odredbe iz programa putovanja koji je lično uručen potrošaču.

(4) Agencija je obavezna da potrošača na jasan i razumljiv način obavijesti o podacima iz stava 1. ovog člana bez naplate posebne naknade, u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, tekstom koji je ispisan simbolima i iste veličine kao u ugovoru o turističkom paket-aranžmanu.

Obavještenje o promjeni podataka iz ugovora

Član 73.

(1) U slučaju zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, podaci iz člana 72. ovog zakona postaju njegov sastavni dio, obavezuju agenciju i ne mogu se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promjene nastanu usljed više sile.

(2) Agencija je dužna da obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 71. ovog zakona u primjerenom roku prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču.

(3) Ako je potrošač putem sredstva komunikacije na daljinu rezervisao aranžman, agencija je dužna da obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 71. ovog zakona u primjerenom roku prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, sredstvom komunikacije na daljinu kojim je potrošač izvršio rezervaciju.

(4) Agencija je obavezna da u ugovoru o turističkom paket-aranžmanu izričito navede svaku promjenu u podacima iz člana 71. ovog zakona koja nastane u periodu od obavješćavanja potrošača o pojedinostima do zaključenja ugovora.

Potvrda o putovanju

Član 74.

(1) U trenutku zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu ili neposredno nakon njegovog zaključenja, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, agencija je obavezna da potrošaču izda potvrdu o putovanju.

(2) Potvrda o putovanju, osim cijene, uslova plaćanja iz člana 70. stav 4. tačka 6) ovog zakona mora sadržavati i podatke o:

1) konačnom odredištu, a ukoliko putovanje podrazumijeva više odredišta, potrebno ih je posebno navesti sa vremenom boravka i datumima,

2) datumu i planiranom vremenu odlaska na putovanje i povratka sa putovanja,

3) posjetama, ekskurzijama, drugim uslugama ili fakultativnim izletima koju su uključeni u cijenu aranžmana,

4) obavještenju o zadržanom pravu na izmjenu cijena i elemenata koji utiču na formiranje cijena, kao i o činjenicama koje nisu uključene u cijenu putovanja,

5) ugovorenim posebnim zahtjevima potrošača,

6) poslovnom imenu i adresi agencije,

7) imenu, adresi i broju telefona lokalnog predstavnika agencije kojem se potrošač može obratiti za pomoć po potrebi, a ukoliko agencija nije obezbijedila predstavnika, broj telefona agencije za hitne pozive,

8) informacijama o mogućoj uplati sume osiguranja za pokriće troškova u slučaju potrošačevog otkazivanja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, povrede, bolesti, smrtnog slučaja, povratka u Republiku, odnosno BiH, uključujući ime i adresu osiguravaoca,

9) uslovima i zahtjevima koji se tiču ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(3) Izuzetno od stava 1. ovog člana, potvrda treba da sadrži i obavještenje o lokalnom predstavniku agencije, broju telefona agencije za hitne pozive, agencija je obavezna da potrošaču dostavi prilikom zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, a najkasnije prije početka putovanja.

(4) Obavještenje o obavezi dostavljanja podataka koji omogućavaju neposredan kontakt sa maloljetnikom koji putuje ili boravi u inostranstvu bez pratnje roditelja ili

staratelja, kao i o imenu, adresi i broju telefona lica odgovornog za maloljetnika u mjestu boravka u inostranstvu, agencija je dužna da potrošaču dostavi prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, a najkasnije 14 dana prije početka putovanja.

Cijena turističkog paket-aranžmana

Član 75.

(1) U ugovoru o turističkom paket-aranžmanu cijena aranžmana se ne može mijenjati, osim ako je to u ugovoru izričito predviđeno i ako ugovor sadrži podatke za izračunavanje nove cijene.

(2) U skladu sa ovim zakonom, naknadna promjena obračuna cijene aranžmana može se utvrditi u slučaju:

1) promjene troškova prevoza za više od 8% od ugovorene cijene, a koja je prouzrokovana promjenom cijena nafte i derivata nafte (gorivo),

2) promjene takse za određene usluge, kao što su: pristajanje na lukama i aerodromima, tegljarenje i putničke takse na aerodromima,

3) uticaja promjene deviznog kursa, ako ta promjena utiče na povećanje cijene aranžmana više od 8%.

(3) Agencija je obavezna da informiše potrošača o povećanju cijene kada sazna za okolnosti iz stava 2. ovog člana.

(4) Ako agencija zahtijeva povećanje cijene, potrošač ima pravo da odustane od ugovora o turističkom paket-aranžmanu pod uslovom da to odmah saopšti agenciji.

(5) Ugovorena cijena ne smije se povećati u bilo kojem slučaju u periodu od 20 radnih dana prije ugovorenog datuma polaska na putovanje.

Prenos aranžmana

Član 76.

(1) Prije nego što počne putovanje, potrošač može prenijeti svoj aranžman na drugog potrošača koji ispunjava sve uslove za putovanje, s tim da je obavezan da o tome obavijesti agenciju najkasnije u roku od sedam dana.

(2) Drugi potrošač koji preuzima aranžman i njegov prethodnik solidarno su odgovorni agenciji za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza.

(3) U slučaju iz stava 1. ovog člana, agencija može zahtijevati naknadu samo troškova koji nastanu zamjenom potrošača.

Odustanak od ugovora

Član 77.

(1) Potrošač može potpuno ili djelimično odustati od ugovora o turističkom paket-aranžmanu u bilo koje vrijeme prije polaska na putovanje.

(2) Ako potrošač odustane od ugovora o turističkom paket-aranžmanu, agencija gubi pravo na naplatu ugovorene cijene.

(3) Ako potrošač prije početka putovanja odustane od ugovora o turističkom paket-aranžmanu u primjerenom roku koji se određuje s obzirom na vrstu putovanja u opštim uslovima putovanja agencije, agencija ima pravo na naknadu administrativnih troškova, koji ne mogu biti veći od 5% od vrijednosti aranžmana.

(4) U slučaju neblagovremenog odustajanja od ugovora o turističkom paket-aranžmanu, agencija može od potrošača zahtijevati naknadu u određenom procentu od ugovorene cijene, a procenat se utvrđuje srazmjerno periodu preostalom do početka putovanja i koji mora biti ekonomski opravdan.

(5) Ako potrošač odustane od ugovora o turističkom paket-aranžmanu zbog okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vrijeme zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, kao i u slučaju ako potrošač obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili zamjenu pronađe agencija, agencija ima pravo isključivo na naknadu administrativnih troškova.

Izmjena odredaba ugovora

Član 78.

(1) Ako prije ugovorenog dana početka putovanja agencija utvrdi da je prinuđena da izmijeni pojedine bitne odredbe ugovora o turističkom paket-aranžmanu, kao što su cijena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum polaska, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo udobnosti smještaja, obavezna je da izmjene bez odgađanja saopšti potrošaču, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, da bi potrošač donio odluku u vezi sa izmjenom ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(2) Ako je potrošač sredstvom komunikacije na daljinu rezervisao aranžman, agencija je obavezna da izmjene iz stava 1. ovog člana dostavi potrošaču sredstvom komunikacije na daljinu kojim je potrošač izvršio rezervaciju.

(3) U slučaju iz stava 1. ovog člana, potrošač ima pravo da:

1) prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta bez obaveze potrošača da plati razliku u cijeni,

2) prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u cijeni,

3) zahtijeva vraćanje uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(4) Potrošač je obavezan da, bez odgađanja, obavijesti agenciju o odluci iz stava 3. ovog člana, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa ili sredstvom komunikacije na daljinu kojim je izvršio rezervaciju.

(5) U slučaju raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu prije polaska na putovanje, agencija je obavezna da potrošaču refundira kaparu koju je uplatio i to u roku od 30 dana od dana prijema pismenog obavještenja potrošača iz stava 4. ovog člana.

(6) Agencija ne može zahtijevati od potrošača da plati naknadu štete u slučaju raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu prije polaska na putovanje, a potrošač ima i pravo da zahtijeva da mu se isplati kamata na njegovu uplaćenu kaparu po stopi koju obračunava komercijalna banka na tromjesečne depozite i to za period od dana uplate kapare do dana otkazivanja ugovora.

(7) Ako za vrijeme izvršenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu dođe do izmjena u aranžmanu, a potrošač se odluči da raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu, u tom slučaju potrošač snosi samo realne troškove izvršenih usluga agencije do trenutka odustajanja od aranžmana.

(8) U svakom slučaju, bez obzira na vrstu odluke koju donese, potrošač ima pravo da traži naknadu štete.

(9) O svakom propustu u vezi sa izvršenjem ugovora o turističkom paket-aranžmanu koji primijeti na licu mjesta, potrošač je obavezan da obavijesti pružaoca odgovarajućih usluga i organizatora i/ili trgovca na malo, u pisanoj formi ili na bilo koji drugi odgovarajući način, što je prije moguće.

Obaveze agencije u slučaju izmjene usluga iz ugovora

Član 79.

(1) Ako agencija nakon početka putovanja utvrdi da potrošaču nisu pružene, odnosno da neće biti u mogućnosti da potrošaču pruži usluge u skladu sa ugovorom o turističkom paket-aranžmanu, obavezna je da ponudi potrošaču druge odgovarajuće usluge do okončanja putovanja bez dodatnih troškova za potrošača, kao i da isplati eventualnu razliku u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga.

(2) Ako pružanje usluge iz stava 1. ovog člana nije moguće, ili potrošač ne prihvati uslugu iz opravdanih razloga, agencija je obavezna da potrošaču nadoknadi troškove koji su posljedica izmjene nakon polaska na putovanje, kao i da obezbijedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa potrošačem.

(3) Ako agencija ne pruži potrošaču usluge iz stava 1. ovog člana ili ako ne obezbijedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa potrošačem, potrošač može da:

- 1) o svom trošku pribavi druge odgovarajuće usluge i
- 2) izvrši povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa agencijom.

(4) U slučaju iz stava 3. ovog člana agencija je dužna da potrošaču, na njegov zahtjev, nadoknadi troškove.

Organizovanje boravka učenika tokom školovanja u inostranstvu

Član 80.

(1) Ako agencija organizuje boravak učenika ili studenta na školovanju, odnosno na studijama u inostranstvu, obavezna je da obezbijedi smještaj učenika, odnosno studenta u odgovarajućoj porodici ili drugom odgovarajućem smještaju, u saradnji sa učenikom, odnosno studentom i u skladu sa standardima koji se osnovano mogu očekivati u zemlji iz koje potiče.

(2) Agencija je obavezna da obezbijedi učeniku, odnosno studentu mogućnost redovnog pohađanja nastave ili obuke u toku boravka u inostranstvu.

(3) Agencija je obavezna da najkasnije u roku od 14 dana od dana početka putovanja obavijesti potrošača o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina i imenu, adresi i telefonskom broju odgovornog lica kome učenik, odnosno student može da se obrati za pomoć u mjestu boravka u inostranstvu.

(4) Agencija je dužna da učeniku, odnosno studentu, pruži neophodne informacije o kulturi, običajima i načinu života u zemlji domaćina.

(5) Ako agencija ne ispunji obaveze iz st. 3. i 4. ovog člana, potrošač ima pravo da prije početka putovanja bez naknade raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu.

(6) Teret dokazivanja ispunjenja obaveza iz st. 3. i 4. ovog člana je na agenciji.

(7) Potrošač ima pravo da raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu u bilo koje vrijeme prije putovanja.

(8) U slučaju da potrošač raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu nakon početka putovanja, agencija je dužna da organizuje povratak učenika, odnosno studenta u mjesto polaska.

(9) U slučaju da potrošač raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu nakon početka putovanja iz razloga za koje agencija ne odgovara, agencija ima pravo na naknadu troškova povratka učenika, odnosno studenta.

Prava potrošača u slučaju odstupanja od ugovora

Član 81.

(1) Agencija i lokalni predstavnik agencije dužni su da bez odgađanja:

- 1) odgovore na pritužbe potrošača za vrijeme trajanja putovanja i

2) otklone svako odstupanje od ugovora o turističkom paket-aranžmanu na koje potrošač ukaže.

(2) U slučaju da odstupanje od ugovora o turističkom paket-aranžmanu na koje potrošač ukaže nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, potrošač ima pravo da zahtijeva srazmjerno umanjene cijene.

(3) Ako odstupanje od ugovora o turističkom paket-aranžmanu na koje potrošač ukaže, a nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, predstavlja neizvršenje ili djelimično izvršenje ugovorne obaveze u vezi sa njenim obimom ili kvalitetom i potrošač može da zahtijeva od agencije povraćaj uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(4) Potrošač ne može da zahtijeva umanjene cijene ako nesavjesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga.

Realizacija aranžmana i pravo na raskid ugovora

Član 82.

(1) Agencija je obavezna da realizuje aranžman na način koji je ugovoren.

(2) U slučaju da aranžman nije realizovan u skladu sa ugovorom o turističkom paket-aranžmanu, potrošač može da zahtijeva od agencije otklanjanje nedostataka u primjerenom roku.

(3) Ako agencija u primjerenom roku ne otkloni nedostatke u realizaciji ugovora o turističkom paket-aranžmanu u skladu sa članom 81. ovog zakona, potrošač može da raskine ugovor.

(4) Potrošač nije dužan da agenciji ostavi primjeren rok za otklanjanje nedostataka u realizaciji ugovora o turističkom paket-aranžmanu ako:

1) pružanje druge odgovarajuće usluge nije moguće ili ako agencija izričito odbije da pruži drugu odgovarajuću uslugu,

2) nema interes za otklanjanje nedostataka u realizaciji ugovora.

(5) Agencija snosi troškove povratka potrošača u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa potrošačem i druge troškove koji nastanu zbog raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

Prestanak ugovornih obaveza

Član 83.

(1) Ako zbog događaja za koji nisu odgovorne ugovorne strane ispunjenje obaveze agencije postane nemoguće, prestaju i obaveze potrošača.

(2) Ako je u slučaju iz stava 1. ovog člana potrošač preduzeo određene radnje radi ispunjenja svoje ugovorne obaveze, potrošač može da zahtijeva od agencije vraćanje uplaćenih sredstava po pravilima o vraćanju stečenog bez osnova.

(3) Troškove povratka potrošača u mjesto polaska ili drugo dogovoreno mjesto snose ugovorne strane u jednakim dijelovima, a druge troškove koji se odnose na prestanak ugovora o turističkom paket-aranžmanu snosi potrošač.

Odgovornost agencije za štetu

Član 84.

(1) Ako agencija ili treće lice koje je u ime agencije trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom paket-aranžmanu ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako kasni sa njenim ispunjenjem, potrošač može da zahtijeva naknadu štete, uključujući nematerijalnu štetu.

(2) Ako u slučaju iz stava 1. ovog člana potrošač podnese agenciji zahtjev za naknadu štete jer treće lice koje je u ime agencije trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom paket-aranžmanu nije ispunilo, odnosno djelimično je ispunilo obavezu iz ugovora ili ako zakasni sa njenim ispunjenjem, agencija je ovlašćena da od trećeg lica zahtijeva naknadu uplaćenog iznosa.

(3) Agencija se oslobađa odgovornosti iz stava 1. ovog člana ako dokaže da je neispunjenje, djelimično ispunjenje ili kašnjenje sa ispunjenjem posljedica potrošačevog namjernog ili krajnje nepažljivog postupanja.

Prijavljivanje nedostataka i prava potrošača

Član 85.

(1) Potrošač je obavezan da agenciju i lokalnog predstavnika agencije na koju je agencija uputila potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, u pisanoj formi ili na drugi odgovarajući način, obavijesti o nedostacima izvršenih usluga, najkasnije u roku od 30 dana od dana utvrđivanja nedostataka.

(2) Agencija je obavezna da prije početka putovanja, na jasan i razumljiv način, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, obavijesti potrošača o dužnosti iz stava 1. ovog člana i mogućim posljedicama propuštanja izvršenja te dužnosti.

(3) Agencija je obavezna da potrošaču omogući da se na jednostavan i pristupačan način obraća licu odgovornom za prijem pritužbi potrošača za vrijeme trajanja putovanja.

(4) Ako agencija ne ispuní obaveze iz st. 2. i 3. ovog člana, potrošač ne može snositi štetne posljedice propuštanja da agenciju ili lokalnog predstavnika agencije na koju je agencija uputila potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći obavijesti o nemogućnosti izvršenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(5) Ako potrošač propusti da blagovremeno obavijesti agenciju u roku propisanom opštim uslovima putovanja agencije o nedostacima pruženih usluga, ne može zahtijevati umanjenje cijene iz člana 78. ovog zakona, raskid ugovora iz člana 79. ovog zakona i naknadu štete iz člana 84. ovog zakona, osim ako se odgovornost za propuštanje roka iz stava 1. ovog člana ne može staviti potrošaču na odgovornost.

Naknada troškova pri raskidu ugovora

Član 86.

Agencija je obavezna da potrošaču nadoknadi troškove nastale raskidom ugovora o turističkom paket-aranžmanu, osim u slučaju:

1) raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ako je prije zaključenja ugovora obavijestila potrošača da je izvršenje putovanja uslovljeno brojem prijavljenih putnika i da rok za obavješćavanje potrošača o raskidu ne može biti kraći od pet dana od dana početka putovanja,

2) prestanka ugovora o turističkom paket-aranžmanu zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, pri čemu se veliki broj prijavljenih putnika ne smatra kao nemogućnost ispunjenja.

Izuzeci od prava na naknadu

Član 87.

(1) Potrošač nema pravo da primi naknadu za neizvršenje ugovora o turističkom paket-aranžmanu od agencije u sljedećim slučajevima:

1) ako je ugovor o turističkom paket-aranžmanu otkazan zbog nedovoljnog broja učesnika pod uslovom da je potrošač bio unaprijed informisan o toj klauzuli ugovora,

2) ako je ugovor o turističkom paket-aranžmanu otkazan zbog više sile kao posljedice nepredviđenog i izuzetnog događaja čije su posljedice takve prirode da se nisu mogle izbjeći, niti predvidjeti i pored dužne pažnje.

(2) U smislu stava 1. tačka 2) ovog člana prebukiranje kapaciteta se ne smatra višom silom.

Obaveze agencije u slučaju raskida ugovora

Član 88.

(1) Agencija je obavezna da preduzme sve neophodne mjere u slučaju raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu, a posebno u vezi sa povratkom potrošača ako je povratna karta bila ugovorena.

(2) Agencija snosi sve ostale troškove u slučaju iz stava 1. ovog člana.

Solidarna odgovornost za izvršenje ugovora

Član 89.

(1) Organizator putovanja i posrednik solidarno su odgovorni potrošaču za izvršenje ugovorenih usluga, kao i za štetu nastalu usljed neizvršenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, čak i u slučaju kada je ugovor zaključio posrednik u svoje ime, a za račun organizatora putovanja.

(2) Lica koja pružaju usluge tokom putovanja na zahtjev agencije ili lica koje naruči te usluge odgovorni su potrošaču za izvršenje tih usluga, kao i za štetu nastalu zbog neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluge, a potrošač ima pravo da uputi odštetni zahtjev bilo kojem od navedenih lica.

(3) Na garanciju trgovca za usluge iz ugovora o turističkom paket-aranžmanu koje nisu izvršene zbog nesposobnosti plaćanja trgovca, shodno se primjenjuju pravila o aktiviranju jemstva prema zakonu kojim se uređuje oblast turizma.

GLAVA XII

VREMENSKO KORIŠĆENJE NEPOKRETNOSTI U TURIZMU

Vrste ugovora

Član 90.

(1) Za vremensko korišćenje nepokretnosti u turizmu, u smislu ovog zakona, zaključuju se sljedeći ugovori: ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor, ugovor o preprodaji, ugovor o razmjeni (u daljem tekstu: ugovori o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu) i sporedni ugovor.

(2) Ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti je ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač stiče, uz naknadu, pravo da koristi jednu ili više smještajnih jedinica u ugostiteljskom objektu za smještaj za noćenje u količini većoj od jednog perioda zauzeća.

(3) Ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor je ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač prvenstveno, uz naknadu, stiče pravo da dobije popust ili drugu pogodnost u vezi sa smještajem, odvojeno ili zajedno sa putovanjem ili drugim uslugama.

(4) Ugovor o preprodaji je ugovor kojim trgovac, uz naknadu, pomaže potrošaču da proda ili kupi vremenski podijeljeno korišćenje smještajne jedinice u ugostiteljskom objektu za smještaj ili dugoročni proizvod za odmor.

(5) Ugovor o razmjeni je ugovor kojim se potrošač, uz naknadu, priključuje sistemu razmjene koji mu dozvoljava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama u zamjenu za dopuštanje drugim licima da vremenski ograničeno uživaju u pogodnostima koje proizlaze iz njegovog ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti.

(6) Sporedni ugovor je ugovor kojim potrošač pribavlja usluge koje su u vezi sa ugovorom o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti ili ugovorom o dugoročnom proizvodu za odmor, a koje pruža trgovac ili treće lice po osnovu aranžmana između trećeg lica i trgovca.

Obavješćavanje potrošača prije zaključenja ugovora

Član 91.

(1) Trgovac je dužan da potrošača u primjerenom roku prije zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu tačno i potpuno obavijesti o podacima navedenim u standardnim informativnim obrascima za ugovore.

(2) Obavješćenja iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču bez naknade, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, na jasan i razumljiv način.

(3) Ministar pravilnikom propisuje sadržaj standardnih informativnih obrazaca za ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu.

Izmjena podataka iz informativnih obrazaca

Član 92.

(1) Informativni obrasci iz člana 91. stav 1. ovog zakona čine sastavni dio ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu i ne mogu se mijenjati osim ako se ugovorne strane o tome izričito saglase ili ako su izmjene nastale zbog neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti van kontrole trgovca čije posljedice nisu mogle biti izbjegnute i u slučaju dužne pažnje.

(2) Eventualne izmjene podataka iz informativnih obrazaca iz člana 91. stav 1. ovog zakona moraju se predložiti potrošaču prije zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa pristupačnom potrošaču, uz obavezu da se izmjene naznače u ugovoru.

Obaveze trgovca pri oglašavanju ugovora

Član 93.

(1) Prilikom oglašavanja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, trgovac je dužan da obavijesti potrošača o uslovima i načinu za dobijanje obavješćenja iz člana 91. ovog zakona.

(2) U slučaju da prilikom promotivnog ili prodajnog događaja, trgovac nudi lično potrošaču da zaključe ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, obavezan je da jasno istakne promotivnu ili prodajnu svrhu tog događaja.

(3) Trgovac mora omogućiti da obavješćenje iz člana 91. ovog zakona bude dostupno potrošaču za vrijeme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.

Obaveze trgovca prilikom zaključenja ugovora

Član 94.

(1) Ugovor o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu se zaključuje u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa.

(2) Trgovac je dužan da nakon potpisivanja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu potrošaču preda najmanje jedan primjerak potpisanog ugovora.

(3) U slučaju zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, podaci iz člana 91. ovog zakona postaju sastavni dio ugovora, obavezuju trgovca i ne mogu se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promjene nastanu usljed više sile.

(4) Trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 91. ovog zakona, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču.

(5) Trgovac je dužan da u ugovorima o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu izričito navede svaku promjenu podataka iz člana 91. ovog zakona koja nastane u periodu od obavješćavanja potrošača o podacima do zaključenja ugovora.

Sadržaj ugovora

Član 95.

(1) Ugovori o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, pored podataka iz člana 91. ovog zakona moraju da sadrže, najmanje:

- 1) podatke o datumu i mjestu zaključenja ugovora,
- 2) ime, prebivalište i potpis potrošača,
- 3) poslovno ime (firmu), odnosno ime, prebivalište, odnosno sjedište i potpis trgovca, odnosno ime, prebivalište i potpis ovlaštenog lica trgovca.

(2) Trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključenja ugovora potrošača izričito obavijesti o:

- 1) pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora,
- 2) roku u kome potrošač može da jednostrano raskine ugovore,
- 3) zabrani naplate cijene unaprijed prije isteka roka u kome potrošač može da jednostrano raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu.

(3) Potrošač mora da odvojeno od potpisivanja ugovora potpiše ugovorne odredbe koje se odnose na prava potrošača iz stava 2. ovog člana.

(4) Obrazac o jednostranom raskidu ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu sastavni je dio ugovora.

(5) Ministar pravilnikom propisuje sadržaj i izgled obrasca o jednostranom raskidu ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu.

Pravo na raskid ugovora

Član 96.

(1) Potrošač može da jednostrano raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, bez obaveze da navede razloge za raskid, u roku od 14 dana o dana prijema zaključenih ugovora.

(2) U slučaju istovremenog zaključenja ugovora iz člana 90. st. 2, 3. i 4. ovog zakona i ugovora o razmjeni, rok za jednostrani raskid ugovora računa se od dana prijema zaključenog ugovora o omogućavanju razmjene vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti.

Uslovi i rokovi za raskid ugovora

Član 97.

(1) Ako trgovac nije dostavio potrošaču obrazac o jednostranom raskidu ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, potrošač može da jednostrano raskine ugovore, odnosno predugovore u roku od godinu dana i 14 dana od dana prijema zaključenog ugovora, odnosno predugovora.

(2) Ako trgovac dostavi potrošaču obrazac za jednostrani raskid ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu prije isteka godinu dana od dana kada je potrošač primio primjerak zaključenih ugovora, odnosno predugovora, rok za jednostrani raskid ugovora iz člana 96. ovog zakona računa se od dana kada je potrošač primio obrazac o jednostranom raskidu ugovora.

(3) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o podacima iz člana 91. ovog zakona u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, odnosno predugovore u roku od tri mjeseca i 14 dana od dana kada je primio primjerak zaključenih ugovora, odnosno predugovora.

(4) Ako trgovac dostavi potrošaču obavještenje o podacima iz člana 91. ovog zakona prije isteka tri mjeseca od dana kada je potrošač primio primjerak zaključenog ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, odnosno predugovora, rok za jednostrani raskid ugovora iz člana 96. ovog zakona računa se od dana kada je potrošač primio obavještenje.

Izjava o jednostranom raskidu ugovora

Član 98.

(1) Izjava kojom potrošač jednostrano raskida ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu proizvodi pravno dejstvo ako je data u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa.

(2) Izjavu iz stava 1. ovog člana potrošač je obavezan da dostavi trgovcu na obrascu za jednostrani raskid ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, osim u slučaju iz člana 97. stav 1. ovog zakona.

(3) Izjava iz stava 2. ovog člana smatra se blagovremenom ako je poslata prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Član 99.

(1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, odnosno predugovora, prestaju obaveze ugovornih strana da izvrše, odnosno zaključe ugovore.

(2) Potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu bez naknade troškova i nije dužan da plati usluge koje su mu pružene prije jednostranog raskida ugovora, odnosno predugovora.

(3) Ako potrošač jednostrano raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu smatra se da su raskinuti svi povezani ugovori bez obaveze plaćanja bilo kakvih troškova od potrošača, uključujući ugovor o kreditu bez obzira na to da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.

(4) Ako je potrošaču kredit odobrilo treće lice, trgovac je dužan da o jednostranom raskidu ugovora obavijesti davaoca kredita.

