**REPUBLIKA SRPSKA**

**VLADA**

**E**

**NACRT**

**ZAKON**

**O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O**

**ZAŠTITI POTROŠAČA U REPUBLICI SRPSKOJ**

**Banja Luka, mart 2021. godine**

**Nacrt**

**ZAKON**

**O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O**

**ZAŠTITI POTROŠAČA U REPUBLICI SRPSKOJ**

Član 1.

U Zakonu o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 6/12, 63/14 i 18/17) u članu 2. u tački f) poslije riječi: „potrošača“ dodaju se riječi: „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, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge“.

Član 2.

U članu 13. poslije stava 5. dodaju se novi st. 6, 7, 8, 9. i 10. koji glase:

„(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 ili drugoj ispravičitljivo i jasno napiše rok isporuke.

(7) 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.

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

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

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

Dosadašnji st. 6. i 7. postaju st. 11. i 12.

Član 3.

U članu 18. poslije stava 9. dodaje se novi stav 10. koji glasi:

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

Dosadašnji st. 10, 11. i 12. postaju st. 11, 12. i 13.

Poslije dosadašnjeg stava 12. koji je postao stav 13. dodaju se novi st. 14, 15, 16, 17. i 18. koji glase:

„(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 istaći na cjenovniku, tada cijenu usluge mora istaći u obliku:

a) kataloga usluga s cijenama,

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

v) 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, u cijenu usluge moraju biti istaknuti i svi pripadajući troškovi usluge.“

Član 4.

Član 19. mijenja se i glasi:

„(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, ako su 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 cijelo razdoblje 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.“

Član 5.

U članu 25. poslije stava 6. dodaje se novi stav 7. koji glasi:

„(7) Trgovac je dužan da prigovore koje primi putem pošte ili elektronskim putem 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.“

Član 6.

Član 26. mijenja se i glasi:

„(1) Ako proizvod ima nedostatak, trgovac je dužan da po zahtjevu i izboru potrošača:

a) popravi proizvod bez dodatnih troškova za potrošača, ili

b) zamijeni proizvod bez dodatnih troškova za potrošača, ili

v) izvrši povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom u roku do sedam dana od dana prihvatanja reklamacije potrošača, ili

g) 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 se nedostatak na proizvodu pojavi u roku do šest mjeseci od dana kupovine, pretpostavlja se da je nedostatak postojao u momentu kupovine koji potrošač ne mora dokazivati, osim ako je ta pretpostavka u suprotnosti sa prirodom proizvoda ili prirodom nedostatka.

(7) Uz zahtjev za otklanjanje nedostatka na proizvodu potrošač prilaže kopiju računa ili drugi dokaz o kupovini koji podrazumijeva:

a) ovjerenu garanciju,

b) otpremnicu,

v) slip – u slučaju plaćanja bankovnom karticom,

g) izvod sa tekućeg računa,

d) potvrdu o prijemu robe,

đ) priznanicu i slično.

(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, nakon tog roka potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.

(10) Trgovac odgovara za nedostatak na proizvodu koji nastane kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio trgovac ili drugo lice koje on ovlasti, ili nastane kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže zbog nedostatka u uputstvu za instalaciju ili montažu.“

Član 7.

U članu 27. stav 1. mijenja se i glasi:

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

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

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

U stavu 3. riječ: „skriveni“ briše se.

Stav 4. mijenja se i glasi:

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

U stavu 5. poslije riječi: „računa“ dodaju se riječi: „ili drugi dokaz o kupovini iz člana 26. stav 7. ovog zakona“.

U stavu 6. riječ: „skriveni“ briše se.

Član 8.

U članu 28. stav 1. briše se.

Poslije dosadašnjeg stava 2. koji postaje stav 1. dodaje se novi stav 2. koji glasi:

„(2) Ako trgovac osporava reklamaciju za nedostatak koji se pojavio u roku do šest mjeseci od kupovine, dužan je da uz odgovor, u pisanoj formi, priloži stručno mišljenje ovlaštenog tijela ili ovlaštenog sudskog vještaka u Republici.“

Član 9.

Član 29. mijenja se i glasi:

„Ako trgovac u odgovoru, u pisanoj formi, osporava nedostatak koji se pojavio nakon roka od šest mjeseci od kupovine, ali ne duže od dvije godine, odnosno godinu dana za polovne proizvode, a potrošač ne odustaje od svog zahtjeva, potrošač može zatražiti stručno mišljenje o nedostatku od ovlaštenog tijela ili ovlaštenog sudskog vještaka u Republici, a troškove vještačenja snosi trgovac ukoliko se vještačenjem dokaže nedostatak.“

Član 10.

U članu 30. u stavu 1. riječi: „u skladu sa članom 26. stav 1. tačka a)“ zamjenjuju se riječima: „na popravak“.

Poslije stava 3. dodaju se novi st. 4, 5. i 6. koji glase:

„(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 njena 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 koje je potrebno za otklanjanje nedostatka.“

Član 11.

U članu 47. u stavu 2. poslije riječi: „Republike“ dodaju se riječi: „i na svojoj internet stranici“.

U stavu 3. poslije riječi: „formi“ dodaju se riječi: „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“.

Stav 5. mijenja se i glasi:

„(5) 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 korištenja 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 korištenja usluge.“

Poslije stava 6. dodaje se novi stav 7. koji glasi:

„(7) 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.“

Član 12.

U članu 51. poslije stava 4. dodaje se novi stav 5. koji glasi:

„(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.“

Član 13.

U članu 52. poslije stava 2. dodaje se novi stav 3. koji glasi:

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

Član 14.

Član 54. mijenja se i glasi:

„(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 dospjelosti obaveze.

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

a) upozori na obaveze po osnovu ugovora,

b) 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.”

Član 15.

U članu 123. st. 2. i 3. mijenjaju se i glase:

„(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.“

Stav 5. mijenja se i glasi:

„(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 može ga osnovati najmanje tri udruženja iz stava 1. ovog člana.“

Poslije stava 5. dodaje se novi stav 6. koji glasi:

„(6) Udruženja ili savezi potrošača ne mogu sticati i koristiti finansijska 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.“

Član 16.

U članu 124. u stavu 2. poslije riječi: „udruženja“ dodaju se riječi: „i saveza“.

U tački a) riječi: „za zaštitu potrošača“ brišu se.

U tački v) riječi: „rada udruženja za zaštitu potrošača“ brišu se.

U stavu 4. riječi: „iz st. 1. i 2.“ zamjenjuju se riječima: „iz stava 2. tačka b)“.

Stav 6. mijenja se i glasi:

„(6) 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 u cilju ostvarivanja njihovih prava i interesa, kao i da pomažu rad organizacija potrošača, naročito obezbjeđivanjem prostora i drugih uslova za njihov rad, u skladu sa mogućnostima.“

Član 17.

U članu 125. u tački j) poslije riječi: „stav 1. ovog zakona“ riječ: „i“ briše se i dodaje se zapeta.

U tački k) tačka se zamjenjuje zapetom, a poslije tačke k) dodaje se nova tačka l) koja glasi:

„l) 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.“.

Član 18.

U članu 139. poslije stava 2. dodaje se novi stav 3. koji glasi:

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

a) trgovac u roku iz člana 13. stav 10. ovog zakona ne vrati potrošaču plaćeni iznos,

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

v) trgovac prigovore koje primi putem pošte ili elektronskim putem 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),

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

d) 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),

đ) trgovac ne produži garantni rok onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe proizvoda (član 30. stav 4), kao i ukoliko trgovac ne utvrdi novi garantni rok u skladu sa obavezama iz člana 30. stav 5. ovog zakona.“

Član 19.

U članu 143. u stavu 1. tačka v) mijenja se i glasi:

„v) 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 10),“.

U tački i) poslije riječi: „formi“ dodaju se riječi: „na osnovu opštih uslova, ako pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni uslova pružanja ekonomskih usluga iz ugovora, najkasnije mjesec dana prije početka primjene tih uslova,“.

Član 20.

U članu 144. u stavu 1. u tački d) riječi: „stav 6.“ zamjenjuju se riječima: „stav 10“.

