



**PARLAMENTARNA SKUPŠTINA  
BOSNE I HERCEGOVINE**

**181**

Na osnovu člana IV. 4.a) Ustava Bosne i Hercegovine, Parlamentarna skupština Bosne i Hercegovine, na 74. sjednici Predstavničkog doma, održanoj 14. februara 2006. godine, i na 54. sjednici Doma naroda, održanoj 21. februara 2006. godine, usvojila je

**ZAKON**

**O ZAŠTITI POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI**

**I. OPĆE ODREDBE**

Član 1.

- (1) Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini (u daljnjem tekstu: Zakon) uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriji Bosne i Hercegovine.
- (2) Na odnose i slučajeve iz oblasti zaštite potrošača koji nisu regulirani ovim Zakonom primjenjivat će se odredbe Zakona o hrani ("Službeni glasnik BiH", broj 50/04), Zakona o općoj sigurnosti proizvoda ("Službeni glasnik BiH", broj 45/04) te odgovarajuće odredbe zakona kojima se uređuju obligacioni odnosi u Bosni i Hercegovini. U slučaju nedoumice ili sukoba odredbi, primjenjivat će se odredba koja pruža veći stepen zaštite potrošačima.
- (3) Potrošač je svako fizičko lice koje kupuje, stiče ili koristi proizvode ili usluge za svoje lične potrebe i za potrebe svog domaćinstva.
- (4) Proizvođač je svako fizičko ili pravno lice koje posluje u Bosni i Hercegovini, bez obzira na vrstu ili oblik vlasništva, javno ili privatno, koje u cijelosti ili djelimično proizvodi proizvod ili pruža uslugu.

Prema definiciji, proizvođač je:

- a) svako lice koje uvozi proizvod ili uslugu u BiH;

- b) svako lice koje, stavljaajući svoje ime, robni žig, logotip, etiketu ili drugu karakterističnu oznaku na proizvod, predstavlja sebe kao proizvođača;
- (5) Trgovac je svako lice koje direktno ili kao posrednik među drugim licima prodaje proizvode ili pruža usluge potrošaču.
- (6) Proizvođač koji direktno dostavlja robu ili usluge potrošačima također se smatra trgovcem.
- (7) Proizvod je svaka stvar nastala kao rezultat ljudske djelatnosti, namijenjen potrošačima ili je vjerovatno da će ga koristiti potrošači, isporučen, bez obzira da li će biti plaćen ili ne, u toku komercijalne djelatnosti, i bez obzira da li je nov, korišten ili prepravljn.
- (8) Proizvodi obuhvataju gotove proizvode kao i sirovine i sastavne dijelove. On obuhvata sve vrste proizvoda, uključujući i poljoprivredne proizvode.
- (9) Robom se smatraju i proizvodi i nepokretna imovina.
- (10) Usluga je svaka djelatnost namijenjena da bude ponuđena potrošačima.

Član 2.

Potrošač se ne može odreći niti biti uskraćen za prava koja su mu data ovim Zakonom.

Član 3.

Osnovna prava potrošača su:

- a) pravo pristupa osnovnim robama i uslugama;
- b) pravo na obrazovanje o pitanjima potrošača,
- c) pravo na sigurnost i zaštitu života i zdravlja;
- d) pravo na informiranost;
- e) pravo na izbor;
- f) pravo da bude saslušan i zastupan;
- g) pravo na naknadu štete i kompenzaciju;
- h) pravo na život i rad u zdravoj i održivoj okolini.

## Član 4.

Nadležni organi za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini imaju glavnu odgovornost za promoviranje i implementiranje prava potrošača.

## Član 5.

Zahtjevi iz oblasti zaštite potrošača uzimat će se u obzir kod definiranja i implementiranja ostalih politika i aktivnosti nadležnih organa u Bosni i Hercegovini.

## Član 6.

Trgovci i druga pravna i fizička lica koji, u skladu s ovim Zakonom, potrošačima isporučuju proizvode ili pružaju usluge obavezni su da posluju na jezicima koji su u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini i u pisanim dokumentima koriste puni naziv firme i sjedišta, ili skraćeni naziv firme, ako je takav naziv upisan u sudski ili zanatski registar i sjedište.

## II. OBAVEZA OBAVLJANJA TRGOVINSKE DJELATNOSTI NA POŠTEN NAČIN

## Član 7.

- (1) Trgovac je obavezan da prodaje proizvod, odnosno pruža uslugu potrošaču na način koji nije u suprotnosti s dobrim poslovnim običajima.
- (2) Trgovac je obavezan da prodaje proizvode, odnosno pruža usluge svim potrošačima pod istim uvjetima. Ako pojedinim grupama odobrava posebne uvjete (porodilje, mladenci, invalidna lica, penzioneri i dr.), oni treba da budu jasno istaknuti na prodajnom mjestu.
- (3) Trgovac je obavezan da isporuči potrošaču plaćeni proizvod ili uslugu.
- (4) 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 uvjetovanjem prodaje proizvoda ili pružanjem usluga prodajom drugih proizvoda ili pružanjem drugih usluga.