(5) Ukoliko potrošač raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, trgovac je dužan da mu bez odgađanja vrati plaćeni iznos novca, a najkasnije u roku od 15 dana od dana kada je primio pismeno obavještenje od potrošača.

Zabrana ugovaranja plaćanja i drugih izvršenja obaveza

Član 100.

(1) Prilikom zaključenja ugovora iz člana 90. st. 2, 3. i 4. ovog zakona zabranjeno je ugovaranje plaćanja, pružanja sredstava obezbjeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

(2) Prilikom zaključenja ugovora o preprodaji, zabranjeno je ugovaranje plaćanja, pružanja sredstava obezbjeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu prije njegovog izvršenja, odnosno prije nego što je preprodaja izvršena.

Plaćanje i raskid ugovora o dugoročnom proizvodu za odmor

Član 101.

(1) U slučaju zaključenja ugovora o dugoročnom proizvodu za odmor, plaćanje cijene vrši se samo u ratama, u jednakim godišnjim iznosima za vrijeme trajanja ugovora.

(2) Ukupan iznos koji je potrošač obavezan da uplati, uključujući članarinu, obračunava se u jednakim godišnjim ratama.

(3) Trgovac je dužan da potrošaču pošalje zahtjev za plaćanje svake rate u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, najkasnije 14 dana prije dana njenog dospijeca.

(4) Nakon isplate prve rate, potrošač može bez kamate da raskine ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor dostavljanjem obavještenja o jednostranom raskidu ugovora trgovcu, u roku od 14 dana od dana prijema zahtjeva za plaćanje naredne rate.

Pružanje pomoći prilikom preprodaje

Član 102.

(1) Trgovac je obavezan da potrošaču pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, odnosno dugoročnog proizvoda za odmor.

(2) Ako trgovac ne pruži potrošaču pomoć na način iz stava 1. ovog člana, potrošač može da zahtijeva od trgovca da otkupi vremenski podijeljeno korišćenje nepokretnosti ili dugoročnog proizvoda za odmor.

Aktiviranje garancije

Član 103.

Na garanciju trgovca za usluge iz ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti koje nisu izvršene zbog nesposobnosti plaćanja trgovca, shodno se primjenjuju pravila o aktiviranju bankarske garancije prema propisima iz oblasti turizma.

Solidarna odgovornost za izvršenje ugovornih obaveza

Član 104.

Trgovac, lica koja po nalogu trgovca učestvuju u prodaji vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, lica kojima je trgovac povjerio obavljanje određenih poslova iz ugovora o prodaji vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, ostali trgovci koji učestvuju u prodaji usluga vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti i posrednici u prodaji usluga vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti solidarno su odgovorni potrošaču za izvršenje i za pravne posljedice neizvršenja ugovornih obaveza.

GLAVA XIII

ELEKTRONSKI INSTRUMENTI PLAĆANJA

Elektronski instrumenti plaćanja i elektronski novac

Član 105.

(1) Elektronskim instrumentima plaćanja (u daljem tekstu: EIP) su instrumenti plaćanja na daljinu koji korisniku i vlasniku, odnosno potrošaču omogućavaju pristup sredstvima na njihovom računu kod finansijske institucije, radi obavljanja prenosa novčane vrijednosti (transakcije) u kojem se traži identifikacioni broj i/ili sličan dokaz identiteta.

(2) EIP-om se smatraju kartice za plaćanje, kao što su: kreditne i debitne kartice, prodajne kartice, kartice trgovačkih društava pomoću kojih se vrši odgađanje terećenja računa, kao i primjena telekomunikacionog i kućnog bankarstva.

(3) Elektronski novac (u daljem tekstu: e-novac) označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrijednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca, pri čemu elektronski novac ne uključuje digitalni zapis valute koju nije izdala i za čiju vrijednost ne garantuje centralna banka, niti drugi organ javnog sektora, te koja nema pravni status novca ili valute.

(4) E-novac ne smatra se instrumentom plaćanja na daljinu.

(5) Odredbe o EIP-u odnose se na:

1) doznacavanje novca posredstvom EIP-a, osim plaćanja naručenih ili ostvarenih doznaka posredstvom finansijskih institucija,

2) ulaganje i povlačenje gotovine pomoću EIP-a iz uređaja, kao što su bankomati, u prostorijama ili izvan prostorija izdavaoca EIP-a ili drugih pravnih lica, koji na osnovu ugovora prihvataju EIP.

(6) Odredbe o EIP-u ne odnose se na plaćanja čekom i na garantne funkcije EIP-a kod određenih kartica EIP-a u vezi sa plaćanjem čekom.

Izdavanje i upotreba EIP-a

Član 106.

(1) Izdavalac EIP-a, u okviru svog poslovanja, stavlja na raspolaganje EIP na osnovu međusobno zaključenog ugovora u pisanoj formi.

(2) Vlasnik EIP-a je lice koje je na osnovu ugovora sa izdavaocem zaključilo ugovor iz stava 1. ovog člana.

(3) Korisnik EIP-a na osnovu ugovora zaključenog sa vlasnikom EIP-a u pisanoj formi raspolaže EIP-om.

(4) Korisnik EIP-a može biti i sam vlasnik EIP-a.

Obavješćavanje korisnika EIP-a

Član 107.

(1) Izdavalac EIP-a obavezan je da prilikom zaključenja ugovora, a prije isporuke EIP-a, u pisanoj ili elektronskoj formi, zainteresovanom korisniku, odnosno potrošaču saopšti sljedeće podatke:

1) opis EIP-a, a po potrebi i tehničke zahtjeve koji se odnose na primjenu odgovarajuće komunikacione opreme vlasnika i korisnika EIP-a, vrstu i način upotrebe EIP-a, uključujući i gornju finansijsku granicu plaćanja, ukoliko postoji,

2) pregled obaveza i odgovornosti vlasnika i/ili korisnika i izdavaoca EIP-a, a naročito opis mjera koje izdavalac EIP-a treba da preuzme da bi učinio bezbjednim EIP i sredstva koja

omogućavaju njegovu upotrebu, kao što je: unošenje i upotreba šifre u EIP, u formi ličnog identifikacionog broja ili neke druge šifre,

3) uobičajeno vrijeme u kojem se debituje ili kreditira račun vlasnika ili korisnika EIP-a, uključujući i datum pretvaranja, odnosno uobičajeno vrijeme u kojem će primati račune ako vlasnik ili korisnik EIP-a nema račun kod izdavaoca EIP-a,

4) sve troškove koji terete vlasnika EIP-a, a posebno visinu početnih i godišnjih taksa, provizije i troškove koje vlasnik ili korisnik EIP-a plaća izdavaocu EIP-a za obavljene poslove, a po potrebi i kamate i način njihovog obračuna,

5) vrijeme u kojem vlasnik ili korisnik EIP-a može staviti prigovor na određeni prenos novčane vrijednosti, kao i uputstvo o postupku za pomoć i odštetu koji su vlasniku ili korisniku EIP-a na raspolaganju i način podnošenja prigovora,

6) pravo koje se primjenjuje na ugovor.

(2) Ako se EIP može upotrijebiti za poslove sa inostranstvom, odnosno van zemlje izdavaoca EIP-a, odnosno priključenja, izdavalac EIP-a će vlasniku ili korisniku EIP-a saopštiti:

1) iznos svih taksa i cijenu za zamjenu stranog sredstva plaćanja, a po potrebi i devizni kurs,

2) referentni kurs za obračun posla, uključujući i datum deviznog kursa.

Obavješćavanje nakon prenosa novčane vrijednosti

Član 108.

(1) Nakon obavljenog prenosa novčane vrijednosti, izdavalac EIP-a obavezan je da korisniku EIP-a, u pisanoj ili elektronskoj formi, dostavi obavještenje koje sadrži najmanje:

1) podatke pomoću kojih korisnik EIP-a može identifikovati prenos novčane vrijednosti i podatke o prihvatiocu prenosa,

2) iznos prenosa koji će u obračunskoj vrijednosti teretiti vlasnika,

3) valutu u kojoj će iznos prenosa teretiti korisnika EIP-a,

4) iznos takse i troškova za obavljeni prenos.

(2) Izdavalac EIP-a dužan je da vlasniku i korisniku EIP-a omogući provjeru najmanje pet posljednjih prenosa novčanih vrijednosti, kao i preostali iznos novčanih sredstava na tom računu.

Obaveze i odgovornost korisnika EIP-a

Član 109.

(1) Vlasnik i korisnik EIP-a treba da upotrijebe EIP u skladu sa uslovima koji važe za izdavanje i upotrebu EIP-a i da preduzmu sve mjere da bi se EIP i njegova upotreba učinila bezbjednim, a posebno podatke koji omogućavaju njegovu upotrebu, kao što su: lični identifikacioni broj ili drugu šifru.

(2) Korisnik EIP-a dužan je da izdavaocu EIP-a ili ustanovi koju on naznači, bez odgađanja saopšti:

1) gubitak ili krađu EIP-a ili sredstva koje omogućava njegovu upotrebu,

2) proknjiženje neodobrenog prenosa novčane vrijednosti na njegovom računu,

3) svaku grešku i svaku nepravilnost vođenja računa kod izdavaoca EIP-a.

(3) Korisnik EIP-a ne smije zabilježiti u prepoznatljivom obliku svoj lični identifikacioni broj ili drugu šifru, a naročito ne na EIP-u, niti na bilo kojem predmetu koji sa EIP-om nosi sa sobom.

(4) Korisnik EIP-a može poništiti narudžbu koju je ispostavio posredstvom svog EIP-a.

(5) Kada korisnik EIP-a obavijesti izdavaoca EIP-a o gubitku ili krađi EIP-a ili lice koje izdavalac odredi, korisnik EIP-a nije više odgovoran za posljedice gubitka ili krađe EIP-a, osim u slučaju krajnje nepažnje, prevare ili kršenja odredaba ovog zakona od korisnika EIP-a.

Ograničenje odgovornosti korisnika EIP-a

Član 110.

(1) Do trenutka prijave gubitka ili krađe, korisnik EIP-a sam nadoknađuje nastale troškove najviše do iznosa od 300 KM, osim ako je gubitak nastao krajnjom nepažnjom korisnika EIP-a, prevarom ili postupanjem u suprotnosti sa članom 109. stav 2. ovog zakona.

(2) Korisnik EIP-a nije odgovoran ako je EIP upotrijebljen bez njegovog prisustva ili bez njegove identifikacione kartice.

(3) Primjena povjerljive šifre ili drugog identifikacionog sredstva nije dovoljna za odgovornost korisnika EIP-a.

Prava i obaveze izdavaoca EIP-a

Član 111.

(1) Izdavalac EIP-a može mijenjati uslove ugovora, ako su te promjene blagovremeno saopštene vlasniku ili korisniku EIP-a lično, tako da vlasnik može zbog promjene uslova odustati od ugovora u roku od mjesec dana od dana prijema takvog obavještenja.

(2) Odredbe stava 1. ovog člana ne odnose se na promjenu kamatne stope koja važi od dana njenog objavljivanja ako izdavalac EIP-a o tome bez odgađanja lično obavijesti vlasnika ili korisnika EIP-a, što ne utiče na pravo vlasnika EIP-a da odustane od ugovora.

(3) Izdavalac EIP-a:

1) ne smije otkriti lični identifikacioni broj vlasnika EIP-a ili bilo koju šifru vlasnika EIP-a, osim vlasniku EIP-a,

2) ne smije poslati nezatraženi EIP, osim ako je riječ o zamjenskom EIP-u za EIP koji vlasnik ili korisnik EIP-a već posjeduje,

3) je dužan da čuva interne zapise radi omogućavanja provjere i ispravke grešaka u prenosima novčanih vrijednosti iz člana 105. ovog zakona,

4) je dužan da vlasniku i korisniku EIP-a obezbijedi prikladno sredstvo radi dostavljanja potrebnih saopštenja, s tim da kada korisnik EIP-a obavještenje predaje posredstvom telefona, izdavalac EIP-a je dužan da korisniku EIP-a potvrdi prijem obavještenja u pisanoj formi.

(4) U slučaju spora sa vlasnikom EIP-a u vezi sa prenosom novčanih vrijednosti iz člana 105. ovog zakona, izdavalac EIP-a, uz zadržavanje prava dokaza druge strane, treba da dokaže i da je:

1) prenos uredno zabilježen i proknjižen i

2) da na prenos nije uticao tehnički kvar ili sličan nedostatak.

Odgovornost izdavaoca EIP-a

Član 112.

(1) Izdavalac EIP-a odgovoran je za:

1) neobavljen ili pogrešno obavljen prenos novčane vrijednosti vlasnika ili korisnika EIP-a i kada je prenos obavljen posredstvom uređaja/terminala koji nije pod direktnim i isključivim nadzorom izdavaoca EIP-a, pod uslovom da prenos nije obavljen preko uređaja čiju upotrebu izdavalac EIP-a nije odobrio,

2) prenose koje vlasnik ili korisnik EIP-a nije odobrio i za svaku grešku ili neispravnost vođenja računa vlasnika ili korisnika EIP-a,

3) iznos neobavljenog ili djelimično obavljenog prenosa novčanih vrijednosti sa obračunatim kamatama,

4) iznos koji je potreban da bi račun vlasnika ili korisnika EIP-a bio vraćen u stanje u kojem se nalazio prije proknjiženog iznosa koji nije odobren,

5) finansijske posljedice, a posebno one koje se odnose na obim i naknadu štete prema odredbama zaključenog ugovora između izdavaoca EIP-a i vlasnika EIP-a.

(2) Izdavalac EIP-a odgovara vlasniku EIP-a za gubitak upisane vrijednosti ili za manjkavo obavljanje prenosa novčanih vrijednosti zbog funkcionalne greške uređaja ili EIP-a, sve dok gubitak ili manjkavost ne budu ponovo ispravljeni pod uslovom da funkcionalnu grešku nije prouzrokovao korisnik EIP-a namjerno ili u suprotnosti sa odredbom člana 108. stav 1. tačka 1) ovog zakona.

(3) Funkcionalne greške uređaja ili EIP-a ne smiju za vlasnika ili korisnika EIP-a prouzrokovati štetu koju izdavalac EIP-a ne bi mogao razumno nadoknaditi.

Gubitak i krađa EIP-a

Član 113.

(1) Izdavalac EIP-a dužan je da obezbijedi da korisnik EIP-a može u svako doba prijaviti gubitak ili krađu EIP-a.

(2) Izdavalac EIP-a dužan je da nakon prijema obavještenja od korisnika EIP-a o gubitku ili krađi EIP-a, preduzme mjere radi sprečavanja dalje upotrebe EIP-a.

GLAVA XIV

NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA

Nosioci zaštite potrošača

Član 114.

U smislu ovog zakona nosioci zaštite potrošača u Republici su:

1) Vlada Republike Srpske (u daljem tekstu: Vlada),

2) Ministarstvo,

3) drugi republički organi uprave u okviru svoje nadležnosti utvrđene zakonom koji uređuje stvarnu nadležnost organa uprave,

4) agencije, fondovi i regulatorna tijela u okviru svoje nadležnosti u skladu sa zakonom kojim se uređuju njihove nadležnosti,

5) organi jedinica lokalne samouprave,

6) Privredna komora Republike Srpske i Komora samostalnih preduzetnika Republike Srpske,

7) udruženja za zaštitu potrošača,

8) obrazovne institucije i mediji,

9) Republička uprava za inspeksijske poslove Republike Srpske i drugi nadležni inspeksijski organi,

10) Ombudsman u osiguranju,

11) Ombudsman za bankarski sistem.

Program za zaštitu potrošača

Član 115.

(1) Vlada, na prijedlog Ministarstva, donosi Program za zaštitu potrošača u Republici (u daljem tekstu: Program).

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

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

Nadležnosti Ministarstva

Član 116.

Ministarstvo je nadležno da u oblasti zaštite potrošača:

- 1) predlaže Vladi Program,
- 2) brine se o realizaciji Programa,
- 3) proučava i daje prijedloge koji se odnose na politiku zaštite potrošača,
- 4) sarađuje sa udruženjima za zaštitu potrošača i prati njihov rad,
- 5) vodi evidenciju udruženja i saveza za zaštitu potrošača u Republici,
- 6) prati stanje u oblasti zaštite potrošača i, u okviru svoje nadležnosti, predlaže nadležnim organima izmjene propisa u vezi sa zaštitom potrošača,
- 7) koordinira rad nadležnih organa iz člana 105. stav 1. t. 3) do 10) ovog zakona na izradi Programa i Godišnjeg programa za zaštitu potrošača u BiH,
- 8) sarađuje i razmjenjuje informacije i podatke sa svim subjektima odgovornim za zaštitu potrošača u Republici,
- 9) vrši raspodjelu finansijskih sredstava za realizaciju poslova iz oblasti zaštite potrošača,
- 10) zajedno sa republičkim organom uprave nadležnim za poslove obrazovanja, udruženjima i savezima za zaštitu potrošača iz člana 109. ovog zakona sarađuju sa osnovnim i srednjim školama radi edukacije učenika o potrošačkim pravima i obavezama,
- 11) vrši i druge poslove u skladu sa zakonom.

Udruženja ili savezi potrošača

Član 117.

(1) Djelatnost zaštite potrošača obavljaju udruženja za zaštitu potrošača koja upisom u registar kod nadležnog suda u skladu sa zakonom stiču svojstvo pravnog lica.

(2) Udruženja potrošača osnivaju potrošači radi unapređenja, ostvarivanja i zaštite svojih prava.

(3) Udruženja za zaštitu potrošača su neprofitna i nezavisna od trgovaca ili njihovih udruženja, organa vlasti i političkih stranaka.

(4) Udruženja za zaštitu potrošača djeluju na nivou jedinice lokalne samouprave i republičkom nivou.

(5) Savez udruženja za zaštitu potrošača osniva se radi boljeg uticaja na politiku zaštite potrošača, radi predstavljanja i učešća u radu u organima i organizacijama na republičkom, lokalnom ili na nivou BiH, kao i radi predstavljanja i učešća u radu u međunarodnim organizacijama potrošača, a mogu ga osnovati najmanje tri udruženja iz stava 1. ovog člana.

(6) Udruženja ili savezi potrošača ne mogu sticati i koristiti sredstva od trgovca i drugih učesnika na tržištu, osim u slučajevima pružanja usluga uz naknadu kao što je

kotizacija za organizovanje seminara, konferencija, okruglih stolova ili sličnih aktivnosti ili po osnovu naknade za rad u komisijama za rješavanje reklamacija.

Evidencija i finansiranje udruženja potrošača

Član 118.

(1) Pojedine poslove utvrđene Programom mogu vršiti udruženja i savezi za zaštitu potrošača koji su upisani u evidenciju Ministarstva.

(2) Zahtjev za upis u evidenciju se podnosi Ministarstvu.

(3) O zahtjevu iz stava 2. ovog člana ministar odlučuje rješenjem o upisu u evidenciju.

(4) S ciljem usmjeravanja i podsticanja rada udruženja i saveza za zaštitu potrošača u budžetu Republike mogu se planirati sredstva za finansiranje:

1) planskih aktivnosti udruženja, kao što su: seminari, brošure, promotivni materijali, edukacija, podrška regionalnih skupova,

2) projekata u oblasti zaštite potrošača,

3) materijalnih troškova.

(5) Jedinice lokalne samouprave dužne su da učestvuju u zaštiti potrošača na svom području preduzimanjem mjera i aktivnosti iz svoje nadležnosti, a naročito da podstiču djelovanje organizacija potrošača radi boljeg informisanja, savjetovanja i edukacije potrošača s ciljem ostvarivanja njihovih prava i interesa, kao i da pomažu rad organizacija potrošača, naročito obezbjeđivanjem prostora i drugih uslova za njihov rad.

(6) Poslovi iz stava 4. tačka 2) ovog člana dodjeljuju se na osnovu javnog konkursa, koji raspisuje Ministarstvo.

(7) Kriterijumi za raspodjelu finansijskih sredstava su: precizno definisanje problema i način njegovog rješavanja u projektnom prijedlogu, izvodljivosti krajnjih ciljeva projekta, sa konkretnim uticajem i vidljivim rezultatima, precizno definisanje ciljne grupe i korisnika projekta, sposobnosti podnosioca prijedloga za dodjelu novčanih sredstava (posjedovanje iskustva u vođenju sličnih projekata), finansijske izvodljivosti projekta, sa tačno naznačenim glavnim stavkama budžeta koje su bazirane na predloženim aktivnostima, „održivosti projekta”, odnosno mogućnosti primjene projekta, kompetentnosti lica koja su uključena u projekat i kriterijum evidentiranog broja članova u udruženju.

(8) Ministar pravilnikom propisuje sadržaj, oblik, način vođenja evidencije i dokumentaciju potrebnu za upis u evidenciju.

(9) Ministar pravilnikom propisuje postupak utvrđivanja ispunjenosti kriterijuma za raspodjelu finansijskih sredstava za realizaciju poslova iz oblasti zaštite potrošača.

Aktivnosti udruženja

Član 119.

U okviru svojih programskih aktivnosti i ciljeva, udruženja za zaštitu potrošača:

1) brinu se o zaštiti pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača,

2) daju savjete i pružaju druge vrste pomoći za ostvarivanje prava potrošača,

3) informišu potrošače o cijenama, kvalitetu, kontroli i bezbjednosti proizvoda i usluga,

4) sprovode ispitivanja i vrše uporedne analize proizvoda i usluga posredstvom akreditovanih, odnosno ovlašćenih tijela za ocjenjivanje usaglašenosti u skladu sa posebnim propisima i o rezultatima informišu javnost,

5) dostavljaju nadležnim organima informacije o trgovcima ili davaocima usluga koji prodaju proizvode ili pružaju usluge koji ne odgovaraju propisanim uslovima za bezbjednost i kvalitet proizvoda i usluga,

6) sarađuju sa svim nadležnim organima iz člana 105. ovog zakona,

- 7) donose godišnji plan rada,
- 8) učestvuju u izradi Programa,
- 9) zastupaju potrošača u vansudskom postupku za zaštitu prava potrošača,
- 10) učestvuju u izradi propisa iz oblasti zaštite potrošača,
- 11) učestvuju u radu komisija za rješavanje reklamacija iz člana 50. stav 3. ovog zakona i savjetodavnih tijela iz člana 51. stav 1. ovog zakona,
- 12) vode evidenciju prigovora potrošača,
- 13) organizuju seminare, konferencije, okrugle stolove i obavljaju druge aktivnosti i to za potrošače bez naknade, a za trgovce i druge učesnike na tržištu uz mogućnost naplate kotizacije.

GLAVA XV

ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

Vansudska i sudska zaštita prava potrošača

Član 120.

- (1) Zaštita prava potrošača u smislu ovog 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.

Postupak zaštite prava potrošača

Član 121.

- (1) Ukoliko trgovac ne udovolji opravdanom zahtjevu potrošača, potrošač se može obratiti Republičkoj upravi za inspekcijske poslove i nadležnim inspekcijskim organima jedinica lokalne samouprave radi zaštite svojih prava u roku od 90 dana od dana saznanja za učinjenu povredu ili ugrožavanje prava, a najkasnije u roku od šest 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 ovlašćeni 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 preduzetim radnjama i mjerama pismeno obavijeste potrošača u roku od 30 dana od dana prijema zahtjeva za zaštitu prava.

Zajednički interesi potrošača

Član 122.

- (1) Nadležni sud će svojim aktom narediti prestanak bilo kakve radnje ili prakse koja je u suprotnosti sa odredbama ovog zakona ili drugih propisa, a koji štete zajedničkim interesima potrošača.
- (2) Nadležni organi iz člana 114. stav. 1. t. 2), 3), 4), 5), 7) i 9) ovog zakona, ovlašćeni su da pokrenu postupak pred nadležnim sudom za donošenje akta iz stava 1. ovog člana.

Sudski postupak i kolektivna prava potrošača

Član 123.

(1) Postupak iz člana 122. stav 1. ovog zakona sprovodi se po odredbama hitnog postupka.

(2) Sud ima ovlašćenja da naloži objavljivanje presude u cijelosti ili djelimično u medijima ili da zatraži od tužene strane da u tom smislu da svoju izjavu.

(3) Sud može odlučiti o nametanju finansijskih sankcija za svaki dan kašnjenja u ispunjenju sudske odluke.

(4) U slučaju kršenja odredaba koje se odnose na prezentovanje ugovora ili na postavljanje nepoštenih odredaba u kupoprodajnim ugovorima, postupak pred nadležnim sudom može biti pokrenut zajednički ili pojedinačno protiv većeg broja trgovaca iz istog ekonomskog sektora ili njihovih asocijacija koje koriste ili preporučuju istu praksu ili postavljanje sličnih nepoštenih odredaba u kupoprodajnim ugovorima.

(5) U istom postupku, subjekti odgovorni za zaštitu potrošača iz člana 114. stav 1. t. 2), 3), 4), 5), 7) i 9) ovog zakona imaju ovlašćenja da zahtijevaju nadoknadu štete nanesene kolektivnim interesima potrošača.

GLAVA XVI NADZOR

Upravni i inspekcijski nadzor

Član 124.

(1) Upravni nadzor nad primjenom ovog zakona vrši Ministarstvo.

(2) Inspekcijski nadzor nad primjenom ovog zakona i propisa donesenih na osnovu ovog zakona vrši Republička uprava za inspekcijske poslove posredstvom republičkog tržišnog inspektora i nadležnog tržišnog inspektora u jedinicama lokalne samouprave (u daljem tekstu: nadležni inspektor), u skladu sa ovlašćenjima propisanim ovim zakonom i propisom kojima se uređuje inspekcijski nadzor.

Prava i dužnosti inspektora

Član 125.

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

Postupanje nadležnog inspektora

Član 126.

(1) Ako nadležni inspektor u vršenju nadzora utvrdi da je trgovac odbio da postupi po osnovanoj reklamaciji potrošača iz čl. 25, 26, 27, 28, 30. i 50. ovog zakona donijeće rješenje kojim će trgovcu naložiti da ispuni zahtjev potrošača, odrediti način ispunjenja zahtjeva i rok za postupanje.

(2) Na način iz stava 1. ovog člana nadležni inspektor postupa i kada trgovac ili proizvođač ne ispunjava uslove iz garantnog lista u skladu sa ovim zakonom i posebnim propisom.

(3) Nadležni inspektor će rješenjem naložiti otklanjanje nedostataka i odrediti rok za postupanje ako:

1) trgovac u roku iz člana 13. stav 11. ovog zakona ne vrati potrošaču plaćeni iznos,

2) trgovac nije potrošaču vratio uplaćeni avans u roku iz člana 19. stav 3. ovog zakona,

3) trgovac prigovore koje primi putem pošte, elektronskim putem ili putem drugih sredstava mrežne komunikacije ne evidentira i odloži u Knjigu reklamacija po redoslijedu prijema, potrošaču bez odgađanja, u pisanoj ili elektronskoj formi, ne dostavi potvrdu prijema prigovora, koja mora da sadrži redni broj lista iz Knjige reklamacija u koju je prigovor odložen (član 25. stav 7),

4) trgovac ne omogući potrošaču zamjenu, odgovarajuće umanjeње cijene, povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom (član 26. stav 3),

5) trgovac potrošaču, u slučaju nedostatka na usluzi, bez dodatnih troškova za potrošača, uslugu ponovo ne obavi ili je ne dovrši, ili ne snizi cijenu usluge ukoliko je sniženje prihvatljivo za obje strane (član 27. stav 1),

6) trgovac ne produži garantni rok onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe proizvoda (član 29. stav 4), kao i ukoliko trgovac ne utvrdi novi garantni rok u skladu sa obavezama iz člana 29. stav 5. ovog zakona.