Tačka p) mijenja se i glasi:

„p) na prodajnom mjestu vidno ne istakne obavještenje o načinu i mjestu reklamacije i ako na tom mjestu ne drži Knjigu reklamacija (član 25. stav 3),“.

U tački r) riječi: „i članom 28. stav 1.“ brišu se.

U tački č) poslije riječi: „Republike“ dodaju se riječi: „i na svojoj internet stranici, ako je ima,“.

Član 21.

U članu 147. u stavu 1. poslije tačke đ) dodaje se nova tačka e) koja glasi:

„e) 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, 13, 16. i 19),“.

Dosadašnja tačka i) koja postaje tačka j) mijenja se i glasi:

„j) 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 ili elektronskim putem 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 7),“.

Poslije dosadašnje tačke i) koja postaje tačka j) dodaje se nova tačka k) koja glasi:

„k) 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),“.

U dosadašnjoj tački j) koja postaje tačka l) riječi: „člana 26. stav 6. i“ brišu se.

U dosadašnjoj tački s) koja postaje tačka ć) riječi: „član 54. stav 1.“ zamjenjuju se riječima: „član 19. stav 2“.

Dosadašnje t. e), ž), z), i), j), k), l), lj), m), n), nj), o), p), r), s), t), ć), u), f), h), c), č), dž), š), aa), ab), av), ag), ad), ađ), ae) i až) postaju t. ž), z), i), j), k), l), lj), m), n), nj), o), p), r), s), t), ć), u), f), h), c), č), dž), š), aa), ab), av), ag), ad), ađ), ae), až), az) i ai).

Član 22.

U članu 147a. u stavu 1. u tački a) broj: „7“ zamjenjuju se brojem: „10“, a riječ: „i“ briše se i dodaje se zapeta.

U tački b) poslije riječi: „(član 18. stav 9)“ dodaje se zapeta.

Poslije tačke b) dodaju se nove t. v), g) i d) koje glase:

„v) 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. 14, 15. i 18),

g) nakon isteka roka iz člana 47. stav 6. ovog zakona potrošaču podnese zahtjev za plaćanje potraživanja i

d) na zahtjev potrošača ili ovlaštenog udruženja za zaštitu potrošača ne dostavi besplatno uslove koji nisu objavljeni na internet stranici trgovca (član 47. stav 7)“.

Član 23.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana njegovog objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srpske“.

Broj: PREDSJEDNIK

Datum: NARODNE SKUPŠTINE

Nedeljko Čubrilović

**OBRAZLOŽENJE**

**NACRTA ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA**

**ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA U REPUBLICI SRPSKOJ**

**I USTAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE ZAKONA**

Ustavni osnov za donošenje Zakona o izmjenama i dopunama 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 NORMATIVNOPRAVNE TEHNIKE**

Prema Mišljenju Republičkog sekretarijata za zakonodavstvo broj: 22.04-020-578/21 od 26. februara 2021. godine, ustavni osnov za donošenje ovog zakona sadržan je u članu 53. Ustava Republike Srpske, kojim je propisano da Republika Srpska obezbjeđuje zaštitu potrošača u Republici Srpskoj, i u Amandmanu XXXII tačka 6. na član 68. Ustava Republike Srpske, prema kojem Republika, između ostalog, uređuje i obezbjeđuje svojinske i obligacione odnose i zaštitu svih oblika svojine.

Obrađivač Zakona je u Obrazloženju Nacrta zakona naveo razloge za donošenje izmjena i dopuna Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj. U vezi s tim, obrađivač Zakona navodi da je razlog za donošenje ovog zakona sadržan i u potrebi otklanjanja uočenih nedostataka u primjeni Zakona, te da pojedine odredbe treba precizirati i uskladiti sa direktivama Evropske unije.

Republički sekretarijat za zakonodavstvo razmotrio je Nacrt zakona i u skladu sa članom 103. stav 1. Pravila za izradu zakona i drugih propisa Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 24/14) obrađivaču je dao određene primjedbe i sugestije u cilju usklađivanja predloženog teksta izmjena i dopuna Zakona sa Pravilima normativno-pravne tehnike za izradu zakona i drugih propisa Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 13/06 i 20/06). U vezi sa tim date su primjedbe koje se odnose na usaglašavanje teksta Zakona sa čl. 41. do 45. i čl. 63. do 66. Pravila normativno-pravne tehnike za izradu zakona i drugih propisa Republike Srpske, a odnose na način pisanja izmjena i dopuna zakona i na jezik i stil pisanja propisa.

Republički sekretarijat za zakonodavstvo konstatuje da je obrađivač u Obrazloženju Zakona naveo da je postupio u skladu Smjernicama za postupanje republičkih organa uprave o učešću javnosti i konsultacijama u izradi zakona („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 123/08 i 73/12).

Budući da je predmetni zakon usaglašen sa Ustavom, sa pravnim sistemom Republike Srpske i sa Pravilima za izradu zakona i drugih propisa Republike Srpske, mišljenje je da se Nacrt zakona o izmjenama i dopunama 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- 701/21 od 1. marta 2021. godine a nakon uvida u propise Evropske unije (EU) i analize Nacrta zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj (Nacrt), ustanovljeno je da postoje izvori prava EU relevantni za predmet uređivanja dostavljenog Nacrta, a koje je obrađivač uzeo u obzir prilikom njegove izrade. Uzimajući u obzir navedeno u Izjavi o usklađenosti stoji ocjena „Usklađeno“.

Predmetnim nacrtom vršeno je dodatno usklađivanje Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj sa direktivama EU o pravima potrošača.

Obrađivač je vršio usklađivanje sa Direktivom 1999/44/ES Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. Maja 1999. godine o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i pratećim garancijama i Direktivom 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, izmjeni Direktive 93/13/EES i Direktive 1999/44/ES Evropskog parlamenta i Savjeta, te o stavljanju van snage Direktive Savjeta 85/577/EES i Direktive 97/7/ES Evropskog parlamenta i Savjeta.

Pravni osnov za njihovo donošenje sadržan je u Ugovoru o funkcionisanju Evropske unije, Treći dio: Politike i unutrašnje djelovanje Unije, Naslov VII – Zajednička pravila o konkurenciji, oporezivanju i usklađivanju zakonodavstva; poglavlje 3 – Usklađivanje zakonodavstva; član 114; Naslov XV: Zaštita potrošača, član 169.

Pored navedenog, predmetnu materiju uređuju i odredbe člana 38. Povelje o osnovnim pravima EU.

Obrađivač je iz Direktive 1999/44/ES preuzeo odredbe člana. 2. stav 5, čl. 5. i 7. stav 1, koje se odnose na primjenu potrošačkog ugovora u fazi ugradnje (instalacije) proizvoda, prava potrošača u slučaju prodaje polovnih proizvoda i rokove odgovornosti trgovca za nedostatke na proizvodu. Navedene odredbe preuzete su članom 6. Nacrta.

Takođe, obrađivač čl. 1. i 2. Nacrta, preuzeo odredbe člana 2. tačke 5. i člana 18. Direktive 2011/83/ES, čime se dodatno definišu pojam potrošačkog ugovora i rokovi za izvršenje obaveze trgovca prema potrošačima.

Detaljan pregled usklađenosti sa navedenim odredbama direktiva, sadržan je u uporednim prikazima usklađenosti Nacrta zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj sa pravnom tekovinom EU.

Napominjemo da je za predmetni nacrt data ocjena „usklađeno“, jer su istim u potpunosti preuzete odredbe navedenih članova direktiva. Ipak, potrebno je imati u vidu i ostale zahtjeve kako navedenih tako i ostalih propisa EU iz oblasti zaštite potrošača, zbog čega je potrebno nastaviti usklađivanje predmetne materije sa pravnom tekovinom EU.

Donošenje Nacrta će doprinijeti 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. i 2017. 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 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 izmjene i dopune Zakona zasnovani su i na potrebi da se na odgovarajući način regulišu pitanja za koja je u primjeni važećeg Zakona ocijenjeno da su uređena na nedovoljno precizan način, što bi doprinijelo većoj efikasnosti u njegovoj daljoj primjeni.