## Član 8.

- (1) Trgovac je dužan rasprodaju proizvoda da objavi na način uobičajen u mjestu prodaje.
- (2) Proizvod na rasprodaji treba biti jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja.
- (3) Ako je procenat sniženja cijena objavljen u rasponu, najveći procenat sniženja treba da se odnosi najmanje na jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji.

## Član 9.

Proizvod koji je na rasprodaji, jer mu uskoro ističe rok upotrebe, treba dodatno imati vidljivo istaknut krajnji rok upotrebe.

## Član 10.

- (1) Trgovac koji na rasprodaji prodaje proizvod s nedostatkom ili greškom, dužan je takav proizvod fizički odvojiti od redovne prodaje ispravnog proizvoda i vidljivo istaknuti da se radi o prodaji proizvoda s nedostatkom ili greškom, te svaki pojedinačni proizvod posebno označiti.
- (2) Trgovac je dužan upoznati kupca o tome u čemu se sastoji nedostatak ili greška na proizvodu.
- (3) Trgovac koji prodaje proizvode kojima uskoro ističe rok upotrebe, dužan je takav proizvod fizički odvojiti od redovne prodaje ostalih proizvoda i vidljivo istaknuti da se radi o prodaji proizvoda kojima uskoro ističe rok upotrebe.

## III. PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA

## Član 11.

- (1) Trgovac je obavezan na vidnom mjestu istaknuti prodajnu cijenu proizvoda i usluga u službenoj valuti Bosne i Hercegovine.
- (2) Prodajna cijena proizvoda i usluga je konačna cijena u koju su uključeni svi porezi, doprinosi i takse i jednaka je prodajnoj cijeni iz knjige popisa.
- (3) Osim prodajne cijene proizvoda, treba biti vidljivo istaknuta cijena za jedinicu mjere istog proizvoda, te naziv i tip proizvoda.
- (4) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni proizvoda.
- (5) U rasutom stanju su oni proizvodi ponudeni na prodaju, koji nisu prethodno zamotani i koji su izmjereni u prisustvu potrošača. Za proizvode u rasutom stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere.
- (6) Prodajna cijena i cijena za jedinicu mjere treba da budu jasno, vidljivo, čitko i jednoznačno napisani na proizvodu, odnosno omotu, te na prodajnom mjestu proizvoda i usluge, kao i na proizvodu u izlogu. Na proizvodu, osim prodajne cijene iz stava (2) ovog člana, ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju rasprodaje.
- (7) Trgovac je dužan za prodati proizvod, odnosno pruženu uslugu, izdati račun potrošaču, u skladu sa zakonom i posebnim propisima.
- (8) Osim Zakonom propisanih sadržaja, račun može sadržavati i druge sadržaje korisne za potrošače.
- (9) Trgovac je dužan potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kvalitet i količinu kupljenog proizvoda, odnosno pružene usluge.
- (10) Trgovac je dužan pridržavati se prodajne cijene proizvoda i usluga.

## Član 12.

Nezavisno od općih odredbi o ugovornim odnosima, novčana obaveza potrošača koju plaća preko pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet, smatrat će se da je izmirena na dan kada je takva ustanova primila od potrošača nalog za plaćanje.

## Član 13.

- (1) Ako trgovac uz prodaju proizvoda nudi dostavu proizvoda u kuću ili stan potrošača ili neko drugo mjesto, obavezan je potrošaču proizvod dostaviti u ispravnom stanju, u ugovorenom kvalitetu i količini i u dogovorenom roku, te mu tom prilikom uručiti sve pripadajuće dokumente.
- (2) Dostavom proizvoda iz stava (1) ovog člana ne smatra se ostavljanje proizvoda ispred vrata kuće ili stana potrošača.

## Član 14.

- (1) Trgovac je dužan sačuvati sva svojstva proizvoda koji je namijenjen prodaji na način utvrđen važećim propisima o kvalitetu proizvoda ili preporuci proizvođača, a naročito proizvoda koji ima ograničeni rok upotrebe.
- (2) Na omotu proizvoda koji ima propisani rok upotrebe, on treba biti jasno, vidljivo i čitko označen.
- (3) Proizvod koji zbog svojih svojstava ne odgovara uobičajenoj upotrebi i propisanom kvalitetu trgovac ne smije prodavati.

## Član 15.

- (1) Na zahtjev potrošača, trgovac je dužan upoznati ga sa svojstvima ponudjenog proizvoda.