Obustavljanje prodaje proizvoda

Član 127.

(1) Nadležni inspektor će donijeti rješenje kojim naređuje obustavljanje prodaje proizvoda do otklanjanja utvrđenih nepravilnosti ako ustanovi da trgovac ili davalac usluge:

1) prodaje proizvode za koje nije obezbijedio odgovarajuću dokumentaciju propisanu članom 23. stav 1. ovog zakona, kao i rezervne dijelove, kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku, u skladu sa ovim zakonom,

2) prodaje proizvode sa nedostatkom koji nisu obilježeni na propisan način,

3) prodaje proizvode koji nemaju deklaraciju ili deklaracija ne sadrži propisane podatke,

4) prodajnu cijenu proizvoda, odnosno usluge nije vidljivo istakao ili nije istaknuta u službenoj valuti BiH,

5) rasprodaju proizvoda nije objavio na način uobičajen u mjestu prodaje,

6) proizvod na rasprodaji nije jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja,

7) najveći procenat sniženja cijena proizvoda na rasprodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji,

8) proizvod koji je na rasprodaji jer mu uskoro ističe rok upotrebe nema vidljivo istaknut krajnji rok upotrebe,

9) putem rasprodaje prodaje proizvod sa nedostatkom ili greškom i nije takav proizvod fizički odvojio od redovne prodaje ispravnog proizvoda i vidljivo istaknuo da se radi o prodaji proizvoda sa nedostatkom ili greškom, te svaki pojedinačni proizvod posebno označio,

10) prodaje proizvode kojima uskoro ističe rok upotrebe i nije takve proizvode fizički odvojio od redovne prodaje ostalih proizvoda i vidljivo istakao da se radi o prodaji proizvoda kojima uskoro ističe rok upotrebe,

11) tokom trajanja akcijske prodaje, sniženja ili rasprodaje nije istakao najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u posljednjih 30 dana,

12) zloupotrebljava izraz „komercijalna garancija” i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 34. stav 2. ovog zakona.

(2) Ako nadležni inspektor utvrdi nedostatke iz stava 1. ovog člana donijeće rješenje kojim će odrediti rok do kada je trgovac dužan da ukloni utvrđeni nedostatak.

(3) Ako trgovac ne ukloni utvrđeni nedostatak u roku koji je određen u rješenju inspektora, inspektor će donijeti rješenje o zabrani prodaje proizvoda, odnosno pružanja usluga.

(4) Zabrana iz stava 3. ovog člana traje do otklanjanja nedostataka zbog kojih je ta mjera izrečena rješenjem nadležnog inspektora.

Zabrana prodaje proizvoda

Član 128.

Nadležni inspektor će donijeti rješenje kojim zabranjuje prodaju proizvoda ako u vršenju nadzora ustanovi da trgovac ili davalac usluge:

- 1) prodaje proizvode ili pruža usluge koje nisu sigurne po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu,
- 2) prodaje proizvode ili pruža usluge zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda, proizvoda kojima je istekao rok upotrebe,
- 3) prodaje proizvode u ambalaži štetnoj po zdravlje potrošača ili životnu sredinu, odnosno ako je pakovanje i prepakivanje proizvoda učinjeno na način kojim nije obezbijeđeno očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvalitet proizvoda,
- 4) propisani rok upotrebe nije jasno, vidljivo i čitko naznačen na omotu proizvoda.

Zabrana prodaje reklamnog sredstva

Član 129.

Nadležni inspektor će donijeti rješenje kojim će naložiti zabranu prodaje reklamnog sredstva trgovca, odnosno omota, kao što su: kesica, vrećica, torba, poseban papir ili slično, koji služi za nošenje kupljenih proizvoda koji ima, u cijelosti ili djelimično, logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača i/ili trgovca ili upućuje na njega.

GLAVA XVII

KAZNENE ODREDBE

Prekršaji trgovca i odgovornog lica

Član 130.

(1) Novčanom kaznom od 3.000 KM do 15.000 KM kazniće se za prekršaj trgovac kao pravno lice, ako:

1) proizvodi namijenjeni potrošačima nisu bezbjedni po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu, odnosno ne odgovaraju zdravstvenim, higijenskim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonima kojim se uređuje zdravstvena ispravnost proizvoda, hrane, zakonom kojim se uređuje oblast zaštite prirode i životne sredine, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima (član 9),

2) prodaje proizvod, odnosno pruža uslugu potrošaču na način koji je u suprotnosti sa profesionalnom pažnjom i dobrim poslovnim običajima (član 13. stav 1),

3) ne isporuči potrošaču plaćeni proizvod ili uslugu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana preuzete ugovorne obaveze, osim ako nije drugačije ugovoreno, ako na računu ili drugoj ispravi čitljivo i jasno ne napiše rok isporuke i ako u slučaju raskida ugovora, odmah, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora, ne vrati potrošaču plaćeni iznos (član 13. st. 6. i 11),

4) rasprodaju proizvoda ne objavi na uobičajen način na mjestu prodaje (član 14. stav 1),

5) uz prodaju proizvoda nudi dostavu proizvoda u kuću ili stan potrošača ili neko drugo mjesto, a potrošaču proizvod ne dostavi u ispravnom stanju, ugovorenog kvaliteta i količine kao i u dogovorenom roku, te mu tom prilikom ne uruči sva pripadajuća dokumenta, uz obavezno izdavanje potvrde o prijemu proizvoda u pisanoj formi (član 20. stav 1),

6) ne sačuva sva svojstva proizvoda koji je namijenjen prodaji na način utvrđen važećim propisima o kvalitetu proizvoda ili preporuci proizvođača, a naročito proizvoda koji ima ograničen rok upotrebe (član 21. stav 1),

7) ne vodi Knjigu reklamacija (član 25. stav 1),

8) pruža javnu uslugu a ne omogući potrošaču korišćenje javne usluge pod jednakim uslovima, bez diskriminacije (član 45. stav 2),

9) sa potrošačem ne zaključi ugovor u pisanoj formi na osnovu opštih uslova, ako pismenim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni uslova pružanja ekonomskih usluga iz ugovora, najkasnije mjesec dana prije početka primjene tih uslova, ili ne omogući pravo na raskid ugovora u skladu sa članom 46. st. 3. i 4. ovog zakona,

10) potrošaču obustavi pružanje javne usluge do okončanja sudskog ili vansudskog postupka, a račun za pruženu javnu uslugu se obustavio pružanje javne usluge prije nego što je od nadležnog organa obaviješten o pokretanju postupka (član 52. st. 1. i 2),

11) vrši isporuku potrošaču proizvoda ili usluge koju potrošač nije naručio, ako takva isporuka zahtijeva plaćanje (član 61. stav 1),

12) posluje kao turistička agencija koja obavlja poslove organizatora putovanja (organizator putovanja) i turistička agencija koja posreduje u organizaciji turističkog putovanja, a sa svakim potrošačem ne zaključi ugovor o turističkom paket-aranžmanu (član 69. st. 1. i 5),

13) ne zaključi ugovor o vremenskom korišćenju nepokretnosti na način iz člana 94. stav 1. ovog zakona,

14) u vrijeme zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu ugovori plaćanje, pružanja sredstava obezbjeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, odnosno ugovori plaćanje, pružanja sredstava obezbjeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu prije zaključenja ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti, odnosno prije nego što trgovac na drugi način ispuni obaveze iz ugovora o preprodaji (član 100. st. 1. i 2).

(2) Novčanom kaznom od 1.000 KM do 5.000 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana odgovorno lice u pravnom licu.

(3) Novčanom kaznom od 1.500 KM do 7.000 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana trgovac organizovan kao preduzetnik.

Prekršaji trgovca i odgovornog lica

Član 131.

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

1) potrošačima isporučuje proizvode ili pruža usluge a ne posluje na jednom od službenih jezika Republike Srpske i u pisanim dokumentima ne koristi poslovno ime (firmu) i sjedište, ili skraćeno poslovno ime i sjedište kako je upisano u odgovarajući registar (član 7),

2) prodaje proizvode potrošačima koji u predviđenom roku trajanja i u skladu sa svrhom i propisanim uslovima čuvanja i korišćenja mogu ugroziti život i zdravlje potrošača, životnu sredinu ili mogu da nanesu štetu imovini potrošača (član 11),

3) daje lične podatke o potrošaču trećim licima, bez prethodnog odobrenja potrošača (član 8),

4) ne prodaje proizvode, odnosno ne pruža usluge svim potrošačima pod istim uslovima (član 13. stav 3),

5) ne označi razloge rasprodaje ili sniženja na prodajnom mjestu, ako proizvod na rasprodaji ili sniženju jasno i vidljivo ne označi cijenom prije i cijenom u toku rasprodaje ili sniženja, ako proizvod na akcijskoj prodaji jasno, vidljivo i čitko ne označi riječima „akcija“

ili „akcijska prodaja“, ili ako pored cijene proizvoda na akcijskoj prodaji ne istakne cijenu proizvoda ostvarenu u redovnoj prodaji (član 14. st. 2, 4. i 5),

6) ako tokom rasprodaje, sniženja ili akcijske prodaje ne istakne najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u posljednjih 30 dana (član 14. stav 6),

7) proizvod koji je na rasprodaji, a kojem uskoro ističe rok upotrebe, nema vidljivo istaknut krajnji rok upotrebe, odnosno ako proizvodi sa posebnim tehničkim svojstvima nemaju prateću dokumentaciju (član 15. st. 1. i 3),

8) na rasprodaji fizički ne odvoji proizvod sa nedostatkom ili greškom, od redovne prodaje ispravnog proizvoda i vidljivo ne istakne da je riječ o prodaji proizvoda sa nedostatkom ili greškom, te svaki pojedinačni proizvod posebno ne označi (član 16. stav 1),

9) prodaje proizvode kojima uskoro ističe rok upotrebe, a takav proizvod fizički ne odvoji od redovne prodaje ostalih proizvoda i vidljivo ne istakne da je riječ o prodaji proizvoda kojima uskoro ističe rok upotrebe (član 16. stav 3),

10) vidljivo ne istakne cijenu za jedinicu mjere proizvoda, naziv i tip proizvoda (član 18. stav 2),

11) za proizvode u rasutom stanju ne istakne cijenu za jedinicu mjere na pakovanju ili neposredno pored proizvoda (član 18. stav 6),

12) prilikom pružanja usluga potrošaču isporučuje rezervne dijelove, a ne naznači cijenu rezervnih dijelova i ako prodaje umjetnička djela ili antikvitete, a na proizvod ne stavi oznaku na osnovu koje se cijena proizvoda može provjeriti u cjenovniku (član 18. st. 7. i 8),

13) se ne pridržava prodajne cijene (član 18. stav 13),

14) rok nije jasno, vidljivo i čitko označen na omotu proizvoda koji ima propisani rok upotrebe (član 21. stav 2),

15) prodaje proizvod koji zbog svojih svojstava ne odgovara uobičajenoj upotrebi i propisanom kvalitetu (član 21. stav 3),

16) isprave nisu napisane jasno, vidljivo i čitko na jednom od službenih jezika Republike Srpske (član 23. stav 2),

17) proizvod prodaje sa originalnim omotom ili ambalažom, a na zahtjev potrošača proizvod posebno ne zamota (član 24. stav 1),

18) u prodajnom objektu vidno ne istakne Knjigu reklamacija (član 25. stav 3),

19) ne postupi u skladu sa članom 26. stav 1, članom 27. stav 1. ovog zakona,

20) ne preuzme proizvod od potrošača o svom trošku i ne pošalje ga na servis, te ga ispravnog ne vrati potrošaču (član 29),

21) ne postupi u skladu sa članom 30. stav 1. ovog zakona,

22) deklaracija ne sadrži podatke iz člana 32. stav 3. ovog zakona,

23) za tehničku robu, složenije uređaje ne utvrdi i u tehničkom uputstvu ne navede rok obezbijeđenog servisiranja, i ne izvrši snabdijevanje tržišta rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može upotrebljavati prema predviđenoj namjeni (član 35. stav 1),

24) ovlašćene servise i tržište redovno ne snabdijeva potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova (član 36. stav 1),

25) postupi suprotno članu 39. stav 4. ovog zakona i potrošaču ne saopšti bitne informacije, odnosno ako postupi suprotno čl. 38, 40. i 41. ovog zakona,

26) u najmanje jednom glasilu koji se distribuira na cijeloj teritoriji Republike i na svojoj internet stranici, ako je ima ne objavi uslove i promjene iz člana 46. stav 1. ovog zakona (član 46. stav 2),

27) ne obračunava potrošnju električne energije, toplotne energije, gasa, vode i slično, na osnovu stvarnih isporuka, očitanih na mjernom uređaju potrošača (član 48. stav 1),

28) račun za pružene ekonomske usluge ne sadrži sve elemente koji potrošaču omogućavaju da provjerava i prati iznos svog zaduženja i ostvaruje uvid u tekuću potrošnju (član 49. stav 1),

29) račun za pružene telekomunikacijske usluge ne sadrži sve potrebne podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna pružanih usluga (pozivani broj sa kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva, broj impulsa i iznos) u obračunskom periodu (član 49. stav 2),

30) ako postupi suprotno obavezi obavješćavanja iz člana 54. stav 1. ovog zakona,

31) za vrijeme ugovaranja, a najkasnije prije isporuke, ne dostavi potrošaču obavješćenje u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču zapisa sa svim podacima iz člana 54. ovog zakona (član 55. stav 1),

32) ne isporuči robu ili ne pruži uslugu u roku od 30 dana od dana kada mu je potrošač poslao narudžbu (član 60. stav 1),

33) ugovor o turističkom paket-aranžmanu ne zaključi u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, i ako ugovor ne sadrži sve zakonom propisane podatke (član 70),

34) program putovanja ne uruči korisniku turističke usluge prije zaključenja ugovora (član 71. stav 5),

35) postupi u suprotnosti sa obavezom informisanja iz člana 72. stav 1. ovog zakona,

36) ugovor ne sadrži sve odredbe iz programa putovanja koji je lično uručen potrošaču (član 72. stav 3),

37) ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 71. ovog zakona u primjerenom roku prije zaključenja ugovora, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču (član 73. stav 2),

38) u trenutku zaključenja ugovora ili neposredno nakon njegovog zaključenja, ne izda potrošaču potvrdu o putovanju (član 74. stav 1),

39) ne informiše potrošača o povećanju cijene i ako povećava ugovorenu cijenu u periodu od 20 radnih dana prije ugovorenog datuma polaska na putovanje (član 75. st. 3. i 5),

40) prije ugovorenog dana početka putovanja utvrdi da je prinuđen da izmijeni pojedine bitne odredbe ugovora, kao što su cijena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum početka putovanja, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smještaja, a te izmjene bez odgađanja ne saopšti potrošaču, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču (član 78. stav 1),

41) u slučaju raskida ugovora prije polaska na putovanje, potrošaču ne refundira kaparu koju je uplatio i to u roku od 30 dana od dana prijema pismenog obavješćenja potrošača (član 78. stav 5),

42) nakon početka putovanja utvrdi da potrošaču nisu pružene, odnosno da neće biti u mogućnosti da potrošaču pruži usluge u skladu sa ugovorom, a potrošaču ne ponudi druge odgovarajuće usluge do okončanja putovanja bez dodatnih troškova za potrošača, kao i ne isplati eventualnu razliku u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga, odnosno ako potrošaču ne nadoknadi troškove koji su posljedica izmjene nakon polaska na putovanje, kao i ne obezbijedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa potrošačem (član 79. st. 1. i 2),

43) postupi suprotno obavezama iz člana 80. st. 1, 2. i 8. ovog zakona,

44) ne preduzme sve neophodne mjere u slučaju raskida ugovora, a posebno u vezi sa povratkom potrošača ako je povratna karta bila ugovorena (član 88),

45) potrošača u primjerenom roku prije zaključenja ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti tačno i potpuno ne obavijesti o podacima navedenim u standardnim informativnim obrascima za ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti (član 91. stav 1),

46) nakon potpisivanja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu potrošaču ne preda najmanje jedan primjerak potpisanog ugovora (član 94. stav 2),

47) ne postupi po obavezi obavješćavanja iz člana 95. stav 2. ovog zakona,

48) potrošaču ne pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, odnosno dugoročnog proizvoda za odmor (član 102. stav 1).

(2) Novčanom kaznom od 800 KM do 4.000 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana odgovorno lice u pravnom licu.

(3) Novčanom kaznom od 1.000 KM do 5.000 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana trgovac organizovan kao preduzetnik.

Prekršaji trgovca i odgovornog lica

Član 132.

(1) Novčanom kaznom od 2.000 KM do 10.000 KM kazniće se za prekršaj trgovac (operater, izdavalac EIP-a) kao pravno lice ako:

1) kao operater pruža usluge sa dodatnom vrijednošću u Republici, a ne formira javni telefonski imenik brojeva sa naznakom usluge i cijene te usluge sa podacima o vlasniku broja, podacima o davaocu sadržaja usluga, matičnog broja operatera i davaoca sadržaja usluga, punom adresom i telefonskim brojem koji ne smije biti iz numeracije brojeva sa dodatnom vrijednošću (član 56. stav 3),

2) kao izdavalac EIP-a, prilikom zaključenja ugovora, a prije isporuke EIP-a, u pisanoj ili elektronskoj formi, zainteresovanom korisniku, odnosno potrošaču ne saopšti podatke iz člana 107. stav 1. ovog zakona,

3) nakon obavljenog prenosa novčane vrijednosti, izdavalac EIP-a korisniku EIP-a, u pisanoj ili elektronskoj formi, ne dostavi obavještenje iz člana 108. stav 1. ovog zakona,

4) ne upotrijebi EIP u skladu sa uslovima koji važe za izdavanje i upotrebu EIP-a i ne preduzme sve mjere da bi se EIP i njegova upotreba učinila bezbjednim, a posebno podatke koji omogućavaju njegovu upotrebu (lični identifikacioni broj ili drugu šifru), (član 109. stav 1),

5) postupi suprotno članu 111. stav 3. ovog zakona,

6) kao izdavalac EIP-a ne obezbijedi da korisnik EIP-a u svako doba može da prijavi gubitak ili krađu EIP-a (član 113. stav 1).

(2) Novčanom kaznom od 600 KM do 3.000 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana odgovorno lice u pravnom licu.

(3) Novčanom kaznom od 800 KM do 3.500 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana trgovac organizovan kao preduzetnik.

Prekršaji trgovca i odgovornog lica

Član 133.

(1) Novčanom kaznom od 1.000 KM do 5.000 KM kazniće se za prekršaj trgovac (operater, izdavalac EIP-a) kao pravno lice ako:

1) kao izdavalac EIP-a vlasniku ili korisniku EIP-a ne saopšti podatke iz člana 107. stav 2. ovog zakona,

2) kao izdavalac EIP-a vlasniku i korisniku EIP-a ne omogući provjeru najmanje pet posljednjih prenosa novčanih vrijednosti, kao i preostali iznos sredstava na tom računu (član 108. stav 2),

3) kao izdavalac EIP-a, nakon prijema obavještenja od korisnika EIP-a o gubitku ili krađi EIP-a, ne preduzme mjere radi sprečavanja dalje upotrebe EIP-a (član 113. stav 2).

(2) Novčanom kaznom od 500 KM do 2.500 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana odgovorno lice u pravnom licu.

(3) Novčanom kaznom od 500 KM do 2.500 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana trgovac organizovan kao preduzetnik.

Prekršaji trgovca i odgovornog lica

Član 134.

(1) Novčanom kaznom od 1.000 KM do 5.000 KM kazniće se za prekršaj trgovac kao pravno lice ako:

1) daje posebne uslove prodaje za pojedine proizvode ili pojedinim grupama potrošača, a te uslove jasno ne istakne na prodajnom mjestu, u skladu sa propisom iz oblasti trgovine (član 13. stav 4),

2) ne sačini predračun sa specifikacijom usluge čija je vrijednost veća od 100 KM i ne pribavi, u pisanoj formi, saglasnost potrošača na predračun prije početka pružanja usluge (član 13. stav 7),

3) u prodajnom prostoru ili putem pošte ili putem elektronskih sredstava komunikacije ne omogući podnošenje reklamacija, na način propisan ovim zakonom ili posebnim propisima (član 13. stav 12),

4) je procenat sniženja cijena objavljen u rasponu, a najveći procenat sniženja se ne odnosi najmanje na jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji (član 14. stav 3),

5) proizvodi koji se nude potrošaču nisu izloženi, dostupni, mjerljivi i snabdjeveni potrebnom dokumentacijom, u skladu sa zakonom (član 15. stav 2),

6) ne upozna kupca sa činjenicom u čemu se sastoji nedostatak ili greška na proizvodu (član 16. stav 2),

7) prodajna cijena i cijena za jedinicu mjere nisu jasno, vidljivo, čitko i nedvosmisleno napisane na proizvodu, odnosno omotu, te na prodajnom mjestu proizvoda i usluge, kao i na proizvodu u izlogu, kao i ako su na proizvodu, pored prodajne cijene, istaknute druge cijene (član 18. st. 3. i 4),

8) zaračunava izdavanje računa (član 18. stav 9),

9) u prilogu uz račun ne naznači da se radi o robi koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno čija su upotrebnost svojstva i karakteristike na drugi način ograničena i ako ne omogući potrošaču provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kvalitet i količinu kupljenog proizvoda, odnosno pružene usluge (član 18. st. 11. i 12),

10) ne obezbijedi cjenovnik usluga istaknut u prodajnom, odnosno poslovnom prostoru, lako dostupan potrošaču, ako uz cijenu usluge ne navede vrstu i obim usluga i ako naplaćuje izdavanje i slanje opomena potrošaču radi naplate dospjelih novčanih potraživanja (član 18. st. 10, 14. i 15),

11) su istaknute cijene dvosmislene, nejasne, nevidljive i nečitke ako cijene ne istakne u obliku kataloga usluga s cijenama, posebne brošure ili prospekta s nedvosmislenim opisom usluga s cijenama i na drugi odgovarajući način, ako nudi vršenje usluga u posebnom odjeljenju prodajnog objekta, a cjenovnik usluga ne istakne u tom odjeljenju i ako se usluga pruža izvan poslovnih prostorija trgovca, a u cijeni usluge ne istakne sve pripadajuće troškove (član 18. st. 16, 17. i 18),

12) potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obračuna i isplati kamate po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke duži od 30 dana (član 19. stav 2),

13) potrošača, na njegov zahtjev, ne upozna sa svojstvima ponuđenog proizvoda, odnosno ako na izabranom uzorku proizvoda ne prikaže rad i svojstva proizvoda i dokaže njegovu ispravnost ili potrošaču ne da detaljna uputstva i objašnjenja o proizvodu koji prodaje (član 22. st. 1. i 2),

14) ne postupi u skladu sa članom 23. st. 1. i 3. ovog zakona,

15) ukoliko postupi suprotno članu 24. st. 2, 3, 4. i 5. ovog zakona,

16) ne odgovori na reklamaciju potrošača u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, ako ne vodi i ne čuva Knjigu reklamacija, najmanje godinu dana po isteku poslovne godine za koju se vodi Knjiga reklamacija i ako trgovac prigovore koje primi putem pošte, elektronskim putem ili putem drugih sredstava mrežne komunikacije ne evidentira i ne

odloži u Knjigu reklamacija po redoslijedu prijema, potrošaču bez odgađanja ne dostavi pismenu ili elektronsku potvrdu prijema prigovora (član 25. st. 4, 5. i 6),

17) popravku ili zamjenu ne izvrši u primjerenom roku, odnosno ne duže od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, te ako ne plati sve troškove u vezi sa otklanjanjem nedostatka (rad, materijal, preuzimanje, isporuka i slično), (član 26. stav 2),

18) ne postupi u skladu sa obavezom povrata iznosa na osnovu kamata iz člana 27. stav 6. ovog zakona,

19) oštetiti ili pokvari proizvod koji je primio na popravku, održavanje ili doradu, a o vlastitom trošku ne popravi oštećenje, odnosno otkloni kvar u roku od tri dana od dana prijema reklamacije (član 30. stav 2),

20) upotrebljava izraz „komercijalna garancija” i izraz s tim značenjem suprotno članu 34. stav 2. ovog zakona,

21) nakon prestanka proizvodnje ne obezbijedi nabavku rezervnih dijelova radi održavanja proizvoda, odnosno ako nema sopstveni servis u Republici, a za tehnički složene proizvode ne obezbijedi spisak pravnih i fizičkih lica (servisa) koje je ovlastio za pružanje usluga (član 35. st. 3. i 4),

22) postupi suprotno članu 39. stav 3. ovog zakona,

23) postupa u skladu sa agresivnom poslovnom praksom iz člana 43. ovog zakona,

24) na zahtjev potrošača ili ovlaštenog udruženja za zaštitu potrošača ne dostavi besplatno uslove koji nisu objavljeni na internet stranici trgovca (član 46. stav 6),

25) potrošaču ne dostavi bez naplate, obrazac ugovora koji će sadržavati uslove ugovora (član 47. stav 1),

26) na zahtjev potrošača, onemogućiti ugradnju odgovarajućeg mjernog uređaja, na osnovu projekta o tehničkoj izvodljivosti i u skladu sa opštim uslovima za isporuku i snabdijevanje (član 48. stav 2),

27) postupi suprotno članu 50. ovog zakona,

28) se potrošaču ne legitimise identifikacionom karticom (član 54. stav 5),

29) potrošaču ne dostavi obavještenje o pravu na jednostrani raskid ugovora, obavještenje ne sadrži ime, odnosno firmu trgovca, njegovu adresu, datum slanja obavještenja, podatke potrebne radi identifikacije ugovora, ugovorne strane, te predmet ugovora i njegovu cijenu, kao i rok za raskid ugovora, ako obavještenje nije istaknuto i napisano na isti način kao i ostale odredbe ugovora, ukoliko je obavještenje o pravu na raskid sastavni dio ugovora (član 54. i član 58. st. 2. i 3),

30) na prikladan način ne obavijesti potrošača o vremenu i načinu otpreme i to neposredno nakon otpreme proizvoda (član 55. stav 2),

31) ne izvrši obavezu isporuke naručene robe ili usluge zbog toga što je nema ili mu nije na raspolaganju, a o tome ne informiše potrošača, niti mu izvršiti povrat uplaćenog iznosa najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je primio informaciju o nemogućnosti isporuke (član 60. stav 2),

32) postupi suprotno članu 62. ovog zakona,

33) postupi suprotno članu 66. stav 1. ovog zakona,

34) ugovor o turističkom paket-aranžmanu ne sadrži sve odredbe iz programa putovanja koji je lično uručen potrošaču i ako na jasan i na razumljiv način ne obavijesti potrošača o podacima iz člana 72. stav 1. ovog zakona, bez naplate posebne naknade, u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, tekstom koji je ispisan simbolima i iste veličine kao u ugovoru (član 72. st. 3. i 4),

35) ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 70. ovog zakona u primjerenom roku prije zaključenja ugovora sredstvom komunikacije na daljinu kojim je potrošač izvršio rezervaciju (član 73. stav 3),

36) potvrda ne sadrži podatke iz člana 74. stav 2. ovog zakona, i ne postupi u skladu sa članom 74. st. 3. i 4. ovog zakona,

- 37) postupi suprotno članu 75. stav 1. i članu 85. st. 2. i 3. ovog zakona,
- 38) ne postupi u skladu sa članom 78. stav 2. ovog zakona,
- 39) u roku od 14 dana od dana početka putovanja ne obavijesti potrošača o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina, i imenu, adresi i telefonskom broju odgovornog lica kome učenik, odnosno student može da se obrati za pomoć u mjestu boravka u inostranstvu (član 80. stav 3),
- 40) obavještenje ne dostavi potrošaču bez naknade, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, na jasan i razumljiv način (član 91. stav 2),
- 41) ne predoči izmjene ugovora prije njegovog zaključenja, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa pristupačnom potrošaču, uz obavezu da se izmjene naznače u ugovoru (član 92. stav 2),
- 42) postupi suprotno članu 93. i članu 94. st. 4. i 5. ovog zakona,
- 43) potrošaču ne pošalje zahtjev za plaćanje svake rate u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, najkasnije 14 dana prije dana njenog dospijeca (član 101. stav 3).
- (2) Novčanom kaznom od 500 KM do 2.500 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana odgovorno lice u pravnom licu.
- (3) Novčanom kaznom od 500 KM do 2.500 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana trgovac organizovan kao preduzetnik.