Predloženim Nacrtom zakona se terminološki precizira pojam „potrošački ugovor“, propisuje se obaveza trgovca da izvrši ugovor prema potrošaču za isporuku proizvoda ili usluge u roku od najduže 30 dana, ukoliko nije drugačije ugovoreno, kao i obaveza, odnosno rok za povrat uplaćenog iznosa nakon raskida ugovora zbog isteka roka, dodatno se precizira obaveza trgovca u vezi sa informisanjem potrošača o cijenama proizvoda ili usluga, propisuje se obaveza postupanja trgovca u situacijama kada nije ispunio obavezu u slučaju avansnog plaćanja. Takođe, propisuje se način evidentiranja prigovora potrošača koje trgovac primi putem pošte ili elektronskim putem.

Na potpuniji i jasniji način se uređuje pravo potrošača na izbor načina rješavanja prigovora zbog nedostatka na proizvodu, koje je već bilo uređeno Zakonom u primjeni, ali se sada dodatno precizira rok u kojem je trgovac dužan da ispuni zahtjev potrošača u vezi sa popravkom ili zamjenom proizvoda sa nedostatkom (30 dana) ili rok za povrat uplaćenog iznosa za proizvod sa nedostatkom (sedam dana). Novina je da se predloženim rješenjem uređuje odgovornost trgovca i za prodaju polovnih proizvoda.

Ovim izmjenama i dopunama Zakona dodatno se olakšava potrošaču ostvarivanje prava na reklamaciju proizvoda ili usluge tako što se pored kopije računa, kao uslova za ostvarivanje prava na reklamaciju, dokazivanje kupovine proizvoda koja je predmet reklamacije, omogućava i drugim nespornim dokumentima (ovjerena garancija, priznanica, dostavnica, otpremnica, slip u slučaju plaćanja bankovnom karticom i slično).

Nadalje, ukoliko potrošač vrši reklamaciju proizvoda, postupanje trgovca je uslovljeno periodom u kojem se nedostatak pojavio. Ukoliko se nedostatak na proizvodu pojavio u roku do šest mjeseci od prodaje (prelaska rizika), prema novom rješenju važi pretpostavka da je nedostatak postojao u momentu kupovine i koji potrošač ne mora dokazivati. Potrošač će morati da dokazuje postojanje nedostatka ako se nedostatak pojavi poslije šest mjeseci od prodaje, ali ako trgovac osporava postojanje nedostatka, odnosno ako zbog toga osporava reklamaciju potrošača.

Ukoliko se potrošač opredijeli za otklanjanje nedostatka popravkom, trgovac je dužan da produži garantni rok za vrijeme za koje je potrošač bio lišen upotrebe proizvoda.

U poglavlju koje se odnosi na pružanje ekonomskih usluga, ovim izmjenama Zakona propisuje se da je davalac usluge dužan da korisnika usluge pisanim putem obavijesti o promjenama uslova pružanja usluge mjesec dana prije roka primjene tih uslova. Pored toga, ovim izmjenama Zakona detaljnije se uređuje pravo potrošača na raskid ugovora.

Nadalje, izmjenama i dopunama Zakona propisuje se obaveza davaoca ekonomske usluge da posebnim aktom uredi sva pitanja koja se odnose na rad Komisije za rješavanje prigovora.

Važno je istaći da se odredbama Nacrta zakona propisuje obaveza davaoca usluge da potrošača, u pisanoj ili elektronskoj formi, obavijesti o dospjelim obavezama prije mjere prestanka pružanja usluge, te potrošača pozove na izmirenje zaostalih obaveza u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana slanja obavještenja.

Takođe, kao mjera zaštite ekonomskih interesa potrošača, ovim izmjenama Zakona zabranjuje se trgovcu da naplaćuje dodatne troškove koji su u vezi sa naplatom dospjelih potraživanja, pa i u situacijama kada se za ove svrhe angažuje drugo pravno ili fizičko lice.

Zakonom se dodatno propisuju uslovi osnivanja i ovlašćenja saveza udruženja koje mogu osnovati najmanje tri udruženja. Takođe, udruženjima se omogućava da stiču prihode u slučaju pružanja usluga uz naknadu (kotizacija za organizovanje seminara, konferencija, okruglih stolova ili sličnih aktivnosti) ili po osnovu naknade za rad u komisijama za rješavanje reklamacija.

Svi navedeni razlozi bili su osnov da se pristupi izmjenama i dopunama zakona kojima se uređuje oblast zaštite potrošača u Republici Srpskoj, a tekst izmjena i dopuna odredaba Zakona koje se odnose na to dat je predloženoj formi.

**V OBRAZLOŽENJE PREDLOŽENIH RJEŠENJA**

**Članom 1.** Nacrta zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj dopunjava se član 2. važećeg Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj u kojem se dodaje tačka f) kojom se dodatno pojašnjava pojam „potrošački ugovor“, odnosno pojam „ugovor“, koji za potrebe primjene Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj ima značenje bilo kojeg ugovora 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 ili usluge, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge, u skladu sa zakonom. Ovo je definicija preuzeta iz člana 2. tačka 5. Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. godine.

**Članom 2.** Nacrta zakona dopunjava se član 13. važećeg Zakona u kojem se poslije stava 5. dodaju novi st. 6, 7, 8, 9. i 10, propisuje se krajnji rok od 30 dana za izvršenje obaveze trgovca prema potrošaču za plaćen proizvod ili uslugu, ukoliko taj rok nije posebno ugovoren, nakon čega se ugovor raskida po sili zakona. Ipak, ukoliko želi, potrošač može da održi ugovor na snazi davanjem saglasnosti na dodatni rok za ispunjenje obaveze. Ako i u tom dodanom roku trgovac ne izvrši ugovor, ugovor se takođe raskida po samom zakonu. U oba slučaja obaveza trgovca je da, najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida, vrati potrošaču plaćeni iznos. Ovim dopunama izvršeno je i dodatno usklađivanje sa članom 18. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača.

**Članom 3.** Nacrta zakona dopunjava se član 18. važećeg Zakona u kojem se poslije stava 9. dodaje novi stav 10. dodatno se uređuje obaveza trgovca u vezi sa isticanjem cijena, kada se trgovac bavi uslugama. Trgovac uslugama dužan je da na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne cjenovnik usluga u poslovnom prostoru. Zavisno od prirode usluge ili načina na koji uslugu pruža, trgovac može istaći cijenu usluga i u drugom obliku, kao što je katalog, posebna brošura i slično. Ukoliko uslugu pruža izvan poslovnih prostorija, dužan je da u cjenovniku istakne sve pripadajuće troškove. Ovim članom propisana je i zabrana naplate, izdavanja i slanja opomena potrošaču za dospjela novčana potraživanja.

**Članom 4.** Nacrta zakona mijenja se član 19. važećeg Zakona i precizira se odredba kojom se definiše rok u kojem se smatra da je potrošač izmirio obavezu, ukoliko plaćanje vrši putem banke, pošta ili neke druge institucije za platni promet.

Istim članom se uređuje plaćanje avansom, kao i obaveza trgovca ukoliko ne može isporučiti proizvod ili uslugu koja je uplaćena avansno. Trgovac je tada dužan vratiti uplaćeni avans najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora.

Ovim članom se djelimično precizira postojeći član 19. Zakona i dopunjava odredbama o prodaji uz avansno plaćanje, koje je već sadržano u važećem članu 54. Zakona, u poglavlju koji se odnosi na usluge od opšteg ekonomskog interesa. Pošto ova odredba ima opšti karakter, odnosi se na opšta pravila poslovanja trgovca, postojeći član 54. Zakona se briše i sadržajno prenosi u član 19. Zakona.

**Članom 5.** Nacrtazakona dopunjava se član 25. važećeg Zakona u kojem se poslije stava 6. dodaje novi stav 7. i propisuje se obaveza trgovca da vodi evidenciju prigovora koje zaprimi putem pošte ili elektronskim putem. Tako zaprimljen prigovor evidentira trgovac u Knjigu reklamacija, prema redoslijedu prijema. Trgovac je dužan da potrošaču potvrdi prijem. Time se obezbjeđuje evidencija svih prigovora ne jednom mjestu, u propisanoj Knjizi reklamacija. Potvrda o prijemu je bitna zbog datuma od kojeg počinju teći rokovi za ostvarivanje prava potrošača, kao i zbog dokaza da je potrošač pokušao spor riješiti sa trgovcem.