- (2) Na izabranom uzorku proizvoda trgovac je dužan da prikaže rad proizvoda i dokaže njegovu ispravnost. Ako to nije moguće, obaveza trgovca je da potrošaču da detaljna uputstva i objašnjenja o proizvodu koji prodaje.
- (3) Trgovac koji ne može ispuniti obavezu iz stava (1) ovog člana dužan je proizvod povući iz prodaje.

#### Član 16.

Prilikom prodaje proizvoda trgovac treba potrošaču osigurati dokumente iz čl. 26. i 27. ovog Zakona, propisane oznake, podatke i deklaraciju, te spisak vlastitih i ovlaštenih servisa.

#### Član 17.

- (1) Trgovac treba proizvod prodavati s originalnim omotom ili ambalažom, a na zahtjev potrošača, trgovac je dužan proizvod posebno zamotati.
- (2) U slučaju ponude posebnog papira za zamotavanje i upotrebe dodatnih ukrasa, cijena tih dekoracija treba biti jasno i vidljivo istaknuta.
- (3) Omot (vrećice, poseban papir i dr.) koji ima logotip i/ili naziv proizvođača i/ili trgovca smatra se propagandnim sredstvom koje trgovac ne smije posebno zaračunati kupcu.
- (4) Omot treba biti neškodljiv za zdravlje, prilagođen obliku i masi proizvoda i ne smije stvarati zabunu kod potrošača u pogledu mase i veličine proizvoda.

#### Član 18.

- (1) U slučaju nedostatka na proizvodu, trgovac je, na zahtjev i po izboru potrošača, dužan:
  - a) zamijeniti proizvod s nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom; ili
  - b) vratiti plaćeni iznos i nadoknaditi stvarne razumne troškove vraćanja proizvoda s nedostatkom; ili
  - c) ukloniti nedostatak na proizvodu o svom trošku.
- (2) Ako je nedostatak vidljiv, potrošač treba zahtjev iz stava (1) ovog člana dostaviti trgovcu u pisanoj formi u roku od osam dana od dana preuzimanja proizvoda.
- (3) Ako potrošač naknadno otkrije skriveni nedostatak na proizvodu, zahtjev treba u pisanoj formi podnijeti u roku od dva mjeseca od dana kada je skriveni nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od dvije godine od dana preuzimanja proizvoda. Ovaj rok ne odnosi se na proizvode s garancijom (garantnim listom).
- (4) Ako potrošač nakon mjesec dana otkrije skriveni nedostatak na proizvodu, osim vraćenog plaćenog iznosa iz stava (1) tačka b) ovog člana, potrošaču pripadaju i kamate po stopama poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, od dana kupovine do dana isplate.

#### Član 19.

- (1) Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, trgovac je, na zahtjev i po izboru potrošača, dužan:
  - a) uslugu ponovo obaviti, odnosno dovršiti; ili
  - b) umanjiti ugovorenu cijenu usluge zbog slabijeg kvaliteta.
- (2) Ako je nedostatak vidljiv, potrošač treba zahtjev iz stava (1) u pisanoj formi dostaviti trgovcu u roku od osam dana od dana obavljene usluge.
- (3) Ako potrošač naknadno otkrije skriveni nedostatak na obavljenoj usluzi, zahtjev treba u pisanoj formi podnijeti u roku od dva mjeseca od dana kada je skriveni nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od dvije godine od dana obavljene usluge. Ovaj rok ne odnosi se na usluge za koje je obavezan garantni list.

- (4) Ako potrošač nakon mjesec dana otkrije skriveni nedostatak na obavljenoj usluzi, osim vraćenog plaćenog iznosa iz stava (1) tačka b) ovog člana, potrošaču pripadaju i kamate po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, od dana izvršene usluge do dana isplate.

#### Član 20.

- (1) Ako u slučajevima iz čl. 18. i 19. ovog Zakona trgovac ne osporava nedostatak, dužan je bez odgaganja zadovoljiti zahtjev potrošača.
- (2) Ako trgovac osporava nedostatak, dužan je potrošaču odgovoriti u pisanoj formi u roku od osam dana od prijema zahtjeva.
- (3) Ako trgovac osporava nedostatak, a potrošač ne odustaje od svog zahtjeva, stručno mišljenje o opravdanosti zahtjeva daje ovlašteni sudski vještak ili nadležni institut u Bosni i Hercegovini.
- (4) Ako se vještačenjem dokaže nedostatak na proizvodu ili usluzi, troškove vještačenja namiruje trgovac.