Mjera zabrane obavljanja djelatnosti

Član 135.

- (1) Za učinjene prekršaje iz čl. 130. i 131. ovog zakona koje je ponovno počinio isti trgovac u roku od dvije godine od dana pravosnažnosti rješenja o prekršaju, pored novčane kazne, izreći će se i zaštitna mjera zabrane obavljanja djelatnosti u trajanju od 90 dana do šest mjeseci.
- (2) Za učinjene prekršaje iz čl. 132, 133. i 134. ovog zakona koje je ponovno počinio isti trgovac u roku od dvije godine od dana pravosnažnosti rješenja o prekršaju, pored novčane kazne, izreći će se i zaštitna mjera zabrane obavljanja djelatnosti u trajanju do 90 dana.

GLAVA XVIII

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Usklađivanje poslovanja trgovaca

Član 136.

Trgovci, odnosno davaoci javnih usluga obavezni su da usklade svoje poslovanje sa odredbama ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Usklađivanje poslovanja udruženja potrošača

Član 137.

Stupanjem na snagu ovog zakona udruženja za zaštitu potrošača koja su upisana u evidenciju Ministarstva obavezna su uskladiti svoja poslovanja sa odredbama ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Okončanje započetih postupaka

Član 138.

Postupci zaštite potrošača početi prema propisima koji su važili do dana stupanja na snagu ovog zakona okončaće se po tim propisima.

Primjena posebnih propisa za finansijske usluge

Član 139.

U vezi sa zaštitom prava potrošača u korišćenju finansijskih usluga koje obuhvataju bankarske i kreditne usluge, usluge osiguranja i penzijskog osiguranja, usluga u vezi sa dobrovoljnim penzijskim fondovima, investicija i usluga plaćanja primjenjuju se odredbe posebnih propisa.

Rok za formiranje savjetodavnih tijela

Član 140.

Nadležni organi koji odlučuju o pravima i obavezama potrošača ekonomskih usluga dužni su da formiraju savjetodavna tijela iz člana 51. ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana njegovog stupanja na snagu.

Podzakonski akti

Član 141.

Ministar će u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona donijeti sljedeće podzakonske akte:

- 1) Pravilnik o obliku i sadržaju Knjige reklamacije (član 25. stav 6),
- 2) Pravilnik o sadržaju standardnih informativnih obrazaca za ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu (član 91. stav 3),
- 3) Pravilnik o sadržaju i izgledu obrasca o jednostranom raskidu ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu (član 95. stav 5),
- 5) Pravilnik o sadržaju, načinu i obliku vođenja evidencije udruženja za zaštitu potrošača (član 118. stav 8),
- 6) Pravilnik o postupku utvrđivanja ispunjenosti kriterijuma za raspodjelu sredstava za rad udruženja za zaštitu potrošača (član 118. stav 9).

Prestanak važenja ranijeg Zakona

Član 142.

Stupanjem na snagu ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 6/12, 63/14, 18/17 i 90/21).

Stupanje na snagu

Član 143.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srpske“.

Broj:
Datum:

PREDSJEDNIK
NARODNE SKUPŠTINE

Nenad Stevandić

**OBRAZLOŽENJE
PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA U
REPUBLICI SRPSKOJ**

I USTAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavni osnov za donošenje Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj sadržan je u članu 53. Ustava Republike Srpske, kojim je propisano da Republika Srpska obezbjeđuje zaštitu potrošača u Republici Srpskoj, kao i u članu 70. stav 2. Ustava Republike Srpske, kojim je utvrđeno da Narodna skupština Republike Srpske donosi zakone.

**II USKLAĐENOST SA USTAVOM, PRAVNIM SISTEMOM I PRAVILIMA
ZA IZRADU ZAKONA I DRUGIH PROPISA REPUBLIKE SRPSKE**

Prema Mišljenju Republičkog sekretarijata za zakonodavstvo broj: 22.04.020-2797/25 od 2. oktobra 2025. godine, ustavni osnov za donošenje ovog zakona sadržan je u članu 53. Ustava Republike Srpske, kojim je propisano da Republika obezbjeđuje zaštitu potrošača u Republici Srpskoj. Takođe, ustavni osnov za donošenje ovog zakona sadržan je i u članu 70. stav 1. tačka 2. Ustava Republike Srpske, kojim je utvrđeno da Narodna skupština Republike Srpske donosi zakone.

Obrađivač ovog zakona je, u skladu sa članom 41. stav 1. tačka 5) Pravila za izradu zakona i drugih propisa Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 24/14), naveo razloge za donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj. Prema navodima obrađivača Zakona, jedan od osnovnih razloga za donošenje novog Zakona je otklanjanje otežene primjene pojedinih odredaba Zakona i preciziranje pojedinih odredaba Zakona. Obrađivač je naveo da će predložena zakonska rješenja u najvećoj mjeri uticati na status potrošača jer će omogućiti adekvatnu zaštitu potrošača u svim situacijama u kojima se mogu naći pri kupovini proizvoda i usluga, a takođe su uređena pitanja obaveza trgovaca prema potrošačima.

Obrađivač ovog zakona je, u skladu sa članom 41. stav 2. Pravila za izradu zakona i drugih propisa Republike Srpske naveo razlike Prijedloga zakona u odnosu na Nacrt zakona. U obrazloženju Prijedloga zakona navedeno je da su razlike Prijedloga u odnosu na Nacrt zakona rezultat prihvaćenih primjedaba sa skupštinske i javne rasprave, a da je najkrupnija razlika dodavanje nove Glave XIII (obuhvaćeni su novi čl. od 105. do 114. Prijedloga zakona), kojom su uređeni elektronski instrumenti plaćanja.

Republički sekretarijat za zakonodavstvo razmotrio je Prijedlog zakona i uputio obrađivaču sugestiju koja se odnosila na usklađivanje Obrazloženja Zakona sa tačkom 22. podtačka 1. Smjernica za konsultacije u izradi propisa i drugih opštih akata („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 86/22).

Obrađivač Zakona je upućenu sugestiju prihvatio i ugradio u tekst Obrazloženja Zakona.

U skladu sa članom 36. stav 1. tačka 9) Poslovnika o radu Vlade Republike Srpske i Smjernicama za konsultacije u izradi propisa i drugih opštih akata („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 86/22), obrađivač je u Obrazloženju Zakona naveo da je tekst Zakona bio objavljen na internet stranici Ministarstva trgovine i turizma, na veb-aplikaciji eKonsultacije i upućen zainteresovanim subjektima, kao i da sve dostavljene primjedbe koje su bile opravdane, konstruktivne i ocijenjene da doprinose ostvarivanju cilja Zakona, prihvaćene su.

Budući da je predmetni Zakon usaglašen sa Ustavom, pravnim sistemom Republike Srpske i Pravilima za izradu zakona i drugih propisa Republike Srpske, mišljenje

Republičkog sekretarijata za zakonodavstvo je da se Prijedlog zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj može uputiti dalje na razmatranje.

III USKLAĐENOST SA PRAVNIM PORETKOM EVROPSKE UNIJE

Prema Mišljenju Ministarstva za evropske integracije i međunarodnu saradnju, broj: 17.03-020-2793/25 od 2. oktobar 2025. godine, a nakon uvida u propise Evropske unije (EU) i analize odredaba Prijedloga zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj (u daljem tekstu: Prijedlog), ustanovljeni su sekundarni obavezujući izvori prava relevantni za predmet uređivanja oblasti zaštite potrošača. Obrađivač je prilikom izrade Prijedloga vršio djelimičnu transpoziciju odredaba *acquis* u predmetnoj oblasti, zbog čega je u Izjavi o usklađenosti potvrđena ocjena „Djelimično usklađeno“.

Dostavljeni prijedlog uređuje osnovna prava potrošača pri kupovini robe i usluga, zaštitu bezbjednosti života i zdravlja potrošača, obavezu obavljanja trgovačke djelatnosti na pošten način, prodaju proizvoda i pružanje usluga, deklarisanje proizvoda, odgovornost i garanciju za proizvod ili uslugu, nepoštenu poslovnu praksu, usluge od opšteg ekonomskog interesa, ugovore zaključene izvan poslovnih prostorija i prodaju na osnovu ugovora na daljinu, nepoštene odredbe u kupoprodajnim ugovorima, turističke paket-aranžmane, vremensko korišćenje nepokretnosti u turizmu, elektronske instrumente plaćanja, nosioce zaštite potrošača, zaštitu prava potrošača, nadzor i kaznene odredbe, kao i ostala pitanja u vezi sa zaštitom prava potrošača.

U Evropskoj uniji, predmetna materija je u dijelu primarnih izvora prava uređena članom 169. Ugovora o funkcionisanju Evropske unije i članom 38. Povelje Evropske unije o osnovnim pravima, kojima se naglašava da su politike Unije usmjerene ka visokom nivou zaštite potrošača.

Politika zaštite potrošača u EU obuhvata niz pravila, mjera i inicijativa kojima se štite prava, interesi i bezbjednost potrošača unutar jedinstvenog tržišta EU. Cilj je da se obezbijedi fer i transparentna trgovina, povjerenje potrošača i njihova zaštita od rizika i nepravdi prilikom kupovine roba i usluga. Ona uključuje:

- zaštitu zdravlja i bezbjednosti potrošača,
- zaštitu ekonomskih interesa potrošača kako bi bili zaštićeni od prevara i nepoštenih poslovnih praksi,
- pravo na informisanost i obrazovanje, što znači da potrošači treba da imaju pristup tačnim, jasnim i potpunim informacijama kako bi mogli donositi ispravne odluke,
- pravo na udruživanje radi zaštite svojih interesa,
- pojačanu zaštitu prava ranjivih grupa potrošača, itd.

Ovi ciljevi se ostvaruju kroz različite regulative, direktive i strategije koje EU usvaja i sprovodi zajedno sa državama članicama. Uvažavajući obim i kompleksnost pravne tekovine EU, obrađivač je u postupku izrade Prijedloga vršio djelimično usklađivanje sa izvorima prava koje navodimo u nastavku.

- Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, izmjeni Direktive Savjeta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta, te o stavljanju van snage Direktive Savjeta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta ;

Direktiva utvrđuje pravila zaštite potrošača kod zaključivanja ugovora između trgovaca i potrošača, a primjenjuje se na ugovore zaključene u trgovinama i na ugovore zaključene izvan poslovnih prostorija ili ugovore o prodaji na daljinu. Direktiva štiti potrošače u uslovima kataloške kupovine proizvoda, kupovine proizvoda na osnovu uzorka i modela i kupovine proizvoda i usluga korišćenjem elektronskih sredstava. Obrađivač je vršio usklađivanje sa odredbama čl. 2, 3, 6, 7, 8. i 9. Direktive, koje se, pored definisanja pojmova i područja primjene, odnose na obaveze informisanja kod ugovora o prodaji na daljinu i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija, formalne zahtjeve za ugovore zaključene izvan

poslovnih prostorija i ugovore o prodaji na daljinu, te pravo potrošača na raskid ugovora o prodaji na daljinu ili ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija.

- Direktiva 85/374/EEZ o usklađivanju zakona i drugih propisa država članica u vezi odgovornosti za proizvode sa nedostatkom ;

Direktiva utvrđuje načelo odgovornosti proizvođača i primjenjuje se u situacijama kada upotreba neispravnog proizvoda uzrokuje štetu potrošaču. Obradivač je vršio usklađivanje sa članom 1. Direktive dok ostale odredbe Direktive nisu preuzimane.

- Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. godine o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Regulative (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ;

Direktiva uspostavlja pravila koja se primjenjuju na ugovore između trgovaca i potrošača, a obuhvataju usklađenost proizvoda sa odredbama ugovora, dostupna pravna sredstva u slučaju neusklađenosti, načine ostvarivanja pravnih sredstava i obezbjeđenja garancije za proizvode. Prema Direktivi trgovac je odgovoran za nedostatak na proizvodu. Obradivač je iz iste preuzeo odredbe čl. 2, 11. i 13. koje se odnose na teret dokazivanja postojanja nedostatka na proizvodu i prava potrošača u slučaju postojanja nedostatka na kupljenom proizvodu.

- Direktiva 98/6/EZ o zaštiti potrošača pri isticanju cijena proizvoda ponuđenih potrošačima;

Direktiva propisuje obavezu jasnog isticanja prodajne i jedinične cijene svih proizvoda koje trgovci nude potrošačima s ciljem boljeg informisanja potrošača i lakšeg poređenja cijena. Obradivač je dijelom vršio usklađivanje sa odredbama čl. 2, 3. i 4. koje se odnose na definisanje prodajne i jedinične cijene, kao i način navođenja cijena.

- Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskog parlamenta i Savjeta od 27. novembra 2019. godine o izmjeni Direktive Savjeta 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača;

Predmetna direktiva, između ostalog, uvodi novi član u Direktivu 98/6/EZ, a u vezi sa obavješćavanjem potrošača o sniženju cijena, što je obradivač djelimično preuzeo Prijedlogom zakona.

- Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu kojem se dopunjuju Direktiva Savjeta 84/450/EEZ, Direktive Evropskog parlamenta i Savjeta 97/7/EZ i 98/27/EZ, te Regulativa (EZ) 2006/2004 Evropskog parlamenta i Savjeta („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi“);

Direktiva definiše nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu na potrošača koja je u EU zabranjena, a primjenjuje se na svaku radnju ili izostanak radnje koje su u vezi sa promocijom i prodajom proizvoda. Direktiva razlikuje zavaravajuću poslovnu praksu (djelovanjem ili izostankom djelovanja) i agresivnu poslovnu praksu dok Aneks I Direktive sadrži popis praksi koje su zabranjene u svim okolnostima („crna lista“). Obradivač je u većoj mjeri preuzeo odredbe predmetne direktive uključujući i pomenuti aneks.

- Direktiva 93/13/EEZ o odredbama koje se protive načelu savjesnosti i poštenja (nepravičnim odredbama) u potrošačkim ugovorima;

Direktiva štiti potrošače u EU od nepoštenih uslova koji se mogu javiti u standardizovanim kupoprodajnim ugovorima. Obradivač je vršio usklađivanje sa odredbama čl. 3, 5. i 6. koje uređuju pojavu „nepoštene odredbe“ u kupoprodajnom ugovoru, te Aneks koji sadrži popis odredaba koje se mogu smatrati nepoštenim.

- Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. novembra 2015. godine o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Regulative (EZ) broj 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta, te o stavljanju van snage Direktive Savjeta 90/314/EEZ;

Svrha ove direktive je doprinijeti visokom nivou zaštite potrošača kada su u pitanju ugovori između putnika i trgovaca o putovanjima u paket aranžmanu i povezanim putnim aranžmanima. S tim u vezi, obrađivač je uskladio odredbe Prijedloga sa odredbama poglavlja II i III Direktive koje se odnose na obaveze u vezi sa informisanjem i sadržajem ugovora o putovanju u paket aranžmanu i izmjene ugovora o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana.

- Direktiva 2008/122/EZ o zaštiti potrošača u pogledu pojedinih aspekata vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, dugoročnih proizvoda za odmor, preprodaje i razmjene.

Direktiva uspostavlja pravila o oglašavanju, predugovornim i ugovornim informacijama, pravu potrošača na odustanak od ugovora i zabrani avansnih uplata prije isteka roka za odustanak od ugovora. Obradivač je iz Direktive djelimično preuzeo odredbe koje se odnose na oglašavanje ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, odredbe koje se odnose na način zaključivanja i sadržaj ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu i pravo potrošača na odustanak od ugovora.

Prijedlog zakona sadrži i odredbe koje se odnose na elektronske instrumente plaćanja i elektronski novac, zbog čega je obrađivač u svom radu koristio Direktivu EU 2009/110/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 16. septembra 2009. godine o osnivanju, obavljanju djelatnosti i bonitetnom nadzoru poslovanja institucija za elektronski novac te o izmjeni direktiva 2005/60/EZ i 2006/48/EZ i stavljanju van snage Direktive 200/46/EZ. Iz Direktive je preuzeta definicija elektronskog novca navedena u članu 2. iste.

Pored navedenih izvora prava, obrađivač je prilikom izrade Prijedloga uzeo u obzir i Saopštenje Komisije Evropskom parlamentu i Savjetu – Nova strategija za potrošače, Jačanje otpornosti potrošača radi održivog oporavka iz 2020. godine.

Detaljan pregled usklađenosti sa odredbama navedenih izvora prava sadržan je u uporednim prikazima usklađenosti Prijedloga zakona o zaštiti potrošača sa pravnom tekovinom EU i praksom i standardima Savjeta Evrope. Kako je obrazloženo u Izjavi o usklađenosti, Prijedlog je djelimično usklađen propisima EU u oblasti zaštite potrošača, s obzirom na to da u ovom trenutku nije moguće implementirati sva rješenja iz direktiva i drugih propisa EU, dok će dalje usklađivanje biti nastavljeno u skladu sa obavezama preuzetim odredbama Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropske unije i njenih država članica sa jedne i Bosne i Hercegovine, sa druge strane (SSP).

S tim u vezi, sugerišemo obrađivaču da prilikom daljeg normiranja predmetne materije i usklađivanja sa *acquis*, posebnu pažnju posveti novoj legislativi Unije u oblasti zaštite potrošača, uključujući i izmjene navedenih izvora prava. Pored toga, potrebno je u obzir uzeti i propise koji se odnose na internet trgovinu, ugovore koji obuhvataju digitalne sadržaje, kao i pružanje digitalnih usluga, s ciljem potpunije i savremenije zaštite potrošača u digitalnom okruženju. Usvajanje Prijedloga doprinijeće ispunjavanju obaveza iz člana 76. SSP-a, koje se odnose na saradnju ugovornih strana u oblasti zaštite potrošača.

IV RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA

Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj donesen je 2012. godine i zajedno sa kasnijim izmjenama iz 2014, 2017. i 2021. godine predstavljao je značajan pomak u smislu obezbjeđivanja visokog nivoa zaštite potrošača, odnosno uspostavio je mehanizme za zaštitu potrošača, osnažio je ulogu udruženja za zaštitu potrošača, obezbijedio odgovarajući nivo usklađenosti sa potrošačkim pravom Evropske unije i jačanje institucionalnog okvira politike zaštite potrošača. Zakonska rješenja u velikoj mjeri su odgovarala zahtjevima savremenog tržišta, a uzimajući u obzir da je oblast zaštite potrošača jedna od najdinamičnijih oblasti društva, primjena Zakona je ukazala da postoje određene teškoće u njegovom sprovođenju, da pojedine odredbe treba da se preispitaju ili dodatno usklade sa direktivama Evropske unije.

Zaštita potrošača je pravni naziv za skup propisa i institucija namijenjenih zaštiti bezbjednosti života i zdravlja potrošača, koji mu daju pravna sredstva za odbranu njegovih prava i obezbjeđuju zastupanje njegovih interesa pred nadležnim organima u različitim oblastima koje ona obuhvata.

Ovim zakonom se pravno obrađuju pitanja kao što su: bezbjednost proizvoda, maloprodaja i prateće obaveze iz garancija, nepovoljni uslovi u ugovorima i ugovori zaključeni na daljinu, kao i izvan poslovnih prostorija, ispravnost prehrambenih proizvoda i drugo. Takođe, obrađena su pitanja koja se odnose na: odgovornost proizvođača u slučaju neispravne robe, zaštite kupaca za određene aspekte ugovora koja se tiču kupovine nepokretnosti na „time-sharing” osnovi, elektronski instrumenti plaćanja, paket-aranžmani i drugo.

Zakonom o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj se na jednom mjestu uređuju brojna pitanja zaštite potrošača i usklađuje zakonska regulativa iz oblasti zaštite potrošača u Republici Srpskoj sa evropskim zakonodavstvom.

Pravna regulativa kojom se obezbjeđuje pravna zaštita potrošača u Republici Srpskoj podrazumijevala bi djelimičnu usaglašenost sa propisima Evropske unije, s tim što ponuđeni Prijedlog zakona nema pretenziju da riješi sva pitanja u vezi sa zaštitom potrošača, već prevashodno ona koja se odnose na osnovna prava potrošača iz domena zaštite života, zdravlja i ekonomskih interesa potrošača.

U fazi sprovođenja Zakona posebna pažnja će se obratiti na edukaciju potrošača, kako bi oni upoznali svoja prava i način njihovog ostvarivanja ako su ta prava ugrožena.

Predložena zakonska rješenja će u najvećoj mjeri uticati na status potrošača jer će omogućiti adekvatnu zaštitu potrošača u situacijama u kojima se mogu naći pri kupovini proizvoda i usluga, a takođe su uređena pitanja obaveza trgovaca prema potrošačima.

Zakonska rješenja u velikoj meri su odgovarala zahtjevima savremenog tržišta, a uzimajući u obzir da je oblast zaštite potrošača jedna od najdinamičnijih oblasti društva, primjena Zakona je ukazala da postoje određene teškoće u njegovom sprovođenju, da pojedine odredbe treba da se preispitaju ili dodatno usklade sa direktivama Evropske unije.

Razlozi za donošenje novog Zakona zasnovani su i na potrebi da se na odgovarajući način urede pitanja za koja je u primjeni važećeg Zakona ocijenjeno da nisu uređena na dovoljno precizan način, te bi doprinijelo većoj efikasnosti u njegovoj daljoj primjeni:

- Predloženim tekstom Prijedloga zakona uvodi se novina u smislu obaveze izdavanja predračuna za usluge skuplje od 100 KM, kako bi potrošač bio zaštićen od nekih dodatnih troškova.
- Sprečava se pojava lažnih sniženja uvođenjem obaveze da trgovac prilikom sniženja ili akcije mora da iskaže najnižu cijenu u posljednjih 30 dana, a sve s ciljem dodatne zaštite potrošača od nepoštene poslovne prakse. Dodatno su usklađene definicije sa direktivama Evropske unije.
- Izrazom „ugrožen potrošač” uređuje se pitanje potrošača koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen, a posebnim propisima detaljnije će se urediti kriterijumi i uslovi za definisanje statusa.
- Prilikom reklamacije, ambalaža nije obavezna kako bi potrošač izvršio reklamaciju, dakle, nema potrebe da potrošač godinama čuva ambalažu kako bi u slučaju nedostatka na proizvodu istu dostavio trgovcu uz proizvod.
- Zabrana trgovcu da zloupotrebljava izraz „komercijalna garancija” ako potrošač ne stiče više prava nego iz zakonske odgovornosti za nedostatak na proizvodu.
- Propisana je obaveza trgovca da pribavi stručno mišljenje ukoliko osporava nedostatak na proizvodu koji se pojavio do 12 mjeseci od kupovine.

- U poglavlju koje se odnosi na usluge od opšteg ekonomskog interesa propisano je šta račun treba da sadrži, kako bi potrošač imao uvid u isti, te da u slučaju nekih nepravilnosti može uložiti prigovor.
- U skladu sa direktivama Evropske unije objedinjena su poglavlja: ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija i prodaja na osnovu ugovora na daljinu, radi dodatne zaštite potrošača prilikom kupovine elektronskim putem koja je u današnjem vremenu u velikom porastu.
- Što se tiče poglavlja o turističkim paket-aranžmanima, ta poglavlja su dodatno usklađena sa zakonskom regulativom Evropske unije.
- Edukacija potrošača dodatno se nastavlja i kroz edukaciju djece školskog uzrasta, što će biti omogućeno u saradnji sa drugim institucijama, radi upoznavanja sa pravima potrošača.

Svi navedeni razlozi bili su osnov da se pristupi izradi novog Zakona kojim se uređuje oblast zaštite potrošača u Republici Srpskoj, a tekst odredaba Zakona koje se odnose na to dat je u predloženoj formi.

V OBRAZLOŽENJE PREDLOŽENIH RJEŠENJA

GLAVA I OSNOVNE ODREDBE

Članom 1. Prijedloga zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj određen je predmet uređenja zakona.

Članom 2. propisani su pojedini izrazi koji su upotrijebljeni u ovom zakonu, a imaju sljedeće značenje: osnovni pojmovi koji će se u ovom zakonu koristiti, osnovna prava potrošača, obaveze nadležnih organa i ništavost pojedinih odredaba u potrošačkim ugovorima. Od važnijih pojmova potrebno je napomenuti da je zakonom potrošač definisan kao fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Trgovac je privredno društvo, preduzetnik ili fizičko lice registrovano posebnim propisima iz oblasti ugostiteljstva, bez obzira na privatno ili javno vlasništvo, koje samostalno ili preko drugog lica nastupa u njegovo ime ili za njegov račun zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti.

Članom 3. normirano je osam osnovnih prava potrošača i to: pravo na zadovoljenje osnovnih potreba, pravo na bezbjednost, pravo na informisanost, pravo na izbor, pravo da se čuje glas potrošača, pravo na pravnu zaštitu, pravo na obrazovanje i pravo na zdravu i održivu životnu sredinu, a to podrazumijeva pravo na život i rad u okruženju koje nije rizično po zdravlje potrošača. Zakonom je ustanovljena obaveza nadležnih organa u Republici za promovisanje, unapređenje i ostvarivanje prava potrošača.

Članom 4. ustanovljeni su osnovni postulati u primjeni prava potrošača, kao što je pravilo da se potrošač ne može odreći prava, niti biti uskraćen za prava koja su mu data ovim zakonom, da su ništavne odredbe u kupoprodajnim ugovorima koje su suprotne odredbama ovog zakona i koje su zaključene na štetu potrošača, da primjena odredaba ovog zakona ne utiče na prava koja potrošači imaju na osnovu drugih zakona, te na slučajeve iz oblasti zaštite potrošača koje nisu regulisane ovim zakonom i posebnim propisima primjenjivaće se odredbe zakona kojima se uređuju obligacioni odnosi u Republici.

Članom 5. propisano je da nadležni organi za zaštitu potrošača u Republici imaju obavezu i odgovornost za promovisanje, unapređenje i ostvarivanje prava potrošača.