**Članom 6.** Nacrta zakona mijenja se član 26. važećeg Zakona kojim su uređena posebna prava potrošača kod ugovora o prodaji, u slučaju postojanja nedostatka na proizvodu, zbog kojeg potrošač podnosi pisani prigovor (reklamaciju). Odgovornost trgovca za nedostatak predstavlja zakonski instrument zaštite potrošača koji treba razlikovati od garancije kao ugovornog instrumenta zaštite potrošača. Podrazumijeva se da se garantnom izjavom (garancijom) ne mogu umanjiti prava koja potrošač ima po ovom zakonu u slučaju nedostatka.

Novina u odnosu na dosadašnju obavezu trgovca je propisan rok od sedam dana za povrat uplaćenog iznosa od dana prihvatanja reklamacije, u slučaju kada se potrošač odlučio za takav način rješavanja reklamacije. Dosadašnjim rješenjem nije bio propisan rok povrata sredstava, iako je trgovac prihvatao reklamaciju potrošača kao osnovanu.

Ukoliko se potrošač odlučio po vlastitom izboru na popravku ili zamjenu, kao načinu rješavanja reklamacije, tada je trgovac dužan da popravku ili zamjenu izvrši u roku od 30 dana i taj rok se smatra primjerenim. Data je mogućnost potrošača da u slučaju postojanja objektivnih razloga može trgovcu dati saglasnost na dodatni rok od 15 dana za rješavanje reklamacije, nakon tog roka, ukoliko ga trgovac ne ispuni, potrošač ima pravo na raskid ugovora.

Ukoliko je potrošač odlučio da se reklamacija otkloni popravkom, potrošač ima pravo da zahtijeva zamjenu, umanjenje cijene ili raskid ugovora, ukoliko se pojavi isti ili drugi nedostatak nakon prve popravke. U tom slučaju moguća je ponovna popravka samo uz izričitu saglasnost potrošača, a to važećim odredbama Zakona nije bilo precizirano.

Novina je da se ovim članom dodatno uređuje pravo potrošača u slučaju prodaje polovnih proizvoda. Trgovac koji prodaje polovne proizvode može ugovoriti kraći rok za odgovornost u vezi sa nedostatkom od roka koji se primjenjuje na nove proizvode (dvije godine), ali ne kraći od godinu dana, a to do sada nije bilo propisano, time je izvršeno dodatno usklađivanje sa članom 7. Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. maja 1999. godine o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o garancijama za takvu robu.

Stavom 6. istog člana izvršeno je dodatno usklađivanje sa članom 5. Direktive 1999/44/EZ. koja se odnosi na rokove odgovornosti trgovca za nedostatke, prema kojoj se smatra da je nedostatak koji postane očit u roku do šest mjeseci od dana isporuke postojao i u trenutku isporuke. To znači da potrošač ne bi morao dokazivati nedostatak, odnosno trgovac ga u principu ne bi trebao osporavati, izuzev ako je to očigledno u suprotnosti sa prirodom proizvoda ili prirodom nedostatka.

Stavom 7. olakšava se ostvarivanje prava na reklamaciju tako što je potrošaču data mogućnost da, u prilogu pisane reklamacije, pored kopije računa kao jedinog dokaza kupovine, može priložiti i druge dokaze o kupovini, u slučaju da iz nekog razloga ne posjeduje račun ili da račun koji posjeduje nije jasan i čitljiv (npr. fiskalni račun je izblijedio), pa se kupovina proizvoda može dokazati i drugim dokazima kao što su: ovjerena garancija, otpremnica, slip u slučaju plaćanja bankovnom karticom, izvod sa tekućeg računa, potvrda o prijemu robe, priznanica i slično.

**Članom 7.** Nacrta zakona mijenja se stav 1. člana 27. važećeg Zakona kojim se uređuje pravo potrošača na izbor načina rješavanja reklamacije u slučaju postojanja nedostatka na usluzi. U tom slučaju utvrđena je obaveza trgovca da nedostatak otkloni tako što će ponovo obaviti uslugu ili je dovršiti u roku do 30 dana od dana reklamacije bez dodatnih troškova, kao i da snizi ugovorenu cijenu usluge, ukoliko je sniženje prihvatljivo za obje strane. Takođe, dopunama stava 5. kao i kod reklamacije za proizvode, omogućava se potrošaču da, pored računa, kao dokaz uz reklamaciju može priložiti i drugi dokaz o kupovini koji podrazumijeva: ovjerenu garanciju, otpremnicu**,** slip u slučaju plaćanja bankovnom karticom, izvod sa tekućeg računa, potvrdu o prijemu robe, priznanicu i slično.

**Članom 8**. Nacrta zakona vrše se izmjene u članu 28. važećeg Zakona, briše se stav 1. a dodaje novi stav 2. kojim se propisuje obaveza trgovca da uz odgovor potrošaču kojim osporava reklamaciju za nedostatak na proizvodu koji se pojavio u roku do šest mjeseci od dana kupovine, priloži stručno mišljenje ovlaštenog tijela ili ovlaštenog sudskog vještaka u Republici. Razlog je sadržan u potrebi da se spriječi formalno osporavanje nedostatka bez prilaganja stručnog mišljenja. Osporavanje nedostatka koji je nastao u periodu do šest mjeseci od dana kupovine, po pravilu je moguće samo ako trgovac dokaže da je zahtjev potrošača suprotan prirodi proizvoda ili nedostatka. Dakle, teret dokazivanja da proizvod nema nedostatak je na trgovcu.

**Članom 9.** Nacrta zakona mijenja se član 29. važećeg Zakona, kojim se propisuje da potrošač može zatražiti stručno mišljenje o nedostatku na proizvodu od ovlaštenog tijela ili ovlaštenog sudskog vještaka u Republici, u situacijama kada je trgovac svojim odgovorom, u pisanoj formi, osporio reklamaciju potrošača koja se odnosi na nedostatak koji se pojavio u periodu od šest mjeseci do dvije godine od kupovine, odnosno u periodu od šest mjeseci do godinu dana za polovne proizvode. U slučaju pozitivnog stručnog mišljenja u korist potrošača, troškove u vezi sa davanjem stručnog mišljenja ili vještačenja snosi trgovac.

**Članom 10.** Nacrta zakona dopunjava se član 10. važećeg Zakona, u kojem se poslije stava 3. dodaju novi st. 4, 5. i 6. kojim se propisuje pravo potrošača na produženje rokova iz garantne izjave za vrijeme koje je utrošeno na popravak, odnosno za onoliko vremena koliko je potrošač bio lišen upotrebe proizvoda koji je dat na popravku. Takođe, preuzeta je odredba iz člana 503. Zakona o obligacionim odnosima Republike Srpske kojom se uređuje pravo potrošača u vezi sa garancijom kada se zbog nedostatka na proizvodu, proizvod zamijeni drugim proizvodom ili izvrši popravka nekog bitnog dijela.

Stavom 6. normira se pravo potrošača na produženje perioda odgovornosti za nedostatak, onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe tog proizvoda. Dakle, dok traje otklanjanje nedostatka, nastupa prekid roka odgovornosti za nedostatke na proizvodu od dvije godine od prodaje (od dana prelaska rizika na potrošača), odnosno roka koji ne može biti kraći od jedne godine kod prodaje polovne robe (u skladu sa članom 6. Nacrta zakona kojim se mijenja član 26. važećeg Zakona).

**Članom 11.** Nacrta zakona vrše se izmjene u članu 47. važećeg Zakona, kojim se propisuje obaveza davalaca ekonomskih usluga da opšte uslove pružanja usluga, kao i njihove izmjene i dopune objave na internet stranici, pored postojeće obaveze objave tih uslova u jednom dnevnom listu, sa ciljem ostvarivanja prava potrošača na informisanje.