#### Član 21.

- (1) Ako se proizvod koji je potrošač dao trgovcu ili ovlaštenom servisu na popravak, održavanje ili doradu, izgubi ili uništi, trgovac je dužan potrošaču po njegovom izboru:
  - a) u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva potrošača isporučiti novi proizvod s istim svojstvima i za istu namjenu; ili
  - b) bez odgaganja namiriti počinjenu štetu u visini maloprodajne cijene novog proizvoda.
- (2) Ako trgovac ili ovlašteni servis ošteti ili pokvari proizvod koji je primio na popravak, održavanje ili doradu, dužan je o vlastitom trošku popraviti oštećenje, odnosno ukloniti kvar u roku od tri dana, ako se na taj način ne smanjuje vrijednost i upotrebljivost proizvoda. Ako to nije moguće, potrošaču pripada pravo iz stava (1) ovog člana.

### IV. DEKLARIRANJE PROIZVODA

#### Član 22.

Proizvodi namijenjeni potrošačima moraju imati deklaraciju u skladu sa Zakonom, tehničkim i drugim propisima, odnosno standardima, napisanu na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u BiH.

#### Član 23.

- (1) Deklariranje proizvoda je navođenje na proizvodu ili omotu podataka kojima se identificiraju proizvodi, svojstva proizvoda, te podaci o proizvođaču i pravnom ili fizičkom licu koje proizvod stavlja u prodaju.
- (2) Deklaracijom se smatraju svi podaci, oznake, proizvođački ili trgovački žigovi, slike (ilustracije) i znakovi na proizvodu i njegovom omotu.
- (3) Deklariranjem se smatra i pisani dodatak, pločica, karika, kopča i drugo, što je smješteno na proizvodu i/ili omotu, te prati proizvod ili se na njega odnosi.
- (4) Deklaracija je obavezna za svaki proizvod i treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:
  - a) naziv proizvoda, ime pod kojim se proizvod prodaje;
  - b) tip proizvoda ili model proizvoda;
  - c) ime i punu adresu proizvođača, a za uvozne proizvode i ime i sjedište uvoznika, te zemlju porijekla.
- (5) Kod prethodno zamotanog proizvoda deklaracija treba sadržavati i netomasu, minimalni rok trajanja, te, ako postoje modificirana svojstva proizvoda i organizama, sastavne dijelove i dodatke, kao i postupak kojim je to ostvareno.

- (6) Ime pod kojim se proizvod prodaje je oznaka ili opis proizvoda i njegove upotrebe, ako je potrebno, koje je dovoljno da tačno omogući kupcu da prepozna traženi proizvod i razlikuje ga od drugih sličnih proizvoda s kojima bi ga bilo moguće zamijeniti.
- (7) Sadržaj deklaracije za pojedine proizvode ili grupe proizvoda propisuje nadležni organ.
- (8) Puna adresa iz stava (4) tačka c) ovog člana obavezno sadrži: mjesto, ulicu i kućni broj, broj telefona i telefaksa, te adresu elektronske pošte, a može sadržavati i broj poštanskog faha.
- (9) Smatrat će se da proizvod, njegovi sastojci ili dodaci kao i organizmi imaju modificirana svojstva u smislu stava (5) ovog člana ako:
- stručno mišljenje zasnovano na odgovarajućoj analizi može pokazati da su utvrđena svojstva različita u poređenju s uobičajenim za taj proizvod, sastavom ili dodatkom kao i organizmi uzimajući u obzir prihvaćene granice prirodnih različitosti za ta svojstva;
  - postoji prisustvo materije u proizvodu, sastavu ili dodatku kao i organizmu, koja nije prisutna u istom takvom već postojećem, a koja može ili za koju se procjenjuje da bi mogla uticati na zdravlje;
  - postoji prisustvo materije u proizvodu, sastavu ili dodatku kao i organizmu, koja nije prisutna u istom takvom već postojećem, a koja izaziva opravdanu sumnju da proizvod nije podesan za upotrebu;
  - postoji prisustvo genetski modificiranog organizma ili njegovih metabolita.
- (10) Na proizvodima se ne smiju uklanjati ili mijenjati oznake ili drugi podaci navedeni u deklaraciji.

#### V. ODGOVORNOST ZA PROIZVOD

##### Član 24.

Proizvođač će biti odgovoran za štetu prouzrokovanu greškom u njegovom proizvodu u skladu s odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi u Bosni i Hercegovini.

#### VI. GARANCIJA ZA PROIZVOD ILI USLUGU

##### Član 25.

Prodavac je odgovoran za nedostatke na robi koji postoje u trenutku prijenosa rizika na potrošača, bez obzira da li je on svjestan ove činjenice u skladu s odredbama zakona kojima se uređuju obligacioni odnosi u Bosni i Hercegovini.