Članom 6. propisano je da će se zahtjevi iz oblasti zaštite potrošača uzimati u obzir prilikom definisanja i sprovođenja politika i aktivnosti nadležnih organa u Republici.

Članom 7. propisano je da trgovac koji potrošačima isporučuje proizvode ili pruža usluge, u obavezi je da posluje na jednom od službenih jezika Republike Srpske i da u pismenim

dokumentima koristi poslovno ime (firmu) i sjedište, ili skraćeno poslovno ime i sjedište, kako je upisan u odgovarajući registar.

Članom 8. zabranjeno je davanje ličnih podataka o potrošaču trećim licima, bez prethodnog odobrenja potrošača, osim ako nije posebnim zakonom drugačije propisano.

GLAVA II ZAŠTITA BEZBJEDNOSTI ŽIVOTA I ZDRAVLJA POTROŠAČA

Članom 9. propisano je da proizvodi namijenjeni potrošačima moraju biti bezbjedni po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu i da moraju odgovarati bezbjednim, zdravstvenim, higijenskim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonima kojim se uređuje zdravstvena ispravnost proizvoda, hrane, zakonima kojima se uređuje oblast zaštite životne sredine i zaštite prirode, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima.

Članom 10. propisano je da su trgovci obavezni da proizvode koji su namijenjeni potrošačima čuvaju na način i pod uslovima utvrđenim posebnim zakonom.

Članom 11. propisano je da je trgovcu zabranjena prodaja proizvoda namijenjenih potrošačima koji u predviđenom roku trajanja i u skladu sa svrhom i propisanim uslovima čuvanja i korišćenja mogu ugroziti život i zdravlje potrošača, životnu sredinu ili mogu da nanesu štetu imovini potrošača.

Članom 12. propisano je da proizvod mora biti upakovan na način kojim se obezbjeđuje očuvanje kvaliteta, zdravstvene i higijenske ispravnosti u skladu sa ovim zakonom i posebnim propisima, da ambalaža mora biti neškodljiva za zdravlje potrošača i životnu sredinu i da se pakovanje opasnih proizvoda i smjesa vrši u skladu sa propisima kojim se uređuje oblast opasnih materija.

GLAVA III OBAVEZA OBAVLJANJA TRGOVAČKE DJELATNOSTI U SKLADU SA DOBRIM POSLOVNIM OBIČAJIMA

Članom 13. propisano je da je trgovac dužan da prodaje proizvode ili pruža usluge potrošaču u skladu sa profesionalnom pažnjom i dobrim poslovnim običajima. Propisana je obaveza jasnog isticanja uslova prodaje, kao i obaveza da se proizvod ili usluga isporuči bez odlaganja, najkasnije u roku od 30 dana, osim ako nije drugačije ugovoreno. Uređena je i obaveza sačinjavanja predračuna za usluge veće vrijednosti, kao i uslovi za raskid ugovora u slučaju nepoštovanja rokova.

Članom 14. regulisan je način obavješćavanja potrošača u slučaju rasprodaja, sniženja i akcijskih prodaja. Uvedena je obaveza jasnog isticanja stare i nove cijene, razloga sniženja i procenta sniženja ukoliko je objavljen, te tokom trajanja akcijske prodaje, sniženja ili rasprodaje trgovac je dužan da istakne umanjenu prodajnu cijenu koju primjenjuje tokom akcijske prodaje, sniženja i rasprodaje i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za istu robu u posljednjih 30 dana.

Članom 15. propisano je da proizvod na sniženju mora imati jasno naznačen krajnji rok upotrebe ukoliko uskoro ističe. Takođe, proizvodi moraju biti izloženi i sa dokumentacijom u skladu sa zakonom, te proizvodi sa posebnim tehničkim svojstvima moraju imati prateću dokumentaciju, u skladu sa zakonom kojim se uređuje opšta bezbjednost proizvoda, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima.

Članom 16. definisano je da proizvodi sa nedostatkom ili greškom moraju biti fizički odvojeni od ispravnih proizvoda i jasno označeni. Trgovac je dužan da potrošača upozna sa prirodom nedostatka.

Članom 17. propisano je da je ugroženi potrošač, potrošač koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja

robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima, ili je u tome onemogućen i da nadležni organi u skladu sa posebnim propisima uređuju kriterijume i uslove za definisanje statusa ugroženog potrošača u pojedinim oblastima ekonomskih usluga.

GLAVA IV PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA

Članom 18. propisan je način isticanja prodajne i jedinične cijene, kao i obaveze u vezi sa izdavanjem računa. Zabranjeno je naplaćivanje opomena, a za robu sa nedostatkom trgovac mora navesti tu činjenicu uz račun. Takođe, obavezno je jasno isticanje cijena usluga u cjenovniku.

Članom 19. uređen je trenutak ispunjenja novčane obaveze potrošača kada se plaća putem platnog prometa. Uvedena je obaveza obračuna kamate na uplaćeni avans ako isporuka kasni preko 30 dana, kao i obaveza povrata uplaćenog avansa u roku od sedam dana ako ugovor bude raskinut.

Članom 20. propisana je obaveza trgovca koji vrši dostavu da proizvod isporuči u skladu sa ugovorenim uslovima i u ispravnom stanju, te da uruči sva dokumenta i potvrdu o prijemu. Zabranjeno je ostavljanje proizvoda ispred vrata kao zamjena za dostavu.

Članom 21. propisano je da je trgovac dužan da sačuva sva svojstva proizvoda koji je namijenjen prodaji na način utvrđen važećim propisima o kvalitetu proizvoda ili preporuci proizvođača, a naročito proizvoda koji ima ograničeni rok upotrebe. Propisani rok upotrebe mora biti jasno, vidljivo i čitko označen na omotu proizvoda, a zabranjena je prodaja proizvoda koji zbog svojih svojstava ne odgovara uobičajenoj upotrebi i propisanom kvalitetu.

Članom 22. propisano je da je trgovac dužan da potrošača, na njegov zahtjev, upozna sa svojstvima ponuđenog proizvoda i dokaže ispravnost proizvoda putem demonstracije, a ukoliko to nije moguće, dužan je da obezbijedi jasna uputstva. Ukoliko trgovac to ne može, proizvod mora biti povučen iz prodaje.

Članom 23. propisana je obaveza trgovca da potrošaču prilikom prodaje proizvoda preda propisane isprave, kao što su: deklaracija, spisak sopstvenih i ovlašćenih servisa, sertifikat, garantni list, uputstvo za sklapanje, uputstvo za upotrebu, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi i druge odgovarajuće podatke kojima se potrošač dodatno upoznaje sa svojstvima proizvoda, a iste isprave moraju biti napisane jasno, vidljivo i čitko na jednom od službenih jezika Republike Srpske.

Članom 24. propisano je da proizvodi moraju biti prodati sa originalnom ambalažom. Dodatno pakovanje na zahtjev potrošača može se naplatiti, ali cijena papira za zamotavanje i upotrebom dodatnih ukrasa mora biti jasno istaknuta. Reklamni omoti ne mogu biti posebno naplaćeni. Zabranjeno je uključivanje težine ambalaže u neto masu proizvoda.

Članom 25. uređena je obaveza trgovca da vodi Knjigu reklamacija, da omogući podnošenje reklamacija u pisanoj ili elektronskoj formi potrošaču, koja mora biti dostupna u prodajnom objektu i da odgovori na reklamaciju u roku od osam dana. Ministar propisuje pravilnikom izgled i sadržaj Knjige. Trgovac je dužan da prigovore koje primi putem pošte, elektronskim putem ili putem drugih sredstava mrežne komunikacije koji omogućavaju memorisanje vremena i sadržaja, evidentira i odloži u Knjigu reklamacija po redoslijedu prijema, te da potrošaču bez odgađanja dostavi, u pisanoj ili elektronskoj formi, potvrdu prijema prigovora, koji mora da sadrži redni broj lista iz Knjige reklamacija u koju je prigovor odložen.

Članom 26. propisuju se prava potrošača u slučaju kada se na kupljenom proizvodu pojavi nedostatak, kao i obaveze trgovca u postupku rješavanja reklamacije. Prava potrošača koji je kupio proizvod sa nedostatkom su: da zahtijeva popravku proizvoda, zamjenu proizvoda, sniženje cijene, ili raskine ugovor i traži povrat novca. Trgovac je dužan da reklamaciju riješi u roku od 30 dana od dana podnošenja. Izuzetno, rok se može jednom produžiti, ali samo ukoliko potrošač da izričitu saglasnost za to.

Propisano je da troškove popravke, zamjene, transporta, radne snage i materijala snosi trgovac, a ne potrošač. Trgovac odgovara za nedostatke koji se pojave u roku od dvije godine od dana isporuke proizvoda, izuzev kod prodaje polovne robe, kada se može ugovoriti kraći rok, ali ne kraći od godinu dana.

Takođe, propisano je ukoliko potrošač nije u mogućnosti da trgovcu dostavi ambalažu robe, to ne može biti razlog za odbijanje reklamacije, niti razlog za odbijanje otklanjanja nedostatka na proizvodu. Potrošač je dužan da prilikom podnošenja reklamacije priloži dokaz o kupovini (fiskalni račun, ovjerenu komercijalnu garanciju, otpremnicu, slip, u slučaju plaćanja bankovnom karticom, izvod sa tekućeg računa, potvrdu o prijemu robe i priznanicu).

Zatim, propisano je da je potrošač dužan da trgovca obavijesti, u pisanoj formi, o nedostatku na proizvodu u roku od 60 dana od dana kada je nedostatak otkriven, a najkasnije prije isteka roka iz stava 5. ovog člana. Trgovac odgovara za nedostatak na proizvodu koji nastane kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio trgovac ili drugo lice koje on ovlasti, kao i za nedostatak na proizvodu koji nastane kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže zbog nedostatka u uputstvu za instalaciju ili montažu.

Članom 27. propisano je ako usluga ima nedostatak, potrošač ima pravo na ponovno izvršenje ili sniženje cijene. Uslov je da se zahtjev podnese u roku od osam dana za vidljive nedostatke, odnosno 60 dana za skrivene nedostatke, a najkasnije u roku od dvije godine. Ako potrošač nakon 30 dana od dana kada je usluga obavljena otkrije nedostatak na obavljenoj usluzi, osim vraćenog iznosa umanjjenja iz stava 1. tačka 2) ovog člana, potrošaču pripada i kamata na iznos umanjjenja, po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, od dana izvršene usluge do dana isplate.

Članom 28. propisano je da ako se nedostatak na proizvodu pojavi u roku do 12 mjeseci od kupovine, smatra se da je postojao u trenutku prelaska rizika na potrošača, osim ako trgovac stručnim mišljenjem ne dokaže suprotno ili ako ta pretpostavka nije u skladu sa prirodom proizvoda i prirodom nedostatka. Ako trgovac u odgovoru, u pisanoj formi, osporava nedostatak nakon roka od 12 mjeseci, a ne duže od dvije godine, potrošač može da zatraži stručno mišljenje o nedostatku, a troškove izdavanja mišljenja snosi trgovac ukoliko se dokaže nedostatak. Istim članom je propisano ko može dati stručno mišljenje o nedostatku na proizvodu.

Članom 29. propisano je da ako potrošač koristi pravo na popravku, trgovac je dužan da o svom trošku preuzme proizvod, pošalje ga na servis i vrati ispravan proizvod. U slučaju popravke produžava se garantni rok. Ako se zamijeni proizvod ili bitan dio, novi rok teče od početka.

Članom 30. propisano je da ako se proizvod na servisu izgubi, uništi ili ne popravi, trgovac je dužan da isporuči novi proizvod ili vrati novac. Ako je proizvod oštećen tokom servisa, trgovac je dužan da ga popravi u roku od tri dana. U suprotnom, potrošač ima pravo na zamjenu ili povrat novca.

GLAVA V DEKLARISANJE PROIZVODA

Članom 31. propisano je da proizvodi namijenjeni potrošačima moraju imati deklaraciju u skladu sa zakonom, tehničkim i drugim propisima i standardima, te da deklaracija mora biti sačinjena na jednom od službenih jezika Republike Srpske.

Članom 32. uređeno je šta se smatra deklaracijom i koji minimalni podaci moraju biti sadržani. Pored osnovnih podataka o proizvodu i proizvođaču, posebno je značajno što se propisuje obaveza navođenja modifikovanih svojstava ako postoje. Zabranjeno je uklanjanje ili mijenjanje podataka u deklaraciji.

GLAVA VI ODGOVORNOST I GARANCIJA ZA PROIZVOD ILI USLUGU

Članom 33. propisano je da je proizvođač odgovoran za štetu uzrokovanu greškom u njegovom proizvodu u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi u

Republici, te da je trgovac odgovoran za nedostatke na robi koji postoje u trenutku prenosa rizika na potrošača, bez obzira da li je potrošač svjestan nedostataka u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi u Republici.

Članom 34. propisuje se da komercijalna garancija ne isključuje i ne utiče na prava potrošača koja proizlaze iz zakonske odgovornosti trgovca za nedostatak na proizvodu, kao i zloupotreba izraza garancija prilikom zaključenja ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje ukoliko potrošač ne stiče više prava nego iz zakonske odgovornosti trgovca za nedostatak na proizvodu ili drugih prava u skladu sa ovim zakonom.

Članom 35. propisana je obaveza proizvođača ili trgovca da obezbijedi servisiranje tehničke robe u određenom roku i dostupnost rezervnih dijelova. Minimalni rokovi za obezbijeđeno servisiranje su tri godine za kućne aparate i pet godina za složenije proizvode. Nakon prestanka proizvodnje, obavezna je dostupnost dijelova najmanje pet godina.

Članom 36. propisano je da je proizvođač, odnosno trgovac, dužan da ovlašćene servise i tržište redovno snabdijeva potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova i da je ovlašćen servis onaj koji ima punovažnu punomoć proizvođača da može servisirati proizvode i ima potpisan ugovor za nabavku rezervnih dijelova.

GLAVA VII NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

Članom 37. zabranjena je nepoštena poslovna praksa. Ona se definiše kao praksa suprotna profesionalnoj pažnji koja može bitno narušiti ekonomsko ponašanje potrošača. Posebna pažnja data je zaštiti osjetljivih grupa potrošača (npr. stariji, djeca).

Članom 38. propisana je obmanjujuća poslovna praksa koja sadrži netačne ili zavaravajuće informacije i koja može navesti potrošača da donese odluku koju inače ne bi donio. Precizirane su sve relevantne okolnosti u kojima se praksa može smatrati obmanjujućom, uključujući i tvrdnje o proizvodu, cijeni i garanciji. Nepoštovanje obaveza, od trgovca, koje proizlazi iz kodeksa ponašanja koji ga obavezuje, pod pretpostavkom da ta obaveza ne predstavlja namjeru već je riječ o čvrstoj obavezi koju je moguće provjeriti i pod pretpostavkom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan kodeksom ponašanja.

Članom 39. propisano je da obmanjujuća praksa, takođe, postoji kada se izostave bitne informacije ili se one daju na nejasan i dvosmislen način. Posebno je važno da trgovac u pozivu na kupovinu navede sve ključne elemente ugovora (cijenu, troškove, uslove isporuke).

Članom 40. preciziraju se konkretni oblici obmanjujuće prakse – od lažnog pozivanja na kodekse ponašanja do oglašavanja proizvoda koji nisu stvarno dostupni. Cilj je spriječiti manipulativne marketinške tehnike i obezbijediti pošteno tržišno nadmetanje.

Članom 41. propisano je da se poslovna praksa trgovca smatra agresivnom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, korišćenjem uznemiravanja, prinude, uključujući fizičku silu ili prijetnju, te nedopušten uticaj, u bitnoj meri umanjuje ili može da umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u vezi sa proizvodom, te ga time navodi ili ga može navesti da donese odluku koju inače ne bi donio.

Članom 42. detaljno se navode koji su konkretni oblici agresivne prakse, kao što su učestali i neželjeni kontakti, iskorišćavanje tragičnih okolnosti, prijetnje i psihički pritisci. Navođenje ovih radnji u Zakonu omogućava lakše dokazivanje i sankcionisanje nedopuštenih trgovačkih ponašanja, te služi kao vodič kako potrošačima, tako i inspekcijским organima.

Članom 43. propisano je šta se smatra agresivnom poslovnom praksom. Propisuje se opšta zabrana nepoštenih i nezakonitih poslovnih praksi, posebno onih koje sadrže elemente obmanjivanja, iskorišćavanja ili ugrožavanja dostojanstva potrošača.

Članom 44. propisano je da trgovci mogu donijeti kodeks ponašanja i odgovorni su za poštovanje pravila ponašanja iz tog kodeksa, a da će Ministarstvo trgovine i turizma podsticati trgovca ili grupu trgovaca koji su pristupili kodeksu ponašanja da kontrolišu pojavu poslovne prakse trgovaca i da obavještava potrošače o postojanju i sadržini kodeksa ponašanja i da

odredbe kodeksa ponašanja ne mogu biti u suprotnosti sa važećim propisima koji se odnose na zaštitu potrošača.

GLAVA VIII USLUGE OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA

Članom 45. propisano je da se pružanje ekonomske usluge potrošaču zasniva na ugovornom odnosu između potrošača i trgovca, te trgovac koji pruža ekonomsku uslugu obavezan je da omogući potrošaču korišćenje ekonomske usluge pod jednakim uslovima, bez diskriminacije.

Članom 46. propisano je da je trgovac koji pruža ekonomsku uslugu posredstvom distributivne mreže dužan da omogući sigurno snabdijevanje potrošača i pružanje te usluge pod unaprijed poznatim i ugovorenim uslovima propisanim od trgovca ili drugog ovlašćenog organa, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost, te uslove i promjene uslova, trgovac je dužan da objavi u jednom dnevnom listu koji se distribuira na teritoriji Republike i na svojoj internet stranici. Za pružanje usluga trgovac je dužan da sa potrošačem zaključi ugovor u pisanoj formi na osnovu opštih uslova, kao i da potrošača obavijesti, u pisanoj formi, o svakoj promjeni uslova pružanja ekonomskih usluga iz ugovora, najkasnije mjesec dana prije početka primjene tih uslova, te trgovac mora ugovorom omogućiti potrošaču pravo na raskid ugovora ukoliko potrošač nije saglasan sa promjenom cijene, odnosno tarife, zbog izmjene opštih uslova poslovanja ili drugih bitnih elemenata ugovora koji su nepovoljniji po potrošača, kao i zbog prestanka korišćenja usluge, pri čemu je potrošač obavezan da plati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora, a trgovac je obavezan da, bez dodatnih troškova za potrošača, preuzme opremu koju je instalirao radi omogućavanja korišćenja usluge. Zatim, potraživanje na osnovu naknada za usluge zastarijeva istekom roka od godinu dana od dana nastanka obaveze, te na zahtjev potrošača ili udruženja za zaštitu potrošača trgovac je dužan da besplatno dostavi uslove pružanja usluga, ukoliko nisu objavljeni na internet stranici trgovca.

Članom 47. propisano je da potrošač koji zaključuje novi ugovor ili mu se, na njegov zahtjev, pružaju ekonomske usluge, mora dobiti, bez naplate, obrazac ugovora koji će sadržavati uslove ugovora. Obaveza plaćanja usluga mora se odnositi samo na stvarnog korisnika koji je potpisalo ugovor. Trgovac je dužan da se pridržava propisanih standarda i kvaliteta ekonomske usluge koju pruža, u skladu sa zakonom, opštim uslovima i ugovorom, te odgovornost za ispunjenje obaveza ima trgovac kao ugovorna strana, a tijela, odnosno organi koji dodjeljuju ovlašćenja za obavljanje ekonomskih usluga imaju regulatornu i nadzornu funkciju koju vrše u cilju zaštite svih učesnika na tržištu.

Članom 48. propisano je da se garantuje pravo potrošača da plaćaju stvarnu potrošnju struje, vode, gasa na osnovu očitavanja sa svog mjernog uređaja. Ako takav uređaj ne postoji, potrošač ima pravo da zahtijeva njegovu ugradnju, uz uslov tehničke izvodljivosti. Projekat mora uraditi ovlašćeno lice, a troškovi i uslovi se uređuju opštim aktima isporučioca usluge. Posebno se štite potrošači u zgradama sa zajedničkom potrošnjom, koji takođe imaju pravo na individualno mjerenje.

Članom 49. propisano je da račun za pruženu ekonomsku uslugu mora sadržati sve elemente koji omogućavaju potrošaču da provjerava svoje zaduživanje i prati potrošnju radi kontrole ukupne potrošnje u odnosu na kvalitet usluge. Posebno, račun za telekomunikacione usluge mora da sadrži podatke kao što su: pozivani broj, vrijeme trajanja poziva, broj impulsa i obračunati iznos za obračunski period. Obračunski period za izdavanje računa ne može biti duži od mjesec dana, a izdavanje ovih računa mora biti besplatno.

Članom 50. propisano je da trgovac koji pruža ekonomsku uslugu mora da uspostavi besplatnu i lako dostupnu kontakt liniju za pružanje informacija i pomoći potrošačima. Potrošač koji je nezadovoljan kvalitetom ili obračunom usluge ima pravo da podnese prigovor trgovcu u pisanoj ili elektronskoj formi. Trgovac je dužan da formira komisiju za rješavanje reklamacija potrošača, u čijem radu moraju učestvovati i predstavnici udruženja za zaštitu potrošača, koja su prethodno prijavljena u evidenciju Ministarstva. Komisija je obavezna da

odluči po prigovoru u roku od 30 dana, a trgovac mora da navede u odgovoru da li prihvata prigovor i, ako ga ne prihvata, da ponudi konkretan prijedlog za rješenje.

Članom 51. obavezuju se nadležni organi da u odlučivanju o pravima potrošača formiraju Savjetodavno tijelo, sastavljeno od predstavnika udruženja potrošača koja su upisana u evidenciju Ministarstva i koja djeluju transparentno i bez diskriminacije. Odluke moraju biti donesene nakon konsultacija s tim tijelima, a njihovo finansiranje obezbjeđuje nadležni organ ili trgovac koji ga osniva, u skladu sa svojim internim aktom.

Članom 52. štite se potrošači od obustave usluge u slučaju sudskog ili vansudskog spora oko računa, ako nastave da uredno plaćaju nesporne račune. Usluga se mora nastaviti do okončanja postupka, bilo da ga je pokrenuo potrošač ili trgovac.

Sudskim ili vansudskim postupkom smatra se svaki postupak predviđen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen opštim uslovima ili drugim pravilima pružaoca ekonomske usluge.

Članom 53. dozvoljava se trgovcu da obustavi uslugu ako potrošač ne plati obaveze u roku od dva mjeseca, ali tek nakon pismenog upozorenja i roka od najmanje 30 dana. Zabranjuje se trgovcu naplata dodatnih troškova u vezi sa naplatom duga, a koji pruža ekonomsku uslugu, ili drugo pravno ili fizičko lice koje zastupa trgovca, ne može potrošaču dodatno naplaćivati troškove u vezi sa naplatom dospjelih novčanih potraživanja.

GLAVA IX UGOVORI ZAKLJUČENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I PRODAJA NA OSNOVU UGOVORA NA DALJINU

Članom 54. propisuje se obaveza trgovca da potrošača unaprijed jasno i detaljno informiše o svim bitnim elementima ugovora na daljinu ili van poslovnih prostorija. To uključuje identitet trgovca, naziv proizvoda ili usluge, cijenu, uslove plaćanja i isporuke, pravo na raskid ugovora, garantne uslove, period važenja ponude, kao i sudsku nadležnost. Poseban akcenat je na zaštiti maloljetnih i poslovno nesposobnih lica, kao i na obavezi trgovca da se legitimise identifikacionom karticom i jasno predstavi svoju trgovačku namjeru.

Članom 55. proširuje se obaveza informisanja iz člana 54. tako što se zahtijeva da potrošač dobije sve relevantne podatke u trajnoj formi prije isporuke robe ili usluge. Prilikom otpreme, trgovac mora potrošača obavijestiti o načinu i vremenu isporuke. Ukoliko je riječ o uslugama koje se naplaćuju jednokratno preko operatera, dovoljno je obezbijediti adresu trgovca za prigovore. Ako potvrda narudžbine uključuje obavezu plaćanja, to mora biti jasno istaknuto, u suprotnom potrošač nije obavezan ugovorom.

Članom 56. propisane su norme za rad operatera sredstava daljinske komunikacije, naročito u vezi s uslugama sa dodatnom vrijednošću. Zabranjuje se oglašavanje tih usluga bez jasne identifikacije trgovca i objavljivanja podataka kao što su adresa i broj telefona (bez brojeva sa dodatnom tarifom). Operateri moraju voditi javni imenik brojeva, sa podacima o usluzi, cijeni i davaocu sadržaja. Cilj ove norme je da potrošačima omogući transparentnost i spriječi zloupotrebu putem prikrivenih ili preskupih usluga.

Članom 57. taksativno se navode ugovori na koje se ne primjenjuju odredbe o zaštiti potrošača koje važe za ugovore na daljinu i van poslovnih prostorija. Tu spadaju, između ostalog: ugovori o nepokretnostima (osim adaptacija), svakodnevna dostava prehrambenih proizvoda, osiguranje, hartije od vrijednosti, automatska prodaja, korišćenje javnih govornica, aukcije, i o pružanju usluge smještaja koji nije u stambene svrhe, transporta robe, usluga iznajmljivanja automobila ili usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja. Takođe, kod ugovora o slobodnim aktivnostima na otvorenom, trgovac može da zadrži pravo da, pod opravdanim okolnostima, ne izvrši svoju obavezu isporuke naručene robe ili usluge zbog toga što je nema ili mu nije na raspolaganju.

Članom 58. propisuje se pravo potrošača da bez navođenja razloga jednostrano raskine ugovor na daljinu ili van poslovnih prostorija u roku od 14 dana. Ugovor se raskida pismenom

obavijesti, a obaveza trgovca je da dokaže da je potrošača uredno obavijestio o tom pravu. Rok od 14 dana počinje teći od prijema robe ili zaključenja ugovora za usluge. Ako trgovac ne dostavi obavještenje, pravo na raskid traje godinu dana. Po raskidu, potrošač vraća robu, snosi samo troškove povrata, a trgovac mora vratiti novac u roku od 14 dana. Ako zakasni, dužan je platiti zakonske kamate i dodatnih 10% po svakih 30 dana. Potrošač ne odgovara za štetu zbog raskida.

Članom 59. uređuju se situacije u kojima potrošač nema pravo na raskid ugovora, osim ako nije drugačije ugovoreno. To uključuje, na primjer: pružanje usluga koje su već počele uz saglasnost potrošača, igre na sreću, proizvode sa cijenom zavisnom od tržišnih kretanja, robu izrađenu po narudžbi, otpakovane softvere, novine i slične publikacije. Takođe, ako potrošač odustane od ugovora u kojem trgovac nudi kredit, ne mogu mu se zaračunavati kamate ni troškovi. Kod prevare sa platnim karticama, potrošač ima pravo na puni povrat novca.

Članom 60. propisano je da je trgovac obavezan da isporuči proizvod ili pruži uslugu najkasnije u roku od 30 dana od narudžbe. Ako to nije moguće, mora obavijestiti potrošača i vratiti uplaćeni iznos u roku od 14 dana. Izuzeće od ovih pravila odnosi se na svakodnevnu dostavu hrane i pića, te ugovore o smještaju, prevozu, ugostiteljstvu i slobodnom vremenu koji se pružaju u tačno određenom periodu, što se odnosi na čl. 54, 55. i 58.