Takođe, novim stavom 7. propisuje se obaveza davaocima ekonomskih usluga da pisanim putem obavijeste potrošača o promjenama uslova pružanja usluga iz ugovora koji moraju zaključiti sa potrošačima, i to najkasnije mjesec dana prije primjene tih uslova.

Ovim članom precizira se postojeće pravo potrošača na raskid ugovora, kao i obaveze potrošača i trgovca u slučaju raskida ugovora. Takođe, propisuje se obaveza davaoca ekonomske usluga da potrošaču ili udruženju kojeg ovlasti potrošač, besplatno dostavi uslove pružanja usluga, ukoliko nisu objavljeni na internet stranici trgovca.

**Članom 12.** Nacrta zakona dopunjava se član 51. važećeg Zakona u kojem se poslije stava 4. dodaje novi stav 5. kojim se propisuje postupanje komisije za rješavanje potrošačkog prigovora.

**Članom 13.** Nacrta zakona dopunjava se član 52. važećeg Zakona u kojem se poslije stava 2. dodaje novi stav 3. kojim se normira da Savjetodavno tijelo i komisiju za rješavanje reklamacija potrošača finansira nadležni organ, odnosno trgovac koji ga osniva, u skladu sa svojim internim aktom.

**Članom 14.** Nacrta zakona mijenja se član 54. važećeg Zakona, kojim se normiraju prava i obaveze davalaca ekonomskih usluga u vezi sa obustavom pružanja ekonomske usluge. Trgovac može obustaviti pružanje usluge ako potrošač ne izmiri dospjelu obavezu u roku od dva mjeseca, uz obavezu dostavljanja prethodnog obavještenja (upozorenja) potrošaču o dospjelosti obaveze, a rok za plaćanje te obaveze ne može biti kraći od 30 dana od dana upozorenja. Takođe, predloženim izmjenama štite se potrošači ekonomskih usluga od plaćanja nepotrebnih dodatnih troškova u vezi sa plaćanjem dospjelih obaveza.

**Članom 15.** Nacrta zakona vrše se izmjene u članu 123. važećeg Zakona, izmjenom st. 2. i 3. propisuje se osnivanje i rad udruženja za zaštitu potrošača, kao i uslovi za osnivanje saveza udruženja, pri čemu je propisano da savez može osnovati najmanje tri udruženja.

Izmjenom stava 5. i dodavanjem novog stava 6. propisuje se mogućnost udruženjima potrošača da mogu pružati trgovcima usluge uz naknadu (npr. kotizacija za seminare u svrhu savjetovanja i obrazovanja trgovaca u vezi sa primjenom prava potrošača), ili da mogu sticati prihode po osnovu naknada za rad u komisijama za rješavanje reklamacija ukoliko je ta naknada propisana internim aktima trgovca, čime se u tom pogledu udruženja potrošača dovode u ravnopravan položaj sa drugim udruženjima građana, kao što je to riješeno i u zemljama u okruženju.

**Članom 16.** Nacrta zakona vrše se izmjene u članu 124. važećeg Zakona, a izmjenom stava 6. propisuje se obaveza učestvovanja jedinice lokalne samouprave, kao jednog od nosilaca zaštite potrošača, a u vezi sa podrškom aktivnostima udruženja za zaštitu potrošača.

**Članom 17.** Nacrta zakona dopunjava se član 125. važećeg Zakona u kojem se poslije tačke k) dodaje nova tačka l), kojom se usklađuju programske aktivnosti udruženja navedene u izmjenama člana 123. važećeg Zakona (član 15. Nacrta zakona), sa ovim članom, odnosno propisuje se da udruženja organizuju seminare, konferencije, okrugle stolove i druge aktivnosti, za potrošače bez naknade, a za trgovce i druge učesnike na tržištu – uz mogućnost naplate kotizacije.

**Članom 18.** Nacrta zakona dopunjava se član 139. važećeg Zakona dodavanjem poslije stava 2. novog stava 3. kojim se propisuje nadležnost tržišnog inspektora da, u postupku inspekcijskog nadzora u primjeni zakona, rješenjem može naložiti otklanjanje nedostataka i odrediti rok za otklanjanje tih nedostataka.

Odredbama **čl. 19, 20, 21. i 22.** Nacrt zakona izmijenjeni su čl. 143, 144, 147. i 147a. važećeg Zakona na način da se dodaju nove tačke kojima se normiraju prekršaji.

**Članom 23.** Nacrtazakona propisano je da ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srpske“.

**VI 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 izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj, Ministarstvo privrede i preduzetništva, u Mišljenju broj: 18.06-020-576/21 od 1. marta 2021. godine konstatuje da je:

* Da je Nacrt zakona **planiran** Programom rada Vlade Republike Srpske i Programom rada Narodne skupštine Republike Srpske za 2020. godine.
* Da je obrađivač pravilno **analizirao postojeće stanje i definisao problem** u Obrascu o sprovođenju skraćenog PUP-a, te da je problem sastavni dio „Razloga za donošenje ili izmjenu i/ili dopunu zakona“.
* Da je obrađivač pravilno definisao **ciljeve koji se žele postići zakonom**.

U pogledu **procesa konsultacija**, obrađivač navodi da su prije izrade Nacrta obavljene konsultacije sa udružnjima za zaštitu potrošača koja djeluju u Republici Srpskoj. Nacrt ovog zakona objavljen je na internet stranici Ministarstva trgovine i turizma. Opravdani stavovi i prijedlozi imali su uticaj na tekst Nacrta zakona.

Kod **utvrđivanja opcija za rješavanje problema**, obrađivač naveodi da je regulatorna promjena jedina opcija za rješavanje problema i ostvarenje ciljeva.

U vezi sa **uticajem na poslovno okruženje**, obrađivač je naveo da predmetne izmjene i dopune zakona neće imati direktnih uticaja na poslovno okruženje. Nacrtom zakona se ne nameću dodatne obaveze, već se na jednoobrazan način uređuju, odnosno preciziraju već postojeće obaveze koje se odnose na poslovne subjekte. Prema navodima obrađivača, Nacrt zakona će omogućiti da se svi trgovci dovedu u ravnopravan položaj na tržištu u odnosu prema potrošačima, a rješenja koje se predlažu predmetnim izmjenama i dopunama, za većinu trgovaca, predstavljaće dio dobre trgovačke prakse i neće stvarati nikakav dodatni teret. Obrađivač je posebno istakao da se pojedinim odredbama Nacrta, trgovci dovode u povoljniji položaj u odnosu na rješenja koja su bila normirana važećim zakonom, jer se sad precizira i mogućnost da se odgovornost trgovca za nedostatak na polovnom proizvodu utvrdi i u roku kraćem od dvije godine (ali ne kraćem od godinu dana) što do sada nije bio slučaj.

U vezi sa uticajem na **javne budžete**, obrađivač navodi da Nacrt zakona neće imati uticaja na javne budžete. Izmjene i dopune kojima se uređuje uključenost jedinica lokalnih samouprava, u smislu podrške u radu udruženjima za zaštitu potrošača na lokalnom nivou, predstavlja samo dodatno opisivanje mjera i aktivnosti koje već preduzimaju lokalne samouprave, dok je finansijska opterećenost lokalnih budžeta ostala ista. Međutim, obrađivač je ipak ukazao na mogućnost minimalanog uticaj predmetnih izmjena i dopuna na budžete lokalnih samouprava. Naime, obaveza formiranja Savjetodavnog tijela u čijem radu učestvuju predstavnici udruženja potrošača može imati minimalan uticaj na lokalne budžete, jer se posebnim aktom može predvidjeti obaveza naknade eventualnih troškova koji se odnose na rad člana Savjetodavnog tijela iz udruženja. Kad je u pitanju podrška radu udruženja ili saveza udruženja iz budžeta Republike, obrađivač navodi da ta sredstva nisu direktno vezana za broj udruženja ili saveza udruženja koja djeluju u Republici, već se ista planiraju i utvrđuju svake godine u zavisnosti od mogućnosti.