##### Član 26.

- Za tehnički složene proizvode proizvođač, odnosno dobavljač dužan je utvrditi i u tehničkom uputstvu navesti rok osiguranog servisiranja i snabdjeti tržišta rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može upotrijebiti prema predviđenoj namjeni (u daljnjem tekstu: rezervni dijelovi).
- Rok iz stava (1) ovog člana ne smije biti kraći od tri godine za kućanske aparate, odnosno pet godina za druge tehnički složene proizvode, ako propisom donesenim na osnovu ovog Zakona nije drugačije određeno.
- Nakon prestanka proizvodnje proizvoda, proizvođač ili dobavljač dužan je osigurati nabavku rezervnih dijelova radi održavanja proizvoda, u roku koji za tehnički složene proizvode ne može biti kraći od deset godina.
- Ako proizvođač, odnosno dobavljač nema vlastiti servis u Bosni i Hercegovini, dužan je tehnički složene proizvode osigurati i spiskom pravnih i fizičkih lica (servisa) koje je ovlastio za pružanje usluga u Bosni i Hercegovini.

##### Član 27.

- Proizvođač, odnosno dobavljač dužan je ovlaštene servise i tržište redovno snabdijevati potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova.
- Ovlaštenim servisom smatra se onaj koji ima važeću punomoć proizvođača da može servisirati proizvode i ima potpisan ugovor za nabavku rezervnih dijelova.

#### VII. OGLAŠAVANJE PROIZVODA I USLUGA

##### Član 28.

- Oglašavanjem se smatra bilo kakva komunikacija u vezi s trgovinom, poslovanjem, zanatom ili profesijom kako bi se promovirala nabavka robe i usluga, uključujući sve oblike nepokretne imovine.
- Oglašavanjem se smatra i ponuda robe ili usluge u bilo kojoj formi, a naročito u formi letka, plakata i postera.

##### Član 29.

- Oglašavanje proizvoda i usluga ne smije biti u suprotnosti sa zakonima i drugim propisima, ne smije vrijetati ljudsko dostojanstvo, niti kršiti osnovna ljudska, privredna, društvena i kulturna prava.
- Oglasi ne smiju sadržavati bilo kakvu izjavu ili vidljivi prikaz koji bi neposredno ili posredno izostavljanjem, nedorečenošću ili pretjerivanjem dovodio potrošače u zabludu, a naročito u pogledu:
  - svojstava proizvoda ili usluge kao što su: priroda, sastav, postupak i datum proizvodnje, mogućnost upotrebe djelotvornosti i efekata, količine, kvaliteta trgovačkog ili geografskog porijekla ili uticaja na okolinu;
  - vrijednosti proizvoda ili usluge i ukupne cijene koje treba stvarno platiti;
  - isporuke, zamjene, vraćanja ili održavanja;
  - uvjeta garancije;
  - autorskih i srodnih prava, prava industrijskog vlasništva kao što su: patenti, žigovi, industrijski oblici, crteži i modeli, oznake geografskog porijekla i planovi rasporeda integriranih sklopova (topografija), te trgovačkih imena;
  - potvrde skladnosti (homogenizacije) i službenog priznavanja, dodjele medalja, nagrada i dostignuća napredaka ostvarenih u dobrotvorne ciljeve.
- Oglašavanje ne smije nedolično upotrijebiti rezultate istraživanja ili navode izdvojene iz tehničkih i naučnih djela. Statistički podaci ne smiju biti prikazivani radi pretjerivanja ispravnosti tvrdnji u oglasnim porukama. Ne smiju se upotrijebiti naučni pojmovi kako bi se oglasnim porukama neistinito pripisale naučne vrijednosti.
- Oglašavanje proizvoda i usluga ne smije biti neprimjereno, prevarno, dvosmisleno i treba poštovati dobre poslovne običaje. Oglasne poruke treba da budu na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini, ako su namijenjene potrošačima u Bosni i Hercegovini. Izuzetno, slogani ili drugi dijelovi oglasne poruke mogu biti na drugom jeziku ili drugom pismu.
- Neprimjerenim oglašavanjem proizvoda i usluga smatraju se oglasne poruke koje imaju uvredljive dijelove ili koje bi mogle biti uvredljive za potrošače, čitaoce, gledaoce ili slušaocce.
- Neprimjerenim oglašavanjem proizvoda i usluga smatraju se oglasne poruke koje nisu etične, te djeluju nedostojno, odnosno prevarno, ili sadrže elemente koji prouzrokuju ili bi mogli prouzrokovati tjelesnu, duševnu ili drugu štetu kod djece ili sadrže elemente koji ili iskorištavaju ili

zloupotrebljavaju ili bi mogli zlopotrijebiti njihovu lakovjernost ili neiskustvo.