Članom 61. zabranjuje se isporuka potrošaču proizvoda ili usluge koju potrošač nije naručio, ako takva isporuka zahtijeva plaćanje. Potrošač ima pravo da primljeni proizvod ili uslugu koju nije naručio zadrži, bez obaveze plaćanja ili obavješćavanja trgovca o tome. Čutnja potrošača se ne smatra pristankom na ugovor, te ništavne su odredbe u uslovima poslovanja trgovca ili ponudi posla bez prethodne narudžbe potrošača prema kojoj bi čutanje potrošača značilo prihvatanje ponude.

Članom 62. propisano je da trgovac ne smije prema potrošaču upotrijebiti sredstva za komunikaciju na daljinu, kao što su: telefon, telefaks, elektronsku poštu i drugo, bez njegovog prethodnog pristanka.

Članom 63. propisano je da u slučaju spora protiv trgovca ili operatera sredstava daljinske komunikacije zbog povrede prava potrošača iz ugovora o prodaji na daljinu, teret dokazivanja postojanja prethodnog obavješćenja, pismene potvrde prethodnog obavješćenja i pridržavanja rokova ispunjenja ugovora sklopljenog sredstvima za komunikaciju na daljinu je na trgovcu.

GLAVA X NEPOŠTENE ODREDBE U KUPOPRODAJNIM UGOVORIMA

Članom 64. propisuje se šta se smatra nepoštenom ugovornom odredbom, odredba o kojoj nije pojedinačno pregovarano i koja, protivno načelu savjesnosti i poštenja, narušava ravnotežu prava i obaveza na štetu potrošača.

Određeno je da je trgovac dužan dokazati da je odredba bila predmet pojedinačnog pregovaranja. Naglašava se da odredbe tipskih ugovora, koje je trgovac unaprijed formulisao, a potrošač nije imao mogućnost uticaja, mogu biti nepoštene.

Članom 65. propisuje se da ugovorne odredbe obavezuju potrošača samo ako je sa njima bio upoznat prije zaključenja ugovora. Odredbe moraju biti jasne, razumljive i logički povezane sa ostalim uslovima ugovora.

U slučaju dvosmislenosti, primjenjuje se tumačenje povoljnije za potrošača. Trgovac je dužan da potrošača obavijesti i učini mu uslove dostupnim.

Članom 66. propisano je da trgovac ne smije zahtijevati ugovorne odredbe koje su nepravedne ili koje bi prouzrokovale štetu potrošaču i da su ništavne. Ništavnost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništavnost i samog ugovora ukoliko može opstati bez ništavne odredbe, ako ona nije bila uslov i odlučujuća pobuda u njegovom zaključivanju.

Članom 67. propisuje se šta se naročito smatra nepoštenim ugovornim odredbama, navodeći precizan i demonstrativni spisak nepoštenih klauzula (npr. isključenje odgovornosti trgovca,

jednostrane izmjene ugovora, nerazumno visoke kazne, neravnopravnost u pravima raskida i sl.).

Ovim se omogućava prepoznavanje i zabrana konkretnih primjera zloupotrebe u ugovorima sa potrošačima.

Članom 68. propisano je da za ugovore zaključene u Republici između domaćeg potrošača i stranog pravnog ili fizičkog lica obavezno se kao pravna zaštita potrošača ugovara nadležnost suda iz Republike, te da odredba koja je u suprotnosti sa stavom 1. ovog člana je ništavna. Ugovor između domaćeg potrošača i inostranog pravnog ili fizičkog lica, i svaki ugovor o prodaji na daljinu, bez obzira na sjedište trgovca, smatraće se ugovorom zaključenim u Republici.

GLAVA XI TURISTIČKI PAKET-ARANŽMANI

Članom 69. propisano je da turistička agencija koja obavlja poslove organizatora putovanja dužna je da sa svakim potrošačem zaključi ugovor o turističkom paket-aranžmanu, osim ako ovim zakonom ili zakonom koji uređuje oblast turizma nije drugačije propisano. Ugovorom o turističkom paket-aranžmanu organizator putovanja se obavezuje da potrošaču pruži najmanje dvije usluge, i to prevoz i smještaj ili druge turističke usluge koje nisu sporedne, usluge prevoza i/ili smještaja, a čine značajan dio ukupne cijene, pri čemu potrošač plaća jedinstvenu cijenu. Ugovorom o turističkom paket-aranžmanu mogu se urediti i aranžmani koji uključuju samo smještaj u određenim terminima ili trajanju, bez obzira na način obračuna ili naplate pojedinačnih usluga.

Ugovor o turističkom paket-aranžmanu odnosi se na putovanja koja traju duže od 24 časa ili uključuju najmanje jedno noćenje. Posrednik zaključuje ugovor ukoliko je to propisano posredničkim ugovorom u turizmu. Izjava organizatora putovanja da nastupa kao posrednik neće se smatrati važećom ukoliko okolnosti ukazuju da je potrošač s razlogom mogao smatrati da organizator lično odgovara za izvršenje ugovorenih usluga.

Članom 70. propisano je da se ugovor o turističkom paket-aranžmanu zaključuje u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, te da mora biti jasan, razumljiv i čitljiv, a potrošač ima pravo na primjerak ugovora, uključujući štampani primjerak u slučaju fizičkog prisustva. Ugovor pored osnovnih podataka mora da sadrži i posebne zahtjeve potrošača, podatke o pritužbama, uslove raskida, način plaćanja, podatke o agenciji i potrošaču, kao i pravo potrošača da ukaže na propuste. Ako ugovor zaključuje posrednik, njegovi podaci moraju biti izričito navedeni.

Članom 71. propisano je da agencija mora obezbijediti program putovanja u pisanoj ili elektronskoj formi, koji sadrži jasne i precizne informacije o cijeni putovanja, kapari, rokovima plaćanja i drugim zakonom propisanim podacima. Ovaj program je obavezujući za agenciju, a moguće su izmjene ukoliko je to predviđeno u programu. Organizator i potrošač mogu dogovoriti i drugačije uslove od onih navedenih u programu. Program putovanja mora biti uručen korisniku prije zaključenja ugovora, a elektronska forma mora biti dostupna na trajnom nosaču zapisa.

Članom 72. propisana je obaveza agencije da prije zaključenja ugovora detaljno obavijesti potrošača o svim važnim elementima aranžmana, uključujući vizne i medicinske formalnosti, cijenu sa svim porezima i taksama, rokove i uslove plaćanja, prevoz i smještaj, ishranu, uključene izlete i dodatne usluge, mogućnosti osiguranja, carinske i administrativne formalnosti, uslove za otkazivanje aranžmana i druge relevantne informacije. Obavještenje mora biti dato besplatno, jasno i na trajnom nosaču zapisa, te potrošač mora dobiti bar jedan primjerak ugovora sa svim ovim podacima.

Članom 73. propisuje se odgovornost agencije koja se tiče informacija iz člana 72. Zakona, tako što se ti podaci smatraju sastavnim dijelom ugovora i ne mogu se mijenjati osim uz saglasnost strana ili zbog više sile. Agencija je dužna obavijestiti potrošača o svakoj izmjeni podataka u razumnom roku prije zaključenja ugovora, a ako je rezervacija napravljena na daljinu, obavještenje mora biti dostavljeno na isti način komunikacije.

Članom 74. utvrđuje se obaveza agencije da u trenutku ili odmah nakon zaključenja ugovora izda potvrdu o putovanju koja mora sadržati sve relevantne podatke o aranžmanu: odredište, datume, uključene usluge, uslove plaćanja, posebne zahtjeve, kontakt podatke agencije i lokalnog predstavnika, kao i informacije o osiguranju i drugim uslovima ugovora. Ako putnik putuje kao maloljetnik bez pratnje, agencija mora obezbijediti i podatke o licu odgovornom za njega u mjestu boravka u inostranstvu najkasnije 14 dana prije polaska.

Članom 75. propisuje se da cijena turističkog paket-aranžmana u ugovoru ne može biti mijenjana, osim ako je to izričito navedeno i ako ugovor sadrži metod izračunavanja nove cijene. Naknadne promjene mogu nastati u slučaju promjene troškova prevoza (više od 8%), promjene taksi i zbog promjene deviznog kursa. U slučaju povećanja cijene, agencija je dužna obavijestiti potrošača, koji ima pravo odustajanja od ugovora ako to učini odmah. Međutim, cijena se ne može povećati u periodu od 20 radnih dana prije početka putovanja.

Članom 76. propisano je da prije nego što počne putovanje, potrošač može prenijeti svoj aranžman na drugog potrošača koji ispunjava sve uslove za putovanje, s tim da je obavezan da o tome obavijesti agenciju najkasnije u roku od sedam dana. Drugi potrošač koji preuzima aranžman i njegov prethodnik solidarno su odgovorni agenciji za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza, te u slučaju iz stava 1. ovog člana, agencija može zahtijevati naknadu samo troškova koji nastanu zamjenom potrošača.

Članom 77. utvrđuje se pravo potrošača da u bilo koje vrijeme prije polaska na putovanje potpuno ili djelimično odustane od ugovora o turističkom paket-aranžmanu. Propisuje se da u slučaju odustajanja potrošača od ugovora agencija gubi pravo na naplatu ugovorene cijene. Takođe, uređuje se da ako potrošač odustane u primjerenom roku prije početka putovanja, koji se određuje prema vrsti putovanja u opštim uslovima putovanja agencije, agencija ima pravo na naknadu administrativnih troškova, koja ne može prelaziti 5% vrijednosti aranžmana. Navodi se da u slučaju neblagovremenog odustajanja od ugovora, agencija može od potrošača zahtijevati naknadu u određenom procentu ugovorene cijene, pri čemu procenat mora biti srazmjeran preostalom periodu do polaska i ekonomski opravdan. Zatim, uređuje se izuzetak kada potrošač odustane zbog okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti, a koje bi bile opravdan razlog da se ne zaključi ugovor, kao i ako obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili je zamjenu pronašla agencija, kada agencija ima pravo samo na naknadu administrativnih troškova.

Članom 78. uređuje se postupanje agencije ukoliko agencija mora prije početka ugovorenog putovanja da izmijeni važne dijelove ugovora o turističkom paket-aranžmanu. To mogu biti bitne promjene kao što su: cijena, destinacija, prevozno sredstvo, datum polaska, ili karakteristike smještaja (npr. kategorija ili lokacija). Agencija je dužna da bez odlaganja obavijesti potrošača o tim izmjenama u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču.

Ako je rezervacija napravljena na daljinu (npr. preko interneta), obavještenje mora biti poslato istim putem. Takođe, propisano je da potrošač ima nekoliko prava ukoliko dođe do izmjena: može prihvatiti zamjenu za putovanje istog ili boljeg kvaliteta bez dodatne naplate, prihvatiti putovanje nižeg kvaliteta i tražiti naknadu razlike u cijeni, raskinuti ugovor i zatražiti povrat uplaćenih sredstava. Potrošač je obavezan da što prije (potpisano pismeno ili na trajnom nosaču zapisa, ili putem komunikacije na daljinu) obavijesti agenciju o svojoj odluci. U slučaju otkaza, agencija mora vratiti kaparu u roku od 30 dana.

Potrošač ne snosi naknadu štete ako raskine ugovor zbog ovih izmjena i ima pravo na kamatu na uplaćenu kaparu. Ako se raskida ugovor nakon početka izvršenja, potrošač snosi samo stvarne troškove već izvršenih usluga.

Potrošač ima pravo da traži naknadu štete u svakom slučaju. Ako potrošač uoči propust na licu mjesta, mora ga odmah prijaviti pružaocu usluge i agenciji.

Članom 79. uređuje se postupanje agencije u slučaju kada, nakon početka putovanja, ne može da ispuni ugovorene obaveze prema potrošaču. Ukoliko usluge predviđene ugovorom o turističkom paket-aranžmanu ne mogu biti pružene (ili nisu pružene), agencija je dužna da ponudi alternativne, odgovarajuće usluge do kraja putovanja, i to bez ikakvih dodatnih troškova za potrošača. Osim toga, potrošač ima pravo na nadoknadu razlike u cijeni između onoga što je ugovoreno i onoga što je zaista dobijeno. Ukoliko alternativne usluge nisu moguće ili ih potrošač opravdano odbije, agencija je obavezna da mu nadoknadi sve nastale troškove koji su posljedica takve izmjene tokom putovanja. Pored toga, mora obezbijediti besplatan povratak potrošača u mjesto polaska ili u neko drugo mjesto, ukoliko se tako dogovore. Ako agencija ne postupi u skladu sa ovim obavezama, potrošač ima pravo da sam organizuje alternativne usluge ili povratak, ali o svom trošku. U tom slučaju, na osnovu zahtjeva potrošača, agencija je dužna da mu naknadno refundira te troškove. Ovaj član štiti potrošača u situacijama kada dođe do propusta u izvršenju putovanja nakon njegovog početka, te osigurava da on ne snosi finansijske posljedice greške ili nemogućnosti agencije da ispuni svoje obaveze.

Članom 80. uređuje se postupanje agencije ukoliko organizuje boravak učenika ili studenata u inostranstvu radi školovanja ili studija i propisuju se obaveze agencije u vezi sa organizovanjem i praćenjem boravka. Agencija je obavezna da osigura smještaj učenika ili studenta u odgovarajućoj porodici ili smještajnom objektu, u saradnji sa učenikom/studentom i u skladu sa standardima koji se mogu očekivati u zemlji porijekla, da omogući redovno pohađanje nastave ili obuke u toku boravka, da najkasnije u roku od 14 dana od početka putovanja obavijesti potrošača o imenu, adresi i kontakt podacima porodice domaćina, imenu, adresi i kontakt podacima odgovornog lica za podršku učeniku/studentu u inostranstvu, da pruži sve potrebne informacije o kulturi, običajima i načinu života u zemlji domaćina. Ukoliko agencija ne ispuni obaveze u vezi sa navedenim informacijama (st. 3. i 4), potrošač ima pravo da bez ikakve naknade raskine ugovor prije početka putovanja. Odgovornost dokazivanja, ispunjenja ovih obaveza isključivo je na agenciji. Pored toga, potrošač ima pravo da u bilo kojem momentu prije putovanja otkáže ugovor. Ako se raskid ugovora desi nakon početka putovanja, agencija je dužna da organizuje povratak učenika/studenta u mjesto polaska. U slučaju da je razlog otkaza takav da agencija za njega ne odgovara (npr. lični razlozi potrošača), agencija ima pravo na nadoknadu stvarnih troškova povratka učenika ili studenta.

Članom 81. uređuju se obaveze agencije i njenih predstavnika tokom trajanja putovanja, kao i prava potrošača u slučaju odstupanja od ugovora.

Agencija i njen lokalni predstavnik su dužni da bez odlaganja reaguju na pritužbe potrošača i otklone sva odstupanja od onoga što je ugovoreno. To znači da, ukoliko potrošač prijavi problem tokom putovanja (npr. smještaj nije kao ugovarano), agencija je obavezna da odmah preduzme mjere. Ako agencija ne otkloni odstupanje tokom trajanja putovanja, potrošač ima pravo da traži srazmjerno umanjenje cijene. Ukoliko se odstupanje smatra težim (npr. potpuno ili djelimično neizvršenje ključne usluge), potrošač može zahtijevati vraćanje uplaćenih sredstava. Međutim, potrošač gubi pravo na umanjenje cijene ako nesavjesno propusti da blagovremeno ukaže na problem, što znači da mora odmah reagovati kada primijeti odstupanje.

Članom 82. uređuju se obaveze pri realizaciji ugovorenog aranžmana i uslove pod kojima potrošač može raskinuti ugovor. Agencija je obavezna da izvrši aranžman onako kako je ugovoreno. Ako dođe do odstupanja (na primjer, smještaj je nekvalitetan ili program nije

ispunjen), potrošač ima pravo da zahtijeva da se ti nedostaci otklone u razumnom roku. Ukoliko agencija ne otkloni nedostatke u tom roku, a problemi se odnose na neispunjavanje ugovora u skladu sa članom 81, potrošač ima pravo da raskine ugovor. Postoje i izuzeci kada potrošač ne mora ni da daje rok agenciji u slučaju da agencija izričito odbije da pruži drugu odgovarajuću uslugu, ili nema interesa za otklanjanje nedostataka. U slučaju raskida, agencija je obavezna da snosi troškove povratka u mjesto polaska (ili drugo dogovoreno mjesto), kao i sve druge troškove koji su nastali zbog neispunjavanja ugovora.

Članom 83. propisano je da ako zbog događaja za koji nisu odgovorne ugovorne strane ispunjenje obaveze agencije postane nemoguće, prestaju i obaveze potrošača. Ako je potrošač preduzeo određene radnje radi ispunjenja svoje ugovorne obaveze, potrošač može zahtijevati od agencije vraćanje uplaćenih sredstava po pravilima o vraćanju stečenog bez osnova. Troškove povratka potrošača u mjesto polaska ili drugo dogovoreno mjesto, snose ugovorne strane u jednakim dijelovima, a druge troškove koji se odnose na prestanak ugovora o turističkom paket-aranžmanu snosi potrošač.

Članom 84. propisano je da ako agencija ili treće lice koje je u ime agencije trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom paket-aranžmanu ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako kasni sa njenim ispunjenjem, potrošač može da zahtijeva naknadu štete, uključujući nematerijalnu štetu. Ako potrošač podnese agenciji zahtjev za naknadu štete iz razloga što treće lice koje je u ime agencije trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom paket-aranžmanu ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako zakasni sa njenim ispunjenjem, agencija je ovlašćena da od trećeg lica zahtijeva naknadu uplaćenog iznosa. Agencija se oslobađa odgovornosti ako dokaže da je neispunjenje, djelimično ispunjenje ili kašnjenje sa ispunjenjem, posljedica potrošačevog namjernog ili krajnje nepažljivog postupanja.

Članom 85. utvrđuju se obaveze potrošača i agencije u vezi sa prijavom nedostataka u toku ili nakon putovanja, kao i posljedice ako te obaveze nisu ispunjene. Potrošač je dužan da, ukoliko primijeti nedostatke u pruženim uslugama, o tome obavijesti agenciju ili njenog lokalnog predstavnika u pisanoj formi ili na drugi prikladan način i to najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je uočio nedostatak. Agencija je, sa druge strane, obavezna da potrošača prije početka putovanja jasno i razumljivo informiše o njegovoj dužnosti da prijavi nedostatke, kao i o mogućim posljedicama ako to ne uradi. Pored toga, agencija mora obezbijediti način da se potrošač lako i direktno obrati licu zaduženom za prijem pritužbi tokom trajanja putovanja. Ako agencija ne ispuni te obaveze, potrošač ne može snositi negativne posljedice što nije prijavio problem na vrijeme. Međutim, ako jeste bio informisan i nije blagovremeno prijavio nedostatke, potrošač ne može zahtijevati pravo na umanjeње cijene (iz člana 78), raskid ugovora (iz člana 79), naknadu štete (iz člana 84), osim ako se zakašnjenje ne može staviti potrošaču na teret.

Članom 86. propisuje se osnovno pravilo da je agencija obavezna da potrošaču nadoknadi troškove ako dođe do raskida ugovora. Međutim, postoje dva izuzetka kada agencija nije dužna da snosi te troškove: ako je putovanje otkazano zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, a potrošač je unaprijed obaviješten da je realizacija aranžmana uslovljena minimalnim brojem prijava, u tom slučaju, potrošač mora biti obaviješten najmanje pet dana prije polaska i ako dođe do raskida ugovora zbog nemogućnosti ispunjenja obaveza, ali za koju nijedna strana nije odgovorna (npr. prirodna katastrofa).

Članom 87. propisuju se izuzeci od prava potrošača na naknadu u slučaju otkaza turističkog paket-aranžmana. Potrošač nema pravo na naknadu ako je putovanje otkazano zbog nedovoljnog broja učesnika, pod uslovom da je o tome bio unaprijed obaviješten, ili ako je otkaz nastao zbog više sile nepredviđenih događaja koji se nisu mogli izbjeći ni uz dužnu pažnju. Posebno se naglašava da se prebukiranje ne smatra višom silom.

Članom 88. propisano je da je agencija obavezna da preduzme sve neophodne mjere u slučaju raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu, a posebno u vezi sa povratkom

potrošača ako je povratna karta bila ugovorena. Agencija snosi sve ostale troškove u slučaju iz stava 1. ovog člana.

Članom 89. propisuje se solidarna odgovornost organizatora putovanja i posrednika (subagenta) za izvršenje ugovorenih usluga i štetu nastalu usljed neizvršenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, uključujući situaciju kada posrednik posluje u svoje ime, ali za račun organizatora. Pored toga, lica koja pružaju usluge tokom putovanja po nalogu agencije takođe su odgovorna potrošaču za ispravno izvršenje usluga i nastalu štetu zbog neispravnog ili nepotpunog izvršenja. Potrošač ima pravo da svoj odštetni zahtjev uputi bilo kom od navedenih lica. Takođe, u slučaju da trgovac nije u mogućnosti da izmiri obaveze prema potrošaču, primjenjuju se pravila o aktiviranju garancije, u skladu sa zakonom koji uređuje oblast turizma, čime se obezbjeđuje dodatna zaštita prava potrošača.

GLAVA XII VREMENSKO KORIŠĆENJE NEPOKRETNOSTI U TURIZMU

Članom 90. precizno se uređuju i definišu pravni odnosi u vezi sa vremenskim korišćenjem nepokretnosti u turizmu kroz različite vrste ugovora. U tom smislu, propisuju se sljedeći ugovori:

Ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti, koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač stiče, uz naknadu, pravo korišćenja jedne ili više smještajnih jedinica u ugostiteljskom objektu za noćenje, u količini većoj od jednog perioda zauzeća.

Ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor, koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač, prvenstveno uz naknadu, stiče pravo na popust ili drugu pogodnost u vezi sa smještajem, bilo odvojeno ili zajedno sa putovanjem i drugim uslugama.

Ugovor o preprodaji, kojim trgovac, uz naknadu, posreduje potrošaču u prodaji ili kupovini prava vremenski podijeljenog korišćenja smještajne jedinice ili dugoročnog proizvoda za odmor.

Ugovor o razmjeni, kojim se potrošač priključuje sistemu razmjene, što mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama, u zamjenu za pravo da druga lica vremenski ograničeno koriste pogodnosti iz njegovog ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju.

Sporadni ugovor, kojim potrošač pribavlja usluge koje su u vezi sa ugovorom o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti ili dugoročnom proizvodu za odmor, a koje pruža trgovac ili treće lice na osnovu aranžmana između trećeg lica i trgovca. Ovim članom se uspostavlja jasna klasifikacija i okvir ugovora kojim se regulišu prava i obaveze potrošača i trgovaca u sektoru turizma, pružajući zakonski osnov za pravnu sigurnost i zaštitu potrošača u oblasti vremenskog korišćenja nepokretnosti.

Članom 91. propisano je da je trgovac dužan da potrošača u primjerenom roku prije zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu tačno i potpuno obavijesti o podacima navedenim u standardnim informativnim obrascima za ugovore. Obavještenja iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču bez naknade, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, na jasan i razumljiv način. Ministar trgovine i turizma pravilnikom propisuje sadržaj standardnih informativnih obrazaca za ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu.

Članom 92. propisano je da informativni obrasci iz člana 91. stav 1. ovog zakona čine sastavni dio ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu i ne mogu se mijenjati osim ako se ugovorne strane o tome izričito saglase ili ako su izmjene nastale zbog neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti van kontrole trgovca čije posljedice nisu mogle biti izbjegnute i u slučaju dužne pažnje. Takođe, eventualne izmjene podataka iz informativnih obrazaca iz člana 91. stav 1. ovog zakona moraju se predložiti potrošaču prije zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa pristupačnom potrošaču, uz obavezu da se izmjene naznače u ugovoru.

Članom 93. propisano je da prilikom oglašavanja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, trgovac je dužan da obavijesti potrošača o uslovima i načinu za

dobijanje obavještenja iz člana 91. ovog zakona. U slučaju da prilikom promotivnog ili prodajnog događaja, trgovac nudi lično potrošaču da zaključe ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu obavezan je da jasno istakne promotivnu ili prodajnu svrhu tog događaja. Trgovac mora omogućiti da obavještenje iz člana 91. ovog zakona bude dostupno potrošaču za vrijeme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.

Članom 94. propisuju se obaveze u vezi sa oblikom i sadržajem ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu. Ugovori o vremenskom korišćenju nepokretnosti moraju se zaključivati u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, čime se obezbeđuje pravna sigurnost i trajnost dokumentacije. Trgovac je dužan da potrošaču nakon potpisivanja ugovora preda najmanje jedan primjerak istog, potpisan od strane ugovornih strana, radi potvrde i evidencije. Podaci iz člana 91. ovog zakona, koji su relevantni za sadržaj ugovora, postaju sastavni dio ugovora, obavezuju trgovca i ne mogu se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito dogovore drugačije ili ako do promjena dođe usljed više sile. Takođe, trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključenja ugovora obavijesti potrošača, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, o svakoj promjeni podataka iz člana 91. ovog zakona. Ugovaranje mora uključivati izričito navođenje svake promjene ovih podataka koja nastane u periodu od obavještavanja do zaključenja ugovora. Ovim članom se uspostavljaju standardizovani uslovi za transparentnost, informisanost i pravnu sigurnost prilikom zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu.

Članom 95. propisuju se minimalni sadržaj i obavezne informacije koje ugovori o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu moraju sadržati. Ugovori pored podataka iz člana 91. ovog zakona moraju, najmanje, sadržati: tačne podatke o datumu i mjestu zaključenja ugovora, ime, prebivalište i potpis potrošača, poslovno ime (firmu), odnosno ime, prebivalište ili sjedište i potpis trgovca ili ovlašćenog lica trgovca. Prije zaključenja ugovora, trgovac je dužan da u primjerenom roku potrošača izričito obavijesti o pravu na jednostrani raskid ugovora, roku u kome se to pravo može ostvariti, kao i o zabrani naplate cijene unaprijed, prije isteka tog roka. Potrošač je obavezan da odvojeno od samog ugovora potpiše odredbe koje se odnose na ova prava, čime se osigurava njegova informisanost i svjesnost o mogućnosti raskida. Obrazac o jednostranom raskidu ugovora čini sastavni dio ugovora, a njegov sadržaj i izgled propisuje ministar pravilnikom, što obezbeđuje ujednačenost i jasnoću u informisanju potrošača. Ovim članom se garantuje zaštita prava potrošača kroz obaveznu informisanost i jasno definisane mehanizme za jednostrani raskid ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu.

Članom 96. propisano je da potrošač može da jednostrano raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, bez obaveze da navede razloge za raskid, u roku od 14 dana od dana prijema zaključenih ugovora. U slučaju istovremenog zaključenja ugovora iz člana 90. st. 2, 3. i 4. ovog zakona i ugovora o razmjeni, rok za jednostrani raskid ugovora računa se od dana prijema zaključenog ugovora o omogućavanju razmjene vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti.