U vezi sa **socijalnim** **uticajima** obrađivač navodi da je obezbjeđenje bolje zaštite ekonomskih interesa potrošača jedan od razloga zbog kojih se pristupilo predmetnim izmjenama i dopunama zakona. U suštini radi se o olakšavanju ostvarivanja prava potrošača kroz poboljšanje i preciziranje postojećih rješenja, mada se pojedinim odredbama predviđaju i određene novine kojima se dodatno štite prava potrošača. Naime, ovim Nacrtom zakona tačno se propisuje rok (sedam dana od dana prihvatanja reklamacije) u kome je trgovac dužan da izvrši povrat uplaćenog iznosa, ukoliko se potrošač odlučio za takav način rješavanja reklamacije. Isto tako novina je i to da potrošač ima pravo da zahtjeva zamjenu, umanjenje cijene ili raskid ugovora, ukoliko se pojavi isti ili drugi nedostatak nakon prve popravke, a ponovna popravka proizvoda moguća je samo uz izričitu saglasnost potrošača. Ostale izmjene i dopune koje imaju direktnu ili indirektnu pogodnost za potrošača, vršene su u cilju dodatnog usklađivanja sa Direktivama EU i olakšanja ostvarivanja prava potrošača putem nadležne tržišne inspekcije ili putem udruženja za zaštitu potrošača.

Što se tiče **uticaja na životnu sredinu** obrađivač navodi da predmetne izmjene i dopune zakona neće imati uticaja na životnu sredinu.

Nacrtom nije **predviđeno uvođenje nove niti izmjena postojeće formalnosti**.

Ministarstvo privrede i preduzetništva utvrdilo je da je obrađivač, prilikom primjene skraćenog procesa procjene uticaja propisa, postupio u skladu s metodologijom propisanom u t. VI i VIII Odluke o sprovođenju procesa procjene uticaja propisa u postupku izrade propisa.

**VII UČEŠĆE JAVNOSTI I KONSULTACIJE U IZRADI ZAKONA**

U skladu sa članom 36. stav 1. tačka 9) Poslovnika o radu Vlade Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 123/18), te t. 4. i 15. Smjernica za postupanje republičkih organa uprave o učešću javnosti i konsultacijama u izradi zakona („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 123/08 i 73/12), obrađivač Nacrta zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj utvrdio je da je ovaj zakon od interesa za javnost.

Tekst Zakona objavljen je na internet stranici (www.mtt.vladars.net) sa ostavljenim rokom od osam dana, radi dostavljanja primjedaba i sugestija. Na predloženi tekst Nacrta zakona nije bilo sugestija, niti primjedaba.

**VIII FINANSIJSKA SREDSTVA I EKONOMSKA OPRAVDANOST**

**DONOŠENJA ZAKONA**

Za sprovođenje ovog zakona nisu potrebna dodatna sredstva iz budžeta Republike Srpske.

**PRILOG**

**ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA**

**U REPUBLICI SRPSKOJ**

(Tekst predloženih izmjena i dopuna ugrađenih u tekst Zakona)

Član 2.

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeće značenje:

a) potrošač je fizičo lice koje kupuje, poručuje, stiče ili koristi proizvode ili usluge za svoje potrebe i za potrebe svog domaćinstva ili kome je upućena ponuda za robu ili uslugu;

b) trgovac je privredno društvo ili preduzetnik koji prodaje robu ili pruža usluge potrošačima u sklopu svoje poslovne djelatnosti ili u druge komercijalne svrhe;

v) proizvođač je svako lice koje posluje u Republici Srpskoj (u daljem tekstu: Republika), bez obzira na vrstu ili oblik vlasništva, javno ili privatno i koji u cjelini ili djelimično:

1) proizvodi ili uvozi gotove proizvode, robu, sirovine, i sastavne dijelove, radi prodaje, zakupa, lizinga ili druge vrste prometa,

2) se predstavlja kao proizvođač stavljanjem svog naziva, zaštitnog znaka ili drugog obilježja na robu,

3) kao trgovac trguje proizvodima koji ne sadrži podatke o proizvođaču ako u određenom roku ne obavijesti oštećenog o identitetu proizvođača, odnosno lica od koga je nabavio proizvod,

4) kao trgovac uvoznog proizvoda koji sadrži podatke o proizvođaču, ali ne sadrži podatke o uvozniku,

g) proizvod je svaka roba ili usluga koja može biti u prometu, uključujući javne usluge, objekte, prava i obaveze,

d) roba označava opipljive stvari, koje se nude na tržištu, uključujući i objekte koji se mogu koristiti u skladu sa ovim zakonom,

đ) tehnička roba su složeniji uređaji za čiji je rad neophodna električna energija, ili motor na unutrašnje sagorijevanje (aparti za domaćinstvo, kompijuteri, telefoni, motorna vozila i slično),

e) 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,

ž) usluga je svaka aktivnost koju trgovac pruža u okviru svoje djelatnosti za potrebe potrošača,

z) usluga od opšteg ekonomskog interesa je 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,

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

j) 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 i dažbine,

k) 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 i dažbine,

l) 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,

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

m) 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 ili isporukom proizvoda potrošačima,

n) 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,

nj) 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 pogledu jedne ili više poslovnih praksi ili privrednih sektora,

o) 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 sprovode,

p) 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,

r) 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,

s) 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,

t) 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,

ć) 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,

u) opasan proizvod je proizvod koji nije bezbjedan i označava proizvode koji ne ispunjavaju karakteristike i standarde bezbjednih proizvoda u skladu sa zakonom,

f) potrošački ugovor je svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača, **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, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge**,

h) garancija je pisani dokument po kojem proizvođač ili trgovac preuzima obavezu prema potrošaču da bez dodatne naknade vrati 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,

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

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

dž) 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, a sniženje je prodaja robe po sniženoj cjeni 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,

š) 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, i

aa) nedostatakna 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.

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 ili drugoj ispravi čitljivo i jasno napiše rok isporuke.**

**(7) 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.**

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

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

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

**(11)** Trgovcu je zabranjena diskriminacija bilo kojeg potrošača, naročito odbijanjem prodaje proizvoda koji je izložen ili na drugi način pripremljen za prodaju, ili odbijanjem pružanja usluga koje se mogu obaviti, ili uslovljavanjem prodaje proizvoda, ili pružanjem usluga prodajom drugih proizvoda ili pružanjem drugih usluga.

**(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.

Član 18.

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

(2) Osim prodajne cijene proizvoda iz stava 1. ovog člana, treba biti vidljivo istaknuta cijena za jedinicu mjere istog proizvoda, te 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, osim 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 i posebnim propisima, 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 je riječ 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 istaći na cjenovniku, tada cijenu usluge mora istaći u obliku:**

**a) kataloga usluga s cijenama,**

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

**v) 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, u cijenu usluge moraju biti istaknuti i svi pripadajući troškovi usluge.**

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, ako su 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 cijelo razdoblje 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.**

Član 25.

1. Trgovac je dužan da vodi posebnu Knjigu reklamacija.

(2) Potrošač ima pravo da podnese reklamaciju u pisanom obliku, 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 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) Ministar trgovine i turizma (u daljem tekstu: ministar) pravilnikom propisuje oblik i sadržaj Knjige reklamacija.

**(7) Trgovac je dužan da prigovore koje primi putem pošte ili elektronskim putem 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.**

Član 26.

**(1) Ako proizvod ima nedostatak, trgovac je dužan da po zahtjevu i izboru potrošača:**

**a) popravi proizvod bez dodatnih troškova za potrošača, ili**

**b) zamijeni proizvod bez dodatnih troškova za potrošača, ili**

**v) izvrši povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom u roku do sedam dana od dana prihvatanja reklamacije potrošača, ili**

**g) 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 se nedostatak na proizvodu pojavi u roku do šest mjeseci od dana kupovine, pretpostavlja se da je nedostatak postojao u momentu kupovine koji potrošač ne mora dokazivati, osim ako je ta pretpostavka u suprotnosti sa prirodom proizvoda ili prirodom nedostatka.**

**(7) Uz zahtjev za otklanjanje nedostatka na proizvodu potrošač prilaže kopiju računa ili drugi dokaz o kupovini koji podrazumijeva:**

**a) ovjerenu garanciju,**

**b) otpremnicu,**

**v) slip – u slučaju plaćanja bankovnom karticom,**

**g) izvod sa tekućeg računa,**

**d) potvrdu o prijemu robe,**

**đ) priznanicu i slično.**

**(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, nakon tog roka potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.**

**(10) Trgovac odgovara za nedostatak na proizvodu koji nastane kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio trgovac ili drugo lice koje on ovlasti, ili nastane kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže zbog nedostatka u uputstvu za instalaciju ili montažu.**

Član 27.