- (7) Prevarnim oglašavanjem proizvoda i usluga smatraju se oglasne poruke i djelovanje kojim se potrošač vara ili može prevariti, te time uticati na njegovo privredno ponašanje ili šteti ili može štetiti drugim učesnicima u tržišnoj utakmici, uključujući prikazivanje manjim slovima, brojkama, slikama i znakovima (piktogramima) bitnih sastojaka ponude, naročito cijene.
- (8) Prevarno oglašavanje proizvoda i usluga iskorištava ili može iskoristiti neiskustvo, neznanje ili odvući pažnju potrošača od važnih sastojaka ponude, radi ostvarivanja dobiti, te ono oglašavanje koje sadrži nejasnoće, dvosmislenosti, neistinitosti, pretjerivanja, uveličavanja, umanjivanja ili druge slične komponente koje potrošača varaju ili bi ga mogle prevariti.
- (9) U oglasu obavezno treba da budu objavljeni ime oglašivača i njegova adresa.

#### Član 30.

- (1) Uporedno oglašavanje je svako oglašavanje koje eksplicitno ili implicitno identificira konkurenta ili robe ili usluge ponuđene od konkurenta.
- (2) Uporedno oglašavanje dozvoljeno je pod uvjetom da:
  - a) upoređuje robe i usluge koje zadovoljavaju iste potrebe ili su namijenjene za istu svrhu;
  - b) upoređuje jedan ili više materijala, relevantne, potvrđene i reprezentativne karakteristike robe i usluga;
  - c) ne stvara pometnju na tržištu između promotora i konkurenta;
  - d) ne diskreditira ili degradira zaštitne znake, zaštitna imena ili druge prepoznatljive oznake, robe ili usluge konkurenta;
  - e) ne zloupotrebljava reputaciju zaštitnog znaka, zaštitnog imena, drugih prepoznatljivih oznaka konkurenata ili naznačenog porijekla proizvoda konkurenta;
  - f) ne predstavlja robe ili usluge kao imitacije ili replike roba i usluga koje nose zaštitni znak ili zaštitna imena.

#### Član 31.

- (1) Oglašivač i njegova agencija za oglašavanje bit će odgovorni za prevarno oglašavanje, nezakonito uporedno oglašavanje ili nekorektno oglašavanje.
- (2) Postupke koji imaju za cilj prevarno oglašavanje, nezakonito uporedno oglašavanje ili nekorektno oglašavanje nadležni organi moraju zabraniti. Također mogu narediti zabranu prevarnog oglašavanja, nezakonitog uporednog oglašavanja ili nekorektnog oglašavanja koji još nisu objavljeni, čak i bez dokaza o stvarnom gubitku ili šteti ili o namjeri ili nemaru sa strane oglašivača.
- (3) Nadležni organi mogu zatražiti od oglašivača da dostavi dokaz o stvarnim tvrdnjama u oglasu. Mogu smatrati stvarne tvrdnje netačnim ako zahtijevani dokaz nije dostavljen ili se smatra nedovoljnim.
- (4) Nadležni organi mogu narediti objavljivanje:
  - a) odluke u cijelosti ili jednog dijela;
  - b) korektivne izjave.

#### Član 32.

Na zahtjev nadležnog organa ili organizacije za zaštitu potrošača, nadležni organ za informiranje daje stručno mišljenje da li je neka oglasna poruka nezakonita ili prevarantska.

## VIII. EKONOMSKE USLUGE OD OPĆEG INTERESA

### Član 33.

- (1) Ekonomske usluge su usluge koje ispunjavaju osnovne potrebe potrošača na tržištu, tj. isporuku energije (struja, plin, grijanje) i vode, telekomunikacione usluge, poštanske usluge i javni transport.
- (2) Pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa potrošaču je u režimu ugovornog odnosa.

### Član 34.

- (1) Svaki potrošač koji zaključuje novi ugovor ili mu se, na njegov zahtjev, pružaju ekonomske usluge od općeg interesa, mora dobiti, bez naplate, obrazac ugovora koji će sadržavati uvjete ugovora.
- (2) Obaveza plaćanja usluga mora se odnositi samo na stvarnog korisnika i/ili na stranu koja je potpisala ugovor.

### Član 35.

- (1) Prodaja energije (električna energija, grijanje, plin i sl.) i vode potrošačima treba biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na brojilu potrošača.
- (2) Ako se prodaja (isporuka energije) ne obračunava na osnovu mjerenja potrošnje na brojilu potrošača, na zahtjev potrošača isporučilac usluga za isporuku energije navedene u stavu (1) ovog člana dužan je omogućiti potrošaču ugradnju potrošačkog mjerila na svoj trošak, na osnovu projekta o tehničkoj izvodljivosti. Projekat o tehničkoj izvodljivosti izrađuje i ovjerava ovlašteno stručno pravno ili fizičko lice, u skladu sa zakonom.
- (3) Organi nadležni za energetiku i ovlaštena lica za vodoprivredu, sporazumno s ovlaštenim licem iz nadležnog instituta u Bosni i Hercegovini, propisat će način mjerenja stvarno isporučene energije, odnosno vode.