Članom 97. uređuju se produženi rokovi u kojima potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora ili predugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, u slučaju kada trgovac ne ispuni svoje obaveze u vezi sa dostavljanjem obrazaca ili potrebnih informacija. Ukoliko trgovac ne dostavi potrošaču obrazac o jednostranom raskidu ugovora u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, potrošač ima pravo da raskine ugovor u roku od godinu dana i 14 dana od dana prijema zaključenog ugovora ili predugovora. Ukoliko trgovac naknadno dostavi obrazac prije isteka tog godišnjeg roka, tada se rok za raskid računa po osnovu člana 96. od dana prijema obrasca. Dalje, ukoliko trgovac ne obavijesti potrošača o podacima iz člana 91. (npr. karakteristike objekta, lokacija, prava i obaveze strana i sl.) u propisanoj formi, potrošač ima pravo na jednostrani raskid u roku od tri mjeseca i 14 dana od dana prijema ugovora. Ako trgovac u tom roku dostavi tražene podatke, rok za jednostrani raskid ponovo teče u skladu sa članom 96. od dana prijema obavještenja. Ovaj član doprinosi

jačanju pravne zaštite potrošača u slučajevima kada trgovac ne ispoštuje obavezu pune informisanosti ili propisanu dokumentaciju. Uspostavljaju se jasni rokovi i uslovi pod kojima potrošač može iskoristiti svoje pravo na jednostrani raskid ugovora u vanrednim situacijama.

Članom 98. propisano je da izjava kojom potrošač jednostrano raskida ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu proizvodi pravno dejstvo ako je data u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa. Izjavu iz stava 1. ovog člana potrošač je obavezan da dostavi trgovcu na obrascu za jednostrani raskid ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, osim u slučaju iz člana 97. stav 1. ovog zakona. Izjava iz stava 2. ovog člana smatra se blagovremenom ako je poslata prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

Članom 99. uređuju se pravne posljedice jednostranog raskida ugovora ili predugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu od strane potrošača. Stavom 1. se propisuje da jednostranim raskidom ugovora ili predugovora prestaju sve obaveze ugovornih strana što znači da ni potrošač ni trgovac nisu više dužni da izvrše ono što je ugovorom bilo predviđeno. Stav 2. utvrđuje pravo potrošača da raskine ugovor bez plaćanja bilo kakvih troškova, kao i činjenicu da nije dužan da plati usluge koje su eventualno pružene prije momenta raskida. Ova odredba štiti potrošača od eventualnih prikrivenih naknada i obaveza. U skladu sa stavom 3, ako potrošač iskoristi pravo na raskid, smatra se da su time automatski raskinuti i svi povezani ugovori, uključujući i ugovor o kreditu, bez obzira na to da li je kredit obezbijedio sam trgovac ili neko treći. Potrošač nije obavezan da plati ni jedan od tih ugovora. Stav 4. obavezuje trgovca da obavijesti davaoca kredita ukoliko je kredit potrošaču odobrilo treće lice, čime se štiti potrošač od mogućih nesporazuma ili dvostrukih obaveza nakon raskida. Prema stavu 5, trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana, vrati potrošaču sva novčana sredstva koja je on eventualno uplatio, počev od dana prijema obavještenja o raskidu ugovora. Ovim članom se uspostavlja potpuna zaštita potrošača u slučaju raskida, te jasan mehanizam za oslobađanje od bilo kakvih obaveza, uključujući i finansijske, koje su proistekle iz primarnog ili povezanih ugovora.

Članom 100. propisano je da je prilikom zaključenja ugovora iz člana 90. st. 2, 3. i 4. ovog zakona zabranjeno ugovaranje plaćanja, pružanja sredstava obezbjeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora. Takođe, prilikom zaključenja ugovora o preprodaji zabranjeno je ugovaranje plaćanja, pružanja sredstava obezbjeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu prije njegovog izvršenja, odnosno prije nego što je preprodaja izvršena.

Članom 101. uređuju se uslovi plaćanja ugovora o dugoročnom proizvodu za odmor i pravo potrošača na raskid ugovora nakon prve uplate. Stav 1. propisuje da se plaćanje cijene dugoročnog proizvoda za odmor vrši isključivo u ratama, koje su jednake i godišnje tokom cijelog trajanja ugovora. Ovaj način plaćanja omogućava potrošaču jasno planiranje i raspodjelu finansijskih obaveza na jednake dijelove. Stav 2. definiše da ukupan iznos koji potrošač treba da plati, uključujući i eventualne članarine, takođe bude raspoređen na jednake godišnje rate, što doprinosi transparentnosti i predvidljivosti obaveza potrošača. Prema stavu 3, trgovac je dužan da potrošaču blagovremeno, najkasnije 14 dana prije dospijeca – dostavi zahtjev za plaćanje svake rate u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa. Ovim se obezbjeđuje da potrošač ima dovoljno vremena za pripremu plaćanja. Stav 4. daje potrošaču pravo da nakon uplate prve rate ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor raskine bez plaćanja kamate, pod uslovom da trgovcu dostavi pismeno obavještenje o jednostranom raskidu u roku od 14 dana od prijema zahtjeva za plaćanje naredne rate. Ova odredba štiti potrošača omogućavajući mu fleksibilnost i mogućnost da odustane od ugovora u ranoj fazi, bez dodatnih finansijskih kazni.

Članom 102. propisano je da je trgovac obavezan da potrošaču pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, odnosno dugoročnog proizvoda

za odmor. Ako trgovac ne pruži potrošaču pomoć na način iz stava 1. ovog člana, potrošač može da zahtijeva od trgovca da otkupi vremenski podijeljeno korišćenje nepokretnosti ili dugoročnog proizvoda za odmor.

Članom 103. propisano je da na garanciju trgovca za usluge iz ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti koje nisu izvršene zbog nesposobnosti plaćanja trgovca, shodno se primjenjuju pravila o aktiviranju bankarske garancije prema propisima iz oblasti turizma.

Članom 104. propisano je da trgovac, lica koja po nalogu trgovca učestvuju u prodaji vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, lica kojima je trgovac povjerio obavljanje određenih poslova iz ugovora o prodaji vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, ostali trgovci koji učestvuju u prodaji usluga vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, kao i posrednici u prodaji usluga vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, solidarno su odgovorni potrošaču za izvršenje i za pravne posljedice neizvršenja ugovornih obaveza.

XIII ELEKTRONSKI INSTRUMENTI PLAĆANJA

Članom 105. definiše se pojam „elektronski instrumenti plaćanja” (EIP) kao sredstva koja omogućavaju korisnicima da na daljinu pristupe svom računu radi prenosa novca, uz obavezu identifikacije. U ta sredstva spadaju kreditne, debitne i druge vrste kartica, kao i telekomunikaciono i kućno bankarstvo. Posebno se definiše i elektronski novac (e-novac) kao elektronski pohranjena novčana vrijednost, izdata nakon prijema novca, koja se koristi za plaćanje i koju prihvataju drugi, a ne samo izdavalac. Ne uključuje digitalne valute koje nisu zvanično priznate od strane Centralne banke. Ovim članom se, takođe, propisuje na koje transakcije se primjenjuju, a na koje se ne primjenjuju pravila o EIP-u (npr. ne odnose se na čekove).

Članom 106. uređuju se ugovorni odnosi u vezi sa izdavanjem i korišćenjem elektronskih instrumenata plaćanja (EIP). Propisuje da se EIP izdaje na osnovu pismenog ugovora između izdavaoca i vlasnika. Vlasnik je lice koje sa izdavaocem sklapa taj ugovor, dok korisnik može biti drugo lice koje dobija pravo korišćenja EIP-a na osnovu ugovora sa vlasnikom. Takođe, korisnik i vlasnik mogu biti isto lice.

Članom 107. propisuje se obaveza informisanja korisnika ili potrošača od strane izdavaoca elektronskog instrumenta plaćanja (EIP) prije nego što mu se EIP isporuči. Izdavalac mora, u pisanoj ili elektronskoj formi, dati sve relevantne informacije, uključujući: opis EIP-a i način njegove upotrebe, prava i obaveze strana u vezi sa bezbjednošću (npr. šifre), uslove debitovanja/kreditiranja računa, sve troškove (takse, provizije, kamate), način i rok za podnošenje prigovora i koje se pravo primjenjuje na ugovor. Ako se EIP može koristiti i u inostranstvu, izdavalac mora obavijestiti i o deviznom kursu, troškovima zamjene valute i referentnom kursu.

Članom 108. uređuje se obaveza obavještanja korisnika EIP-a nakon izvršene transakcije. Izdavalac EIP-a mora korisniku dostaviti potvrdu, u pisanoj ili elektronskoj formi, koja sadrži: podatke o transakciji i primaocu, iznos transakcije i valutu, troškove i takse povezane sa transakcijom. Osim toga, izdavalac je obavezan da omogući korisniku uvid u najmanje pet posljednjih transakcija i preostali iznos na računu.

Članom 109. propisuje se obaveza vlasnika i korisnika elektronskog instrumenta plaćanja (EIP) u vezi sa bezbjednom upotrebom EIP-a. Oni moraju koristiti EIP u skladu sa uslovima i preduzeti mjere zaštite, posebno čuvanje ličnog identifikacionog broja ili šifre. Korisnik je dužan bez odlaganja prijaviti gubitak, krađu ili nepravilnosti u transakcijama. Takođe, korisniku je zabranjeno da zapiše svoju šifru na prepoznatljiv način, naročito uz sam EIP. Korisnik može poništiti narudžbu izvršenu putem EIP-a. Nakon prijave gubitka ili krađe, korisnik ne odgovara za dalje posljedice, osim ako nije postupio s krajnjom nepažnjom ili prevarom.

Članom 110. propisuje se odgovornost korisnika EIP-a za troškove nastale zbog gubitka ili krađe EIP-a. Korisnik snosi troškove do 300 KM dok ne prijavi gubitak, osim ako je gubitak nastao zbog njegove krajnje nepažnje, prevare ili kršenja obaveza iz člana 109. Takođe, korisnik nije odgovoran ako je EIP upotrijebljen bez njegovog prisustva ili identifikacione kartice. Primena šifre ili drugog identifikacionog sredstva sama po sebi ne znači da je korisnik automatski odgovoran.

Članom 111. uređuju se prava i obaveze izdavaoca EIP-a u vezi sa promjenom ugovora i zaštitom podataka vlasnika i korisnika. Izdavalac može mijenjati uslove ugovora ako o tome blagovremeno obavijesti vlasnika ili korisnika, koji ima pravo da u roku od mjesec dana odustane od ugovora. Promjena kamatne stope može se objaviti bez ispostavljanja ugovora, ali sa obavještenjem korisniku. Izdavalac je dužan da: čuva poverljivost ličnih identifikacionih podataka, ne šalje nezatražene EIP-ove osim u slučaju zamjene, vodi interne zapise za provjeru transakcija, omogući korisniku da dobije pismenu potvrdu o prijemu obavještenja. U slučaju sporova u vezi sa transakcijama, izdavalac mora dokazati ispravnost i tehničku ispravnost transakcije.

Članom 112. određuje se odgovornost izdavaoca EIP-a za ispravno izvršenje transakcija. Izdavalac je odgovoran za: neobavljene ili nepravilno obavljene prenose novca, uključujući i one preko terminala koji nisu pod njegovim direktnim nadzorom, ali samo ako su ti terminali odobrenih korisnika, transakcije koje vlasnik ili korisnik nije odobrio, nadoknadu iznosa sa kamatama za neobavljene ili djelimično obavljene prenose, vraćanje računa u prethodno stanje u slučaju neovlašćenih terećenja, štetu i naknadu prema ugovoru. Takođe, izdavalac odgovara za gubitke zbog funkcionalnih grešaka uređaja, osim ako ih korisnik nije namjerno izazvao. Funkcionalne greške ne smiju prouzrokovati štetu koju izdavalac ne može razumno nadoknaditi.

Član 113. propisuje da izdavalac EIP-a mora obezbijediti mogućnost korisniku da u svako vrijeme prijavi gubitak ili krađu EIP-a. Nakon prijema te prijave, izdavalac je obavezan da odmah preduzme sve neophodne mjere kako bi spriječio dalju neovlašćenu upotrebu EIP-a.

GLAVA XIV NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA

Članom 114. propisano je koji su nosioci zaštite potrošača u Republici, u smislu ovog zakona, i to su: a) Vlada Republike Srpske, Ministarstvo trgovine i turizma, drugi republički organi uprave u okviru svoje nadležnosti utvrđene zakonom koji uređuje stvarnu nadležnost organa uprave, agencije, fondovi i regulatorna tijela u okviru svoje nadležnosti u skladu sa zakonom kojim se uređuju njihove nadležnosti, organi jedinica lokalne samouprave, Privredna komora Republike Srpske i Komora samostalnih preduzetnika Republike Srpske, udruženja za zaštitu potrošača, obrazovne institucije i mediji, Republička uprava za inspeksijske poslove Republike Srpske i drugi nadležni inspeksijski organi, Ombudsman u osiguranju i Ombudsman za bankarski sistem.

Članom 115. propisano je da Vlada, na prijedlog Ministarstva, donosi Program za zaštitu potrošača u Republici. Programom se utvrđuju ciljevi politike zaštite potrošača, način i dinamika ostvarivanja tih ciljeva, subjekti ovlašćeni za realizaciju programa, finansijska sredstva i drugi elementi značajni za ostvarivanje zaštite potrošača i isti program se donosi za period od dvije godine.

Članom 116. propisana je nadležnost Ministarstva trgovine i turizma u oblasti zaštite potrošača, a to je da: 1) predlaže Vladi Program, 2) brine se o realizaciji Programa, 3) proučava i daje prijedloge koji se odnose na politiku zaštite potrošača, 4) sarađuje sa udruženjima za zaštitu potrošača i prati njihov rad, 5) vodi evidenciju udruženja i saveza za zaštitu potrošača u Republici, 6) prati stanje u oblasti zaštite potrošača i u okviru svoje nadležnosti, predlaže nadležnim organima izmjene propisa u vezi sa zaštitom potrošača, 7) koordinira rad nadležnih organa iz člana 105. stav 1. t. 3) do 11) ovog zakona na izradi Programa i Godišnjeg programa za zaštitu potrošača u BiH, 8) sarađuje i razmjenjuje

informacije i podatke sa svim subjektima odgovornim za zaštitu potrošača u Republici, 9) vrši raspodjelu finansijskih sredstava za realizaciju poslova iz oblasti zaštite potrošača, 10) zajedno sa republičkim organom uprave nadležnim za poslove obrazovanja, udruženjima i savezima za zaštitu potrošača iz člana 109. ovog zakona sarađuju sa osnovnim i srednjim školama u cilju edukacije učenika o potrošačkim pravima i obavezama i 11) vrši i druge poslove u skladu sa zakonom.

Članom 117. propisano je da djelatnost zaštite potrošača obavljaju udruženja za zaštitu potrošača, koja stiču svojstvo pravnog lica upisom u registar kod nadležnog suda, u skladu sa zakonom. Udruženja potrošača osnivaju potrošači sa ciljem unapređenja, ostvarivanja i zaštite svojih prava. Udruženja za zaštitu potrošača moraju biti neprofitna i nezavisna od trgovaca, njihovih udruženja, organa vlasti i političkih stranaka. Udruženja djeluju na nivou jedinice lokalne samouprave i na republičkom nivou. Savez udruženja za zaštitu potrošača može biti osnovan radi boljeg uticaja na politiku zaštite potrošača, predstavljanja i učešća u radu organa i organizacija na lokalnom, republičkom i državnom nivou, kao i u međunarodnim organizacijama potrošača; za osnivanje su potrebna najmanje tri udruženja. Udruženja i savezi potrošača ne mogu sticati i koristiti finansijska sredstva od trgovaca i drugih učesnika na tržištu, osim u slučajevima pružanja usluga uz naknadu, kao što su kotizacije za organizaciju seminara, konferencija, okruglih stolova ili naknade za rad u komisijama za rješavanje reklamacija.

Članom 118. propisano je da pojedine poslove utvrđene Programom mogu obavljati udruženja i savezi za zaštitu potrošača koji su upisani u evidenciju Ministarstva trgovine i turizma i da se zahtjev za upis podnosi Ministarstvu. O zahtjevu odlučuje ministar, rješenjem o upisu u evidenciju. Ministar propisuje pravilnikom sadržaj, oblik i način vođenja evidencije, kao i dokumentaciju potrebnu za upis. U budžetu Republike mogu se planirati sredstva za finansiranje aktivnosti udruženja i saveza, uključujući: 1) planske aktivnosti kao što su seminari, brošure, promotivni materijali, edukacija i podrška regionalnih skupova, 2) projekte u oblasti zaštite potrošača i 3) materijalne troškove. Poslovi, odnosno projekti u oblasti zaštite potrošača dodjeljuju se na osnovu javnog konkursa koji raspisuje Ministarstvo. Ministar propisuje pravilnikom kriterijume za raspodjelu finansijskih sredstava za realizaciju poslova iz oblasti zaštite potrošača. Jedinice lokalne samouprave su dužne da preduzimaju mjere i aktivnosti zaštite potrošača na svom području, posebno podsticanjem rada organizacija potrošača radi boljeg informisanja, savjetovanja i edukacije potrošača, kao i da obezbjeđuju uslove za rad ovih organizacija, uključujući obezbjeđivanje prostora.

Članom 119. propisane su programske aktivnosti i ciljevi, udruženja za zaštitu potrošača: brinu se o zaštiti pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača, daju savjete i pružaju druge vrste pomoći za ostvarivanje prava potrošača, informišu potrošače o cijenama, kvalitetu, kontroli i bezbjednosti proizvoda i usluga, sprovode ispitivanja i vrše uporedne analize proizvoda i usluga posredstvom akreditovanih, odnosno ovlašćenih tijela za ocjenjivanje usaglašenosti u skladu sa posebnim propisima i o rezultatima informišu javnost, dostavljaju nadležnim organima informacije o trgovcima ili davaocima usluga koji prodaju proizvode ili pružaju usluge koji ne odgovaraju propisanim uslovima za bezbjednost i kvalitet proizvoda i usluga, sarađuju sa svim nadležnim organima iz člana 105. ovog zakona, donose godišnji plan rada, učestvuju u izradi Programa, zastupaju potrošača u vansudskom postupku za zaštitu prava potrošača, učestvuju u izradi propisa iz oblasti zaštite potrošača, učestvuju u radu komisija za rješavanje reklamacija iz člana 50. stav 3. ovog zakona i savjetodavnih tijela iz člana 51. stav 1. ovog zakona, vode evidenciju prigovora potrošača, organizuju seminare, konferencije, okrugle stolove i obavljaju druge aktivnosti i to za potrošače bez naknade, a za trgovce i druge učesnike na tržištu, uz mogućnost naplate kotizacije.

GLAVA XV ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

Članom 120. propisana je zaštita prava potrošača u smislu ovog Zakona koja se ostvaruje u vansudskom i u sudskom postupku. Stavom 2. propisana je vansudska zaštita prava potrošača iz ovog zakona koja se ostvaruje pred nadležnim inspekcijskim organima, dok stavom 3. sudska zaštita prava potrošača iz ovog zakona ostvaruje se pred nadležnim sudom.

Članom 121. propisano je da ukoliko trgovac ne udovolji opravdanom zahtjevu potrošača, potrošač se može obratiti Republičkoj upravi za inspekcijske poslove i nadležnim inspekcijskim organima jedinica lokalne samouprave radi zaštite svojih prava u roku od 90 dana od dana saznanja za učinjenu povredu ili ugrožavanje prava, a najkasnije u roku od šest mjeseci od dana učinjene povrede, odnosno ugrožavanja prava. Osim organa iz stava 1. ovog člana, potrošač se može svojim zahtjevom obratiti i drugim nadležnim organima koji su posebnim propisima ovlašćeni da postupaju po zahtjevima za zaštitu prava potrošača. Organi iz st. 1. i 2. ovog člana dužni su da razmotre zahtjev za zaštitu prava potrošača iz svoje nadležnosti, te o preduzetim radnjama i mjerama pismeno obavijeste potrošača u roku od 30 dana od dana prijema zahtjeva za zaštitu prava.

Članom 122. propisano je da će nadležni sud svojim aktom narediti prestanak bilo kakve radnje ili prakse koja je u suprotnosti sa odredbama ovog zakona ili drugih propisa, a koji štete zajedničkim interesima potrošača, dok je stavom 2. propisano da nadležni organi iz člana 114. stav. 1. t. 2), 3), 4), 5), 6) i 7) ovog zakona, su ovlašćeni da pokrenu postupak pred nadležnim sudom za donošenje akta iz stava 1. ovog člana.

Članom 123. propisano je da postupak iz člana 122. stav 1. ovog zakona sprovodi se po odredbama hitnog postupka. Sud ima ovlaštenja da naloži objavljivanje presude u cijelosti ili djelimično u medijima ili da zatraži od tužene strane da u tom smislu da svoju izjavu. Sud može odlučiti o nametanju finansijskih sankcija za svaki dan kašnjenja u ispunjenju sudske odluke. U slučaju kršenja odredbi koje se odnose na prezentovanje ugovora ili na postavljanje nepoštenih odredbi u kupoprodajnim ugovorima, postupak pred nadležnim sudom može biti pokrenut zajednički ili pojedinačno protiv većeg broja trgovaca iz istog ekonomskog sektora ili njihovih asocijacija koje koriste ili preporučuju istu praksu ili postavljanje sličnih nepoštenih odredaba u kupoprodajnim ugovorima. U istom postupku, subjekti odgovorni za zaštitu potrošača iz člana 114. stav 1. t. 2), 3), 4), 5), 6) i 7) ovog zakona imaju ovlaštenja da zahtijevaju nadoknadu štete nanesene kolektivnim interesima potrošača.

GLAVA XVI NADZOR

Članom 124. propisano je da upravni nadzor nad primjenom ovog zakona vrši Ministarstvo trgovine i turizma. Inspekcijski nadzor nad primjenom ovog zakona i propisa donesenih na osnovu ovog zakona vrši Republička uprava za inspekcijske poslove posredstvom republičkog tržišnog inspektora i nadležnog tržišnog inspektora u jedinicama lokalne samouprave, u skladu sa ovlaštenjima propisanim ovim zakonom i propisom kojima se uređuje inspekcijski nadzor.

Članom 125. propisano je da u vršenju inspekcijskog nadzora nadležni inspektor ima sva prava, dužnosti i ovlaštenja koja su propisana ovim zakonom i zakonima kojima se uređuje inspekcijski nadzor.

Članom 126. uređuje se postupanje nadležnog inspektora u slučaju kada trgovac ne postupi po osnovanoj reklamaciji potrošača ili ne ispuni druge zakonom propisane obaveze u vezi s pravima potrošača. Ukoliko nadležni inspektor u postupku nadzora utvrdi da je trgovac odbio da postupi po osnovanoj reklamaciji potrošača u vezi sa pravima iz čl. 25, 26, 27, 28, 30 ... i 50. Zakona, inspektor donosi rješenje kojim nalaže trgovcu da ispuni potrošačev zahtjev, te da utvrđuje način ispunjenja i određuje rok za postupanje. Inspektor na isti način postupa i kada se utvrdi da trgovac ili proizvođač ne ispunjava obaveze koje proizlaze iz garantnog lista, u skladu sa ovim zakonom ili posebnim propisom. Inspektor će, takođe, rješenjem naložiti

otklanjanje nepravilnosti i u sljedećim situacijama: ako trgovac u propisanom roku (član 13. stav 11) ne vrati potrošaču uplaćeni iznos, ako ne vrati avans u roku predviđenom članom 19. stav 3, ako ne vodi Knjigu reklamacija, ne izda potvrdu o prijemu prigovora u propisanoj formi, ili ne evidentira prigovore u redoslijedu prijema (član 25. stav 7), ako ne omogući zamjenu, umanjenje cijene, povrat uplaćenog iznosa ili ne nadoknadi troškove povrata u slučaju reklamacije na proizvod (član 26. stav 3), ako, u slučaju reklamacije na uslugu, ne pruži uslugu ponovo ili ne izvrši smanjenje cijene (član 27. stav 1), ako ne produži ili ponovo utvrdi garantni rok u skladu sa članom 29, st. 4. i 5.

Ovim se jača uloga inspekcijskog nadzora u zaštiti prava potrošača, uvode jasne obaveze trgovca u slučaju povrede prava i omogućava se efikasno sankcionisanje prekršaja kroz upravne mjere.

Članom 127. propisano je da će nadležni inspektor donijeti rješenje kojim naređuje obustavljanje prodaje proizvoda do otklanjanja utvrđenih nepravilnosti ako ustanovi da trgovac ili davalac usluge: 1) prodaje proizvode za koje nije obezbijedio odgovarajuću dokumentaciju propisanu članom 23. stav 1. ovog zakona, kao i rezervne dijelove, kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku, u skladu sa ovim zakonom, 2) prodaje proizvode sa nedostatkom koji nisu obilježeni na propisan način, 3) prodaje proizvode koji nemaju deklaraciju ili deklaracija ne sadrži propisane podatke, 4) prodajnu cijenu proizvoda, odnosno usluge nije vidljivo istakao ili nije istaknuta u službenoj valuti BiH, 5) rasprodaju proizvoda nije objavio na način uobičajen u mjestu prodaje, 6) proizvod na rasprodaji nije jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, 7) najveći procenat sniženja cijena proizvoda na rasprodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji, 8) proizvod koji je na rasprodaji jer mu uskoro ističe rok upotrebe, nema vidljivo istaknut krajnji rok upotrebe, 9) putem rasprodaje prodaje proizvod sa nedostatkom ili greškom i nije takav proizvod fizički odvojio od redovne prodaje ispravnog proizvoda i vidljivo istaknuo da se radi o prodaji proizvoda sa nedostatkom ili greškom, te svaki pojedinačni proizvod posebno označio, 10) prodaje proizvode kojima uskoro ističe rok upotrebe i nije takve proizvode fizički odvojio od redovne prodaje ostalih proizvoda i vidljivo istakao da je riječ o prodaji proizvoda kojima uskoro ističe rok upotrebe, 11) tokom trajanja akcijske prodaje, sniženja ili rasprodaje nije istakao najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u posljednjih 30 dana i 12) zloupotrebljava izraz „komercijalna garancija”. Cilj odredbe jeste da osigura pouzdanost i transparentnost u komercijalnoj praksi, zaštiti potrošače od obmanjivanja i da inspekcijskim organima omogući brzu i djelotvornu reakciju u slučaju povrede zakona.

Ovom normom jača se tržišna disciplina i osigurava dosljedna primjena propisa u vezi s obilježavanjem, informisanjem i poštovanjem trgovačke etike u ponudi proizvoda i usluga potrošačima.

Članom 128. propisano je da će nadležni inspektor donijeti rješenje kojim zabranjuje prodaju proizvoda ako u vršenju nadzora ustanovi da trgovac ili davalac usluge: 1) prodaje proizvode ili pruža usluge koje nisu sigurne po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu, 2) prodaje proizvode ili pruža usluge zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda, proizvoda kojima je istekao rok upotrebe, 3) prodaje proizvode u ambalaži štetnoj po zdravlje potrošača ili životnu sredinu, odnosno ako je pakovanje i prepakivanje proizvoda učinjeno na način kojim nije obezbijeđeno očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvalitet proizvoda, 4) propisani rok upotrebe nije jasno, vidljivo i čitko naznačen na omotu proizvoda.