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

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

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

(3) Ako potrošač naknadno otkrije nedostatak na obavljenoj usluzi, zahtjev treba u pisanoj formi da podnese u roku od 60 dana od dana kada je skriveni 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 primijeniće se rok iz garantne izjave.**

(5) Uz zahtjev iz st. 2. i 3. 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 b) 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.

Član 28.

**(1)** Ako trgovac osporava nedostatak, dužan je da potrošaču odgovori u pisanoj formi u roku od osam dana od prijema zahtjeva.

**(2) Ako trgovac osporava reklamaciju za nedostatak koji se pojavio u roku do šest mjeseci od kupovine, dužan je da uz odgovor, u pisanoj formi, priloži stručno mišljenje ovlaštenog tijela ili ovlaštenog sudskog vještaka u Republici.**

Član 29.

**Ako trgovac u odgovoru, u pisanoj formi, osporava nedostatak koji se pojavio nakon roka od šest mjeseci od kupovine, ali ne duže od dvije godine, odnosno godinu dana za polovne proizvode, a potrošač ne odustaje od svog zahtjeva, potrošač može zatražiti stručno mišljenje o nedostatku od ovlaštenog tijela ili ovlaštenog sudskog vještaka u Republici, a troškove vještačenja snosi trgovac ukoliko se vještačenjem dokaže nedostatak.**

Član 30.

(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 servisera 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 njena 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 koje je potrebno za otklanjanje nedostatka.**

Član 47.

(1) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu posredstvom distributivne mreže dužan je da omogući potrošačima priključak na distributivnu mrežu i upotrebu priključka, mreže i 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 dužan je da izda račun za obračunski period koji ne može biti duži od mjesec dana.

(5) **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 korištenja 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 korištenja usluge.**

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

**(7) 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.**

Član 51.

(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 u roku koji je propisan u ugovoru iz člana 46. stav 2. ovog zakona.

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

(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.**

Član 52.

(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, a to tijelo svoje odluke donosi bez diskriminacije, na transparentan i objektivan 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.**

Član 54.

**(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 dospjelosti obaveze.**

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

**a) upozori na obaveze po osnovu ugovora,**

**b) 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.**

Član 123.

(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 može ga osnovati najmanje tri udruženja iz stava 1. ovog člana.**

**(6) Udruženja ili savezi potrošača ne mogu sticati i koristiti finansijska 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.**

Član 124.

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

(2) U cilju usmjeravanja i podsticanja rada udruženja **i saveza** za zaštitu potrošača u budžetu Republike mogu se planirati sredstva za finansiranje:

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

b) projekata u oblasti zaštite potrošača i

v) materijalnih troškova.

(3) Sadržaj, način i oblik vođenja evidencije propisuje ministar.

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

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

(6) **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 u cilju ostvarivanja njihovih prava i interesa, kao i da pomažu rad organizacija potrošača, naročito obezbjeđivanjem prostora i drugih uslova za njihov rad, u skladu sa mogućnostima.**

Član 125.

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

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

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

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

g) 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,

d) dostavljaju nadležnim organima informacije o trgovcima ili davaocima usluga koji prodaju proizvode ili pružaju usluge koji ne odgovaraju propisanim uslovima u pogledu bezbjednosti i kvaliteta proizvoda i usluga,

đ) sarađuju sa svim nadležnim organima iz člana 120. ovog zakona,

e) donose godišnji plan rada,

ž) učestvuju u izradi Programa,

z) zastupaju potrošača u vansudskom postupku za zaštitu prava potrošača,

i) daju primjedbe i prijedloge prilikom donošenja propisa iz oblasti zaštite potrošača,

j) učestvuju u radu komisija za rješavanje reklamacija iz člana 51. stav 3. ovog zakona i savjetodavnih tijela iz člana 52. stav 1 ovog zakona**,**

k) vode evidenciju prigovora potrošača**,**

**l) 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.**

Član 139.

(1) Ako nadležni inspektor u vršenju nadzora utvrdi da je trgovac odbio da postupi po osnovanoj reklamaciji potrošača iz čl. 25, 26, 27, 29, 31. i 51. 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 prodavac 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:**

**a) trgovac u roku iz člana 13. stav 10. ovog zakona ne vrati potrošaču plaćeni iznos,**

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

**v) trgovac prigovore koje primi putem pošte ili elektronskim putem 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),**

**g) trgovac ne omogući potrošaču zamjenu, odgovarajuće umanjenje cijene, povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom (član 26. stav 3. ovog zakona),**

**d) 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),**

**đ) trgovac ne produži garantni rok onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe proizvoda (član 30. stav 4), kao i ukoliko trgovac ne utvrdi novi garantni rok u skladu sa obavezama iz člana 30. stav 5. ovog zakona.**

Član 143.

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

a) proizvodi namijenjeni potrošačima nisu sigurni 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 zaštita prirode i životne sredine, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima (član 8),

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

v) **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 10),**

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

d) nudi izvan prodajnih prostorija, pojedinačno ili sa drugim proizvodima, mlijeko, drugu hranu i piće za novorođenčad i odojčad, kao i pribor za korišćenje tih proizvoda, kojima se zamjenjuje prirodan način ishrane, odnosno ako prodaje igračake i druge proizvode namijenjene djeci koji  su napravljeni od materijala koji može štetno djelovati na zdravlje dece (član 17. st. 1.i 2),

đ) 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),

e) 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),

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

z) pruža javnu uslugu a ne  omogući potrošaču korišćenje javne usluge pod jednakim uslovima, bez diskriminacije (član 46**.** stav 3),

i) sa potrošačem ne zaključi ugovor u pisanoj formi **na osnovu opštih uslova, ako pisanim 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 47. st. 3. i 5. ovog zakona.

j) potrošaču obustavi pružanje javne usluge do okončanja sudskog ili vansudskog postupka, a račun za pruženu javnu uslugu se osporava u sudskom ili vansudskom postupku, a potrošač uredno plaća sve sljedeće nesporne račune, odnosno ako je trgovac obustavio pružanje javne usluge prije nego što je od nadležnog organa obaviješten o pokretanju postupka (član 53. st. 1. i 2),

k) vrši isporuku potrošaču proizvoda ili usluge koju potrošač nije naručio, ako takva isporuka zahtijeva plaćanje (član 67**.** stav 1),

l) posluje kao turistička agencija koja obavlja poslove organizatora putovanja (organizator putovanja) i turistička agencija koja posreduje u organizaciji turističkog putovanja (subagent), a  sa svakim potrošačem ne zaključi ugovor o turističkom paket‐aranžmanu (član 84. stav 1),

lj) ne zaključi ugovor o vremenskom korišćenju nepokretnosti na način iz člana 109. stav 1. ovog zakona i

m) 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 115. 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.

Član 144.