### Član 36.

- (1) Račun za obavljene telekomunikacione usluge potrošaču treba da sadrži sve potrebne podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna pružanih usluga (pozivani broj s kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva, broj impulsa i iznos) u obračunskom periodu.
- (2) Račun za pružanje usluge isporuke energije iz člana 35. ovog Zakona, telekomunikacione, komunalne i druge usluge (RTV i sl.) potrošaču se mora dostaviti posebno za svaku uslugu.
- (3) Troškovi izdavanja računa za korisnike ekonomskih usluga od općeg interesa su besplatni.

### Član 37.

Ako trgovac ili pružalac usluga zahtijeva ili izričito uvjetuje kupovinu proizvoda ili pružanje usluge s djelimičnim ili ukupnim avansom i isporučiti proizvod ili obavi uslugu nakon prijema avansa, dužan je potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke duži od jednog mjeseca.

### Član 38.

Kriteriji koji osiguravaju efikasno pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa u korist potrošača bit će definirani zakonom, osiguravajući:

- a) kvalitet i kontinuitet usluge;
- b) osnovnu univerzalnu uslugu;
- c) jednakost u pristupu i tretmanu svih potrošača;
- d) adekvatno informiranje potrošača o korisniku;

- e) efikasna sredstva kompenzacije i načine za rješavanje potrošačkih sporova;
- f) adekvatnost usluge u smislu tehnološke evolucije i strukturalnih i organizacionih promjena;
- g) transparentnost finansiranja i tarifa;
- h) efikasno konsultiranje i predstavljanje potrošača u donošenju odluka.

#### IX. UGOVORI ZAKLJUČENI VAN POSLOVNIH PROSTORIJA

##### Član 39.

- (1) Ugovori zaključeni van poslovnih prostorija su ugovori na osnovu kojih trgovac prodaje robu ili usluge potrošaču i koji se zaključuju:
  - a) u toku poslovnog puta trgovca van njegovih poslovnih prostorija;
  - b) u toku posjete trgovca kući potrošača ili njegovom radnom mjestu kada se ta posjeta ne dešava po zahtjevu potrošača;
  - c) kao rezultat neočekivanog pristupa trgovca potrošaču u sredstvima javnog prijevoza ili na bilo kom drugom javnom mjestu.
- (2) Trgovac koji sklapa ugovor na način iz stava (1) tač. a), b) i c) ovog člana mora se potrošaču legitimirati identifikacionom karticom.

##### Član 40.

- (1) U slučaju ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, trgovac je obavezan dati potrošačima pisano obavještenje o njihovom pravu da raskinu ugovor u roku iz člana 41. ovog Zakona zajedno s imenom i adresom lica kojem se raskid upućuje.
- (2) Obavještenje mora sadržavati ime, odnosno firmu trgovca, njegovu adresu, datum slanja obavještenja, podatke potrebne radi identifikiranja ugovora, posebno naznaku ugovornih strana, te predmet ugovora i njegovu cijenu, kao i rok za raskid ugovora iz člana 41. ovog Zakona.
- (3) U slučaju spora trgovac je dužan dokazati da je potrošač na vrijeme predao obavještenje iz ovog člana.

##### Član 41.

- (1) Potrošač ima pravo da ne prihvati posljedice ugovora na način da pošalje pisano obavještenje trgovcu u roku od 15 dana od dana zaključenja ugovora.
- (2) Potrošač nije obavezan navesti bilo koji razlog za raskid ugovora niti platiti bilo kakve troškove ili naknadu u vezi s tim. Potrošač je jedino obavezan platiti troškove vraćanja proizvoda.
- (3) Dostavljanje obavještenja iz stava (1) ovog člana imat će za posljedicu oslobađanje potrošača od bilo koje obaveze iz zaključenog ugovora, osim obaveze vraćanja proizvoda koji mu je isporučen.
- (4) Teret dokazivanja bit će obaveza trgovca od momenta nastupanja roka za raskid ugovora.
- (5) Kada potrošač iskoristi svoje pravo da raskine ugovor, trgovac je dužan izvršiti vraćanje novca uplaćenog za proizvod bez odgaganja u roku od 15 dana od dana kada je primio obavještenje o raskidu ugovora.

#### X. PRODAJA NA OSNOVU UGOVORA NA DALJINU

##### Član 42.

- (1) Ugovor o prodaji na daljinu je svaki ugovor koji se odnosi na prodaju proizvoda ili usluga, organiziranu od trgovca putem nekog sredstva za prodaju na daljinu, a zaključuje se između trgovca i potrošača. Do konačnog zaključenja

ugovora koristi se jedno ili više sredstava za daljinsku komunikaciju.

- (2) Sredstva za daljinsku komunikaciju u smislu ovog Zakona su sva sredstva koja bez stvarnog fizičkog prisustva trgovca i potrošača mogu biti korištena za zaključivanje ugovora između dvije strane (štampani materijal, pisma, štampana reklamna poruka s narudžbenicom, katalog, telefon, videofon-telefon s ekranom, telefaks, radio, tv, kablovska televizija, elektronska pošta i dr.).

##### Član 43.

Odredbe o zaštiti potrošača u ugovorima o prodaji na daljinu ne odnose se na ugovore zaključene putem prodajnih automata ili na automatiziranim prodajnim mjestima, ugovore koji se odnose na nekretnine, osim ugovora o najmu, i ugovore zaključene na licitacijama.

##### Član 44.

- (1) Prije zaključenja ugovora na daljinu trgovac je dužan preko sredstva za daljinsku komunikaciju obavijestiti potrošača o sljedećem:
  - a) imenu, matičnom broju i punoj adresi trgovca i dobavljača, poreskom broju, brojevima telefona i faksa te e-mail adresi, ako postoji;
  - b) imenu proizvoda ili usluge, imenu pod kojim se proizvod prodaje;
  - c) glavnim svojstvima i upotrebnim vrijednostima proizvoda, odnosno usluge;
  - d) cijeni i svim dodatnim troškovima za potrošača, uključujući sve poreze;
  - e) bilo koje ostale troškove uključujući i troškove isporuke;
  - f) načinu plaćanja, te načinu i predviđenom roku isporuke proizvoda ili pružanja usluge;
  - g) uvjetima za ispunjenje i raskid ugovora;
  - h) podatke o garancijama i uslugama poslije prodaje (servisiranje i prodaja rezervnih dijelova za vrijeme i poslije garantnog roka i dr.);
  - i) pravu i roku za odustajanje od ugovora, osim u slučajevima iz člana 48. ovog Zakona;
  - j) periodu (opciji) za koji vrijedi ponuda ili cijena;
  - k) najkraćem roku trajanja ugovora, ako se radi o neprekinutoj ili redovnoj ponavljajućoj zaštiti;
  - l) sudskoj nadležnosti i primjeni određenog materijalnog prava u slučaju spora.
- (2) Obavještenje iz stava (1) ovog člana treba biti jednoznačno, jasno, lahko razumljivo, prilagodeno sredstvu za daljinsku komunikaciju, uz poštivanje dobre vjere u trgovini, dobrih poslovnih običaja i principa koji uređuju zaštitu maloljetnika i drugih lica koja nisu ovlaštena za davanje pristanka na kupovinu.
- (3) Prilikom prodaje na daljinu putem sredstava za daljinsku komunikaciju, na početku svake komunikacije trgovac treba saopćiti svoj identitet i jasnu trgovačku namjeru.

##### Član 45.

- (1) Za vrijeme ugovaranja, a najkasnije prije isporuke, potrošač treba dobiti obavještenje u pisanoj ili drugoj trajnoj formi sa svim podacima iz člana 44. ovog Zakona.
- (2) Neposredno nakon otpreme proizvoda, trgovac je dužan na prikladan način obavijestiti potrošača o vremenu i načinu otpreme.

##### Član 46.

Obavještenje iz čl. 44. i 45. ovog Zakona treba sadržavati obavezu trgovca da podatke o potrošaču neće saopćiti trećoj

strani, niti strani koja kao pravno ili fizičko lice djeluje unutar iste grupe preduzeća (koncern) kojoj pripada trgovac, osim ako potrošač odobri trgovcu u pisanoj formi.

#### Član 47.

- (1) Potrošač ima pravo bez troškova i bez obrazloženja odustati od ugovora na daljinu u roku od 15 dana. U slučaju odustajanja potrošač nadoknađuje samo trošak vraćanja proizvoda.
- (2) Rok za odustajanje počinje teći od dana kada je potrošač primio proizvod.
- (3) Kod usluga rok za odustajanje počinje teći od dana zaključenja ugovora.
- (4) Ako trgovac potrošaču nije dostavio obavještenje iz člana 44. ovog Zakona, rok za vraćanje traje tri mjeseca, i to kada se radi o:
  - a) proizvodu od dana kada ga je potrošač primio;
  - b) usluzi, od dana zaključenja ugovora.
- (5) Ako trgovac potrošaču dostavi obavještenje iz člana 44. ovog Zakona u roku od tri mjeseca, rok za vraćanje od 15 dana iz stava (1) ovog člana počinje teći od