Članom 129. propisano je da će nadležni inspektor donijeti rješenje kojim će naložiti zabranu prodaje reklamnog sredstva trgovca, odnosno omota, kao što su: kesica, vrećica, torba, poseban papir ili slično, koji služi za nošenje kupljenih proizvoda koji ima, u cijelosti ili djelimično, logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača i/ili trgovca ili upućuje na njega.

GLAVA XVII KAZNENE ODREDBE

Čl. od 130. do 135. propisane su radnje koje se kvalifikuju kao prekršaji, te za njih su predviđene novčane sankcije, čije su visine u skladu sa Zakonom o prekršajima Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 63/14, 110/16, 100/17 i 90/23).

GLAVA XVIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članom 136. propisano je da trgovci, odnosno davaoci javnih usluga obavezni su da usklade svoje poslovanje sa odredbama ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana njegovog stupanja na snagu.

Članom 137. propisano je da stupanjem na snagu ovog zakona udruženja za zaštitu potrošača koja su upisana u evidenciju Ministarstva obavezna su se uskladiti sa odredbama ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana njegovog stupanja na snagu.

Članom 138. propisano je da postupci zaštite potrošača započeti prema propisima koji su važili do dana stupanja na snagu ovog zakona okončaću se po tim propisima.

Članom 139. propisano je da u vezi sa zaštitom prava potrošača prilikom korišćenja finansijskih usluga koje obuhvataju bankarske i kreditne usluge, usluge osiguranja i penzijskog osiguranja, usluga u vezi sa dobrovoljnim penzijskim fondovima, investicija i usluga plaćanja primjenjuju se odredbe posebnih propisa.

Članom 140. propisuje se da nadležni organi koji odlučuju o pravima i obavezama potrošača ekonomskih usluga dužni su da formiraju savjetodavna tijela iz člana 51. ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana njegovog stupanja na snagu.

Članom 141. definisan je rok od šest mjeseci za donošenje novih podzakonskih akata.

Članom 142. definisano je da stupanjem na snagu ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 6/12, 63/14, 18/17 i 90/21).

Članom 143. definisano je da ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srpske“.

VI RAZLIKE PRIJEDLOGA U ODNOSU NA NACRT ZAKONA

Narodna skupština Republike Srpske je na Petnaestoj redovnoj sjednici, održanoj 3. jula 2025. godine, usvojila Nacrt zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj i donijela Zaključak broj: 02/1-021-843/25 od 3. jula 2025. godine, koji je objavljen u „Službenom glasniku Republike Srpske“, broj 58/25. Ovim zaključkom odlučeno je da se Nacrt zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj uputi na javnu raspravu jer se ovim zakonom uređuju pitanja koja su od posebnog značaja za građane i neophodno je da se konsultuju organi, organizacije, naučne i stručne institucije i zainteresovani građani. Istim zaključkom zaduženo je Ministarstvo trgovine i turizma da u roku od 30 dana organizuje i sprovede javnu raspravu o navedenom nacrtu zakona i uz tekst Prijedloga zakona Narodnoj skupštini dostavi izvještaj o rezultatima javne rasprave sa mišljenjima i prijedlozima iznesenim u toj raspravi.

U organizaciji Ministarstva trgovine i turizma javna rasprava o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj sprovedena je u pet gradova i to: 24. jula 2025. godine u sali Skupštine Grada Istočno Sarajevo, 25. jul 2025. godine u sali Skupštine Grada Trebinje, 29. jula 2025. godine u sali Privredne komore Republike Srpske u Bijeljini, 31. jula 2025. godine u sali Privredne komore Republike Srpske u Doboju, i 7. avgusta 2025. godine u sali Privredne komore Republike Srpske u Banjoj Luci. Na javnoj raspravi učešće su predstavnici ministarstava, udruženja građana, inspeksijskih organa, jedinica lokalnih samouprava, davaoca ekonomskih usluga, turističkih organizacija, trgovca, komora i ugostitelja, a ukupno

je prisustvovalo 115 lica. Izvještaj o sprovedenoj javnoj raspravi, sa izjašnjenjima o svim prijedlozima koji su izneseni na raspravi u vezi sa bitnim novim zakonskim rješenjima dat je u prilogu ovog zakona.

Pored primjedaba i sugestija sa održane javne rasprave, prilikom izrade Prijedloga zakona razmatrane su i dodatne sugestije i komentari koje su iznijeli narodni poslanici, predstavnici ministarstava i inspekcijskih organa i predstavnici udruženja za zaštitu potrošača.

Nakon razmatranja svih datih prijedloga i sugestija, u tekstu Prijedloga zakona u odnosu na Nacrt zakona izvršene su korekcije određenih članova. Korekcije tih članova doprinijeće cjelishodnijim rješenjima za pravilniju i precizniju primjenu Zakona u praksi.

Razlike Prijedloga u odnosu na Nacrt zakona rezultat su prihvaćenih primjedaba i komentara sa skupštinske i javne rasprave i dodatno iznesenih sugestija, usaglašavanja zakonskih rješenja sa institucijama, a ogledaju se u sljedećem:

- U članu 1. dodata je riječ „elektronski instrumenti plaćanja” radi zaštite potrošača u predmetnoj oblasti.
- U članu 2. riječi: „zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovačke, poslovne, zanatske ili profesionalne“ zamijenjene su riječima: „na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj“, radi jasne i potpune definicije cilja ovog zakona.
- U članu 28. izmijenjen je stav 1. radi usklađivanja sa Direktivom 2019/771 EU o određenim aspektima ugovora o prodaji robe i efikasnije zaštite potrošača, te u stavu 2. riječi: „potrošač može da zadrži mišljenje o nedostatku od ovlašćenog sudskog vještaka ili za to ovlašćene ustanove u Republici, a troškove vještačenja snosi trgovac ukoliko se dokaže nedostatak“ zamijenjene su riječima: „nakon roka od dvanaest mjeseci, a ne duže od dvije godine, odnosno godinu dana za polovne proizvode, potrošač može da zatraži stručno mišljenje o nedostatku, a troškove izdavanja mišljenja snosi trgovac ukoliko se dokaže nedostatak“ radi jasnijeg definisanja prava potrošača u kom potrošač može zatražiti stručno mišljenje, zatim dodat je stav 3. kojim je definisano ko može dati stručno mišljenje, a to je sudski vještak, ovlašćeni servis ili za to ovlašćena ustanova.
- U članu 34. dodaje se novi stav 2. radi ograničavanja trgovca da se uzdrži od upotrebe izraza komercijalna garancija i izraza sa tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego iz zakonske odgovornosti trgovca za nedostatak na proizvodu ili drugih prava u skladu sa ovim zakonom. Time se sprečava obmana potrošača kroz neosnovano i neprecizno korišćenje izraza garancija, kako bi se potrošaču stvorio privid da ima dodatna prava veća od predviđenih prava po zakonu.
- U članu 35. u stavu 3. riječ: „deset“ zamjenjuje se riječju: „pet“ radi postizanja bolje preciznosti norme, odnosno smanjenje obaveznog roka za obezbjeđivanje rezervnih dijelova sa 10 na 5 godina s ciljem usklađivanja sa realnim tehnološkim, tržišnim i pravnim uslovima. Savremeni tehnički proizvodi, posebno elektronika i digitalni uređaji, imaju brz ciklus inovacija i često prestaju da se proizvode ili podržavaju u kraćim vremenskim rokovima. Određivanjem minimalnog roka od pet godina obezbjeđuje se osnovna zaštita potrošača, uz istovremeno smanjenje tereta za proizvođače i trgovce, a to podstiče konkurentnost i dostupnost novih proizvoda na tržištu.
- U članu 46. riječi: „potrošačima priključak na distributivnu mrežu i upotrebu priključka“ zamjenjuje se riječima: „sigurno snabdijevanje potrošača i pružanje ove usluge“ radi usklađivanja sa Zakonom o električnoj energiji („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 68/20) jer je tim zakonom ovaj dio takođe regulisan. Tim zakonom jasno se razdvajaju obaveze trgovca (javnog snabdjevača) od distributera.
- U članu 47. u stavu 3. dodaju se riječi: „opštim uslovima“, te u stavu 4. dodaju se riječi: „trgovac kao ugovorna strana“ i riječi: „imaju regulatornu i nadzornu funkciju koju vrše radi zaštite svih učesnika na tržištu“ radi usklađivanja sa Zakonom o električnoj energiji („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 68/20).

- U članu 57. mijenja se stav 9. kojim se propisuju odredbe o zaštiti potrošača u ugovorima o prodaji na daljinu i izvan poslovnih prostorija, sa izuzetkom ugovora koji se odnose na pružanju usluge smještaja koji nije u stambene svrhe, transporta robe, usluga iznajmljivanja automobila ili usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja.
- Dodaju se novi čl. 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112. i 113. koji se tiču oblasti elektronskih instrumenata plaćanja, a odnose se na elektronski novac, izdavanje i upotrebu EIP-a, obavješćavanje korisniku EIP-a, obavješćavanje nakon prenosa novčane vrijednosti, obaveze i odgovornost korisnika EIP-a, ograničenje odgovornosti korisnika EIP-a, prava i obaveze izdavaoca EIP-a, odgovornost izdavaoca EIP-a i gubitak i krađa EIP-a, radi usklađivanja sa odredbama propisa kojima se uređuje finansijski sistem Republike Srpske.
- U članu 127. dodaje se novi stav 12. koji se odnosi na zloupotrebu izraza „komercijalna garancija“ i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 34. stav. 2. ovog zakona.
- Dodaje se član 132. kojim se propisuju prekršaji trgovca i odgovornog lica.
- Dodaje se član 133. kojim se propisuju prekršaji trgovca i odgovornog lica iz oblasti elektronskih instrumenata plaćanja.
- U članu 134. dodaje se novi stav 14. kojim se reguliše postupanje suprotno članu 23. st. 1. i 3. ovog zakona, u skladu s tim u istom članu dodaje se i stav 20. kojim se reguliše zloupotreba izraza „komercijalna garancija“ i izraz sa tim značenjem u skladu sa članom 34. stav 2. ovog zakona.

Što se tiče prijedloga koji nisu usvojeni, potrebno je navesti da je na javnim raspravama naglašena potreba za dodatnim usklađivanjem sa pravnom tekovinom Evropske unije i praksom i standardima Savjeta Evrope, te uzeti u obzir primjere iz prakse kako bi se novim zakonom dodatno zaštitili potrošači u Republici Srpskoj.

U vezi sa izlaganjima narodnih poslanika, potrebno je izjasniti se na prijedloge i komentare Diane Čekić.

Prijedlog narodnog poslanika odnosi se na član 24. kojim se uređuje obaveza da se proizvod prodaje sa originalnim omotom ili ambalažom, zbog toga što se u praksi tokom prodaje pojavljuju proizvodi 1+1 gratis, a proizvod koji je gratis često nema originalno pakovanje i zato ova odredba treba dodatno da se uredi radi veće zaštite potrošača.

Prijedlog nije uvažen jer je već sadržan u Prijedlogu zakona na način da je propisano da je trgovac obavezan da proizvod prodaje sa originalnim omotom ili ambalažom, a na zahtjev potrošača dužan je da proizvod posebno zamota. Ukoliko na zahtjev potrošača trgovac vrši dodatno pakovanje proizvoda i to korišćenjem posebnog papira za zamotavanje i upotrebom dodatnih ukrasa, cijena papira i dodatnih usluga treba da bude jasno i vidljivo istaknuta. Ali, svakako, u narednom periodu radiće se na dodatnoj edukaciji potrošača kada su u pitanju i ovakve situacije u praksi.

Sugestija narodnog poslanika Ognjena Vukojevića da se u članu 28. rok od šest mjeseci preinači u rok od 12 mjeseci, radi usklađivanja sa Direktivom Evropske unije 2019/771 i osiguranja visokog stepena zaštite potrošača, prihvaćena je u okviru izmjena člana 28.

Sugestije narodnog poslanika Bojana Kresojevića u vezi sa članom 37. stav 4. koja utiče na dozvoljenost korišćenja uobičajene i zakonite reklamne prakse preuveličavanja ili davanja izjava za koje se ne očekuje da budu shvaćene doslovno, pri čemu se navodi primjer oglasa „red bul, daje ti krila“ da isti može biti shvaćen doslovno, te iz tog razloga predlaže da se ova odredba promijeni.

Naglašavamo da stav 4. člana 37. Zakona unosi važnu balansirajuću odredbu, kao što su preuveličavanja i retoričke fraze koje su opšteprihvaćene u oglašavanju, a za koje se razumno ne očekuje da budu shvaćene doslovno. Takve formulacije su sastavni dio slobode trgovine i slobode komercijalnog izražavanja, pod uslovom da ne dovode potrošača u

zabludu, niti prikrivaju suštinske informacije. Takva oglašavanja nisu obmanjujuća, niti nedozvoljena, čak ni u kontekstu osjetljivih potrošača.

VII PROCJENA UTICAJA ZAKONA, DRUGIH PROPISA I OPŠTIH AKATA NA UVOĐENJE NOVIH, IZMJENU ILI UKIDANJE POSTOJEĆIH FORMALNOSTI KOJE OPTEREĆUJU PRIVREDNO POSLOVANJE

Uvidom u sprovedeni proces metodologije kratke procjene uticaja propisa na Nacrt Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj, Ministarstvo privrede i preduzetništva, u Mišljenju broj: 18.06-322-251/25 od 3. oktobra 2025. godine konstatuje da je:

Uvidom u Prijedlog zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj i Obrazac 1. procjene uticaja zakona, Ministarstvo privrede i preduzetništva konstatuje da je obrađivač sproveo sljedeće metodološke korake procjene uticaja propisa:

Prijedlog zakona planiran je Programom rada Vlade Republike Srpske za 2025. godinu i Programom rada Narodne skupštine Republike Srpske za 2025. godinu.

U vezi s problemom koji se želi riješiti, obrađivač navodi da je zaštita potrošača jedna od najdinamičnijih oblasti društva, te da je primjećeno da u primjeni važećeg Zakona postoje određene teškoće u njegovom sprovođenju, te da pojedine odredbe treba dodatno da se preispitaju i usklade sa direktivama Evropske unije. Obrađivač navodi da se ovim prijedlogom zakona pravno obrađuju pitanja kao što su: bezbjednost proizvoda, maloprodaja i prateće obaveze iz garancija, nepovoljni uslovi u ugovorima, ugovori zaključeni na daljinu kao i izvan poslovnih prostorija, ispravnost prehrambenih proizvoda, turistički paket aranžmani, odgovornost proizvođača u slučaju neispravne robe i slično. Prijedlog zakona nema pretenziju da obuhvati sva pitanja u vezi zaštite potrošača, već prevashodno ona koja se odnose na osnovna prava potrošača iz domena zaštite života, zdravlja i ekonomskih interesa potrošača. Prema navodima obrađivača posebna pažnja je data edukaciji i upoznavanju potrošača sa njihovim pravima i načinima njihovog ostvarivanja, zatim definisanju odredbi kojima će se osigurati adekvatna zaštita potrošača u svim situacijama u kojima se mogu naći pri kupovini proizvoda i usluga, te dodatnom preciziranju obaveza trgovaca prema potrošačima.

Opšti cilj donošenja prijedloga zakona je unapređenje prava potrošača kroz preciziranje i dopunu postojećih normi zakona i njihovo dodatno usklađivanje sa pravom Evropske unije. Pored opšteg cilja obrađivač navodi i više posebnih ciljeva i to:

- Efikasnija zaštita prava potrošača u postupku reklamacije nedostatka na proizvodu ili usluzi;
- Dodatno jačanje zaštite potrošača prilikom kupovine elektronskim putem;
- Adekvatno sankcionisanje nedopuštenog postupanja odnosno ponašanja trgovaca;
- Efikasniji inspekcijski nadzor i
- Bolja informisanost potrošača o njihovim potrošačkim pravima i obavezama.

Kod utvrđivanja opcija za postizanje ciljeva, utvrđeno je da je regulatorna promjena najbolja opcija za rješavanje utvrđenih problema i postizanje definisanih ciljeva.

U vezi sa uticajem na javne budžete, obrađivač navodi da Prijedlog zakona neće imati uticaj na republički budžet niti budžete jedinica lokalne samouprave. Obrađivač ističe da Prijedlog zakona neće imati uticaja na nivo potrošnje a time niti na javne prihode, kako kratkoročno tako i dugoročno. Međutim, prepoznat je neznatan uticaj ovog prijedloga zakona na povećanje prihoda u budžetu Republike Srpske, koji može nastupiti kao posljedica uvođenja novih prekršajnih sankcija za nedozvoljena ponašanja trgovaca.

U vezi sa uticajem na poslovanje, obrađivač navodi da predloženo zakonsko rješenje može zahtijevati određeni stepen prilagođavanja poslovnih subjekata. Naime, Prijedlogom zakona je predviđena dužnost trgovca da za usluge popravaka ili održavanja proizvoda (ako je vrijednost usluge veća od 100 KM), sačini predračun na papiru ili nekom drugom trajnom

nosaču zapisa sa specifikacijom usluge i da pribavi pisanu saglasnost potrošača na predračun prije početka pružanja usluge. Prijedlogom zakona predviđa se da je svaki nedostatak na proizvodu koji se pojavio u roku do 12 mjeseci od kupovine postojao u trenutku prelaska rizika na potrošača. Prema važećem zakonu taj rok je bio kraći (do šest mjeseci). Produženjem pomenutog roka produžen je i period u kome se postojanje nedostatka na proizvodu pretpostavlja, a teret dokazivanja suprotnog je na strani trgovca. Isto tako, Prijedlogom zakona je produžen i rok u kome trgovac u odgovoru, u pisanoj formi, može osporavati nedostatak na proizvodu. Prema važećem zakonu, trgovac je u pisanoj formi mogao osporavati nedostatak na proizvodu koji se pojavio nakon roka od 6 mjeseci od kupovine novog ili polovnog proizvoda, a sada, shodno Prijedlogu zakona, trgovac može osporavati nedostatak na proizvodu nakon proteka roka od 12 mjeseci od kupovine. Isto tako, tokom trajanja akcijske prodaje, sniženja ili rasprodaje trgovac je dužan da istakne umanjenu prodajnu cijenu koju primjenjuje tokom akcijske prodaje, sniženja i rasprodaje i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za istu robu u poslednjih 30 dana. Trgovac je takođe, shodno Prijedlogu zakona dužan da na reklamaciju potrošača odgovori u roku od osam dana od dana njenog prijema, ali sad za razliku od važećeg zakona, to je dužan da učini u pisanoj formi. Predviđa se i da račun za pružanje ekonomske usluge potrošaču (usluga prodaje električne energije, gasa, toplotne energije, vode, odvoda otpadnih voda, usluga telekomunikacija i sl.) treba da sadrži sve elemente koji potrošaču omogućavaju da provjerava i prati iznos svog zaduženja i ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provjere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge. Prijedlog zakona propisuje znatno širi krug informacija i podataka koje je trgovac dužan da, prije zaključenja ugovora na daljinu i ugovora van poslovnih prostorija, obavijesti potrošača. Sve navedeno zahtjeva određeni stepen prilagođavanja za poslovne subjekte i u određenim segmentima promjenu dosadašnje poslovne prakse. Pored navedenog, obrađivač navodi da Prijedlog zakona može uticati i na poslovanje u oblasti turističke djelatnosti. Naime, Prijedlogom zakona predviđeno je da u ugovoru o turističkom paket-aranžmanu, može doći do naknadne promjene obračuna cijene aranžmana. Do toga može doći, između ostalog, u slučaju: promjene troškova prevoza za više od 8% od ugovorene cijene, a koja je prouzrokovana promjenom cijena nafte i derivata nafte (gorivo) i promjene deviznog kursa, ako ta promjena utiče na povećanje cijene aranžmana više od 8%. Za razliku od Prijedloga, prema važećem zakonu do naknadne promjene obračuna cijene aranžmana može doći i sa manjim postotkom promjene troškova prevoza, odnosno deviznog kursa (ako se promjene više od 5% od ugovorene cijene). Na osnovu navedenog, Prijedlog zakona može dovesti do eventualnog povećanja troškova poslovanja. Međutim, pored navedenog obrađivač ističe da su predviđene i određene izmjene koje treba da olakšaju poslovanje. Tako primjera radi, Prijedlogom zakona smanjuje se rok u kome je proizvođač ili trgovac, nakon prestanka proizvodnje tehnički složenijih proizvoda, dužan da obezbijedi nabavku rezervnih dijelova radi njihovog održavanja. Shodno Prijedlogu zakona taj rok ne može biti kraći od pet godina, a prema važećem zakonu nije mogao biti kraći od deset godina. Na ovaj način izvršeno je usklađivanje sa realnim, tehnološkim, tržišnim i pravnim uslovima. Savremeni tehnički proizvodi, posebno elektronika i digitalni uređaji, imaju brz ciklus inovacija i često prestaju da se proizvode ili podržavaju u kraćim vremenskim rokovima. Određivanjem minimalnog roka od pet godina, obezbjeđuje se osnovna zaštita potrošača, uz istovremeno smanjenje tereta za proizvođače i trgovce.

Prijedlogom zakona predviđena je izmjena postojeće formalnosti, odnosno Rješenja o upisu u evidenciju udruženja i saveza za zaštitu potrošača. Predmetna formalnost izmijenjena je na način da su precizirani pojedini segmenti postupka upisa udruženja i saveza za zaštitu potrošača u evidenciju koju vodi Ministarstvo trgovine i turizma. Naime, sada se propisuje da se postupak upisa pokreće zahtjevom, a okončava rješenjem o upisu u evidenciju. Pored navedenog, Prijedlogom zakona se sada jasno precizira da će ostali elementi formalnosti kao

što su: sadržaj, oblik, način vođenja evidencije i dokumentacija potrebna za upis u evidenciju biti razrađeni podzakonskim aktom, odnosno pravilnikom.

U vezi sa socijalnim uticajem, obrađivač navodi da sva zakonska rješenja (izmjenjena i nova), predstavljaju rješenja koja su propisana u cilju zaštite potrošača i unapređenja njihovih prava. Obradivač posebno ističe da su Prijedlogom zakona, a u skladu sa direktivama Evropske unije, objedinjena poglavlja „ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija“ i „prodaja na osnovu ugovora na daljinu“, a sve u cilju dodatne zaštite potrošača prilikom kupovine elektronskim putem koje je u današnjem vremenu u značajnom porastu. U vezi sa navedenim, obrađivač ističe i da je poglavlje „turistički paket aranžmani“ dodatno usklađeno sa zakonskom regulativom Evropske unije, što će omogućiti jasnije odnose između ugovornih stana, odnosno organizatora putovanja, posrednika (agencije) i potrošača, te veću pravnu sigurnost. Poseban akcenat stavljen je i na ranu edukaciju potrošača, a posebno edukaciju djece školskog uzrasta. Za potrošače je posebno značajno i to što se Prijedlogom zakona zabranjuje trgovcu da pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje zloupotrebljava izraz „komercijalna garancija“ i drugi izraz s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava od onih koja su mu zagarantovana ovim zakonom.

U vezi sa uticajem na životnu sredinu, utvrđeno je da Prijedlog nema uticaja.

U pogledu ostalih metodoloških koraka procjene uticaja propisa, utvrđeno je da su sprovedene interesorne konsultacije putem aktivne radne grupe za izradu ovog zakona, ali i konsultacije sa udruženjima za zaštitu potrošača. Pored navedenog, Prijedlog zakona je objavljen na internet stranici Ministarstva trgovine i turizma sa ostavljenim rokom od osam dana za dostavljanje primjedaba i sugestija. Obradivač ističe da je održana i javna rasprava o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača u pet gradova Republike Srpske (Istočno Sarajevo, Trebinje, Bijeljina, Doboj i Banja Luka). Na javnim raspravama učestvovali su: predstavnici ministarstava, udruženja građana, inspeksijskih organa, jedinica lokalnih samouprava, davaoca ekonomskih usluga, turističkih organizacija, trgovca, komora i ugostitelja. Obradivač navodi da je prilikom izrade konačnog teksta ovog prijedloga zakona uzeo u obzir sve komentare koji su dostavljeni, a prihvaćene su sugestije za koje je ocijenjeno da su opravdane i konstruktivne.

Kada je u pitanju praćenje sprovođenja propisa, obrađivač ističe da će se primjena propisanih zakonskih rješenja pratiti putem upravnog nadzora od strane Ministarstva trgovine i turizma, te inspeksijskog nadzora od strane Republičke uprave za inspeksijske poslove i posebne organizacione jedinice za obavljanje inspeksijskih poslova u administrativnim službama jedinica lokalne samouprave. Pored toga, obrađivač navodi da će se kroz vođenje evidencije udruženja za zaštitu potrošača pratiti određeni parametri u vezi sa primjenom zakona koji mogu biti pokazatelji za praćenje i vrednovanje očekivanih rezultata.

Ministarstvo privrede i preduzetništva utvrdilo je da je obrađivač, prilikom sprovođenja procjene uticaja propisa, postupio u skladu sa Odlukom o procjeni uticaja propisa.

VIII UČEŠĆE JAVNOSTI I KONSULTACIJE U IZRADI ZAKONA

U skladu sa članom 41. stav 1. tačka 10) Pravila za izradu zakona i drugih propisa Republike Srpske i tačkom 13. Smjernica za konsultacije u izradi propisa i drugih opštih akata („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 86/22), utvrđeno je da Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj ima značajan uticaj na javnost, te je tekst Zakona bio objavljen na internet stranici Ministarstva trgovine i turizma radi dostavljanja primjedaba i sugestija i ostavljen je rok od 15 dana za dostavljanje eventualnih primjedaba i sugestija na tekst Zakona.

Takođe, tekst Zakona je objavljen na internet stranici, odnosno stavljen na portal e-konsultacije, te Ministarstvo prilikom izrade konačnog teksta ovog zakona uzelo u obzir sve

komentare koji su dostavljeni na Prijedlog, a prihvaćene su sugestije za koje je ocijenjeno da su opravdane i konstruktivne i da doprinose ostvarenju cilja ovog zakona.

U Radnoj grupi za izradu zakona učestvovali su, pored predstavnika Ministarstva trgovine i turizma, predstavnici Ministarstva finansija, Republička uprava za inspekcijske poslove Sektor tržišne inspekcije, Ministarstva privrede i preduzetništva, Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite, Ministarstva za evropske integracije i međunarodnu saradnju, Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede, Ministarstva za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju, Ministarstva energetike i rudarstva, Ministarstva saobraćaja i veza i Ministarstva prosvjete i kulture.

U organizaciji Ministarstva trgovine i turizma javna rasprava o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj sprovedena je u pet gradova: Istočno Sarajevo, Trebinje, Bijeljina, Doboj i Banja Luka.

Na javnim raspravama učestvovali su predstavnici: ministarstava, udruženja građana, inspekcijskih organa, jedinica lokalnih samouprava, davaoca ekonomskih usluga, turističkih organizacija, trgovaca, komora i ugostitelja.

IX FINANSIJSKA SREDSTVA I EKONOMSKA OPRAVDANOST DONOŠENJA ZAKONA

Za sprovođenje ovog zakona nisu potrebna dodatna sredstva iz budžeta Republike Srpske.