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

a) potrošačima isporučuje proizvode ili pruža usluge a ne posluje na jednom od jezika konstitutivnih naroda koji je u službenoj upotrebi u Republici i u pisanim dokumentima ne koristi poslovno ime i sjedište, ili skraćeno poslovno ime i sjedište kako je upisano u odgovarajući registar (član 7),

b) 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 10),

v) daje lične podatke o potrošaču trećim licima, bez prethodnog odobrenja potrošača (član 12),

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

d) vrši diskriminaciju potrošača na način iz člana 13. **stav 10**. ovog zakona,

đ) 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),

e) 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),

ž) 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),

z) 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),

i) igračke i drugi proizvodi ne sadrže vidna upozorenja o opasnostima za djecu pri korišćenju proizvoda, kao i upozorenja o ograničenju korišćenja proizvoda namijenjenih djeci do određenih godina života (član 17. stav 3),

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

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

l) 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),

lj) se ne pridržava prodajne cijene (član 18. stav 12),

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

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

nj) isprave nisu napisane jasno, vidljivo i čitko na jednom od jezika konstitutivnih naroda koji je u službenoj upotrebi u Republici (član 23. stav 2),

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

p) **na prodajnom mjestu vidno ne istakne obavještenje o načinu i mjestu reklamacije i ako na tom mjestu ne drži Knjigu reklamacija (član 25. stav 3),**

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

s) ne preuzme proizvod od potrošača o svom trošku i ne pošalje ga na servis, te ga ispravnog ne vrati potrošaču (član 30),

t) ne postupi u skladu sa članom 31. stav 1. ovog zakona,

ć) deklaracija ne sadrži podatke iz člana 33. stav 3. ovog zakona,

u) za tehnički složene proizvode 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 36. stav 1),

f) ovlašćene servise i tržište redovno ne snabdijeva potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova (član 37. stav 1),

h) postupi suprotno članu 40. stav 4. ovog zakona i potrošaču ne saopšti bitne informacije, odnosno ako postupi suprotno čl. 39, 41. i 42. ovog zakona,

c) za pruženu javnu uslugu, blagovremeno i bez naknade potrošaču ne izda odgovarajući račun, koji sadrži sve potrebne podatke i ne omogućavaju potrošaču provjeru obračuna pružene usluge (član 46. stav 4),

č) u najmanje jednom glasilu koji se distribuira na cijeloj teritoriji Republike **i na svojoj internet stranici, ako je ima,** ne objavi uslove i promjene uslova iz člana 47. stav 1. ovog zakona (član 47. stav 2),

dž) ne obračunava potrošnju električne energije, toplotne energije, gasa, vode i slično, na osnovu stvarnih isporuka, očitanih na mjernom uređaju potrošača (član 49. stav 1),

š) 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 i ako se račun za pružanje javne usluge potrošaču ne dostavi posebno za svaku uslugu (član 50. st. 1. i 2),

aa) ako postupi suprotno obavezi obavještavanja iz člana 62. stav 1. ovog zakona,

ab) za vrijeme ugovaranja, a najkasnije prije isporuke, ne dostavi potrošaču obavještenje u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču zapisa sa svim podacima iz člana 62. ovog zakona (član 63. stav 1),

av) ne isporuči proizvod ili ne pruži uslugu u roku od 15 dana od dana kada mu je potrošač poslao narudžbu (član 66. stav 1),

ag) 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 85),

ad) program putovanja ne uruči korisniku turističke usluge prije zaključenja ugovora (član 86. stav 5),

ađ) postupi u suprotnosti sa obavezom informisanja iz člana 87. stav 1. ovog zakona,

ae) ugovor ne sadrži sve odredbe iz programa putovanja koji je lično uručen potrošaču (član 87. stav 3),

až) ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 86. ovog zakona u primjerenom roku prije zaključenja ugovora, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču (član 88. stav 2),

az) u trenutku zaključenja ugovora ili neposredno nakon njegovog zaključenja, ne izda  potrošaču potvrdu o putovanju (član 89. stav 1),

ai) ne informiše potrošača o povećanju cijene i ako povećava ugovorenu cijenu u periodu od 20 radnih dana prije ugovorenog datuma polaska na putovanje (član 90. st. 3. i 5),

aj) prije ugovorenog dana počinjanja putovanja utvrdi da je prinuđen da izmijeni pojedine bitne odredbe ugovora, kao što su cijena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum počinjanja 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 93. stav 1),

ak) 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 pisanog obavještenja potrošača (član 93. stav 5),

al) nakon počinjanja 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 94. st. 1. i 2),

alj) postupi suprotno obavezama iz člana 95. st. 1, 2. i 8. ovog zakona,

am) ne  preduzme sve neophodne mjere u slučaju raskida ugovora ,a posebno u vezi sa povratkom potrošača ako je povratna karta bila ugovorena (član 103),

an) 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 106. stav 1),

anj) nakon potpisivanja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu potrošaču ne preda najmanje jedan primjerak potpisanog ugovora (član 109. stav 2),

ao) ne postupi po obavezi obavještavanja iz člana 110. stav 2. ovog zakona i

ap) potrošaču ne pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, odnosno dugoročnog proizvoda za odmor (član 117. 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.

Član 147.

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

a) 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),

b) 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),

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

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

d) 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, osim prodajne cijene, istaknute druge cijene (član 18. st. 3. i 4),

đ) u prilogu uz račun ne naznači da je riječ o robi koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno čija su upotrebna 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. 10. i 11),

**e) 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, 13, 16. i 19),**

**ž)** 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),

**z)** prevod isprava iz člana 23. stav 1. ovog zakona nije identičan originalnom tekstu (član 23. stav 3.),

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

**j)** **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 ili elektronskim putem 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 7),**

**k) 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),**

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

**lj)** osporava nedostatak, a potrošaču ne odgovori u pisanoj formi u roku od osam dana od prijema zahtjeva (član 28. stav 2),

**m)** ošteti 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 31. stav 2),

**n)** 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 36. st. 3. i 4),

**nj)** postupi suprotno članu 40. stav 3. ovog zakona,

**o)** postupa u skladu sa agresivnom poslovnom praksom iz člana 44. ovog zakona,

**p)** potrošaču ne dostavi detaljnu specifikaciju računa bez naknade (član 46. stav 5),

**r)** potrošaču ne dostavi bez naplate, obrazac ugovora koji će sadržavati uslove ugovora (član 48. stav 1),

**s)** na zahtjev potrošača, onemogući ugradnju odgovarajućeg mjernog uređaja, na osnovu projekta o tehničkoj izvodljivosti i u skladu sa opštim uslovima za isporuku i snabdijevanje (član 49. stav 2),

**t)** postupi suprotno članu 51. ovog zakona,

**ć)** 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**),

**u)** se potrošaču ne legitimiše identifikacionom karticom (član 55. stav 2),

**f)** potrošaču ne dostavi pisano 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 57. st. 1, 2. i 3),

**h)** obavještenje nije sačinjeno u propisanoj formi (član 62),

**c)** na prikladan način ne obavijesti potrošača o vremenu i načinu otpreme i to neposredno nakon otpreme proizvoda (član 63. stav 2),

**č)**  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 15 dana od dana kad je primio informaciju o nemogućnosti isporuke (član 66. stav 2),

**dž)** postupi suprotno članu 68. ovog zakona,

**š)** postupi suprotno članu 72. stav 1. ovog zakona,

**aa)** 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 87. 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 87. st 3. i 4),

**ab)** ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 85. ovog zakona u primjerenom roku prije zaključenja ugovora sredstvom komunikacije na daljinu kojim je potrošač izvršio rezervaciju (član 88. stav 3),

**av)** potvrda ne sadrži podatke iz člana 89. stav 2. ovog zakona, i ne postupi u skladu sa članom 89. st. 3. i 4. ovog zakona,

**ag)** postupi suprotno članu 90. stav 1. i članu 100. st. 2. i 3. ovog zakona,

**ad)** ne postupi u skladu sa članom 93. stav 2. ovog zakona,

**ađ)** u roku od 14 dana od dana počinjanja 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 95. stav 3),

**ae)** 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 106. stav 2),

**až)** ne predoči izmjene ugovora prije njegovog zaključenja, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka pristupačnom potrošaču, uz obavezu da se izmjene naznače u ugovoru (član 107. stav 2),

**az)** postupi suprotno članu 108. i članu 109. st. 4. i 5. ovog zakona i

**ai)** potrošaču ne pošalje zahtjev za plaćanje svake rate u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, najkasnije 14 dana prije dana njenog dospijeća (član 116. 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.

Član 147a.

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

a) 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 **10**)**,**

b) zaračunava izdavanje računa (član 18. stav 9)**,**

**v) 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. 14, 15. i 18),**

**g) nakon isteka roka iz člana 47. stav 6. ovog zakona potrošaču podnese zahtjev za plaćanje potraživanja i**

**d) na zahtjev potrošača ili ovlaštenog udruženja za zaštitu potrošača ne dostavi besplatno uslove koji nisu objavljeni na internet stranici trgovca (član 47. stav 7)**.

(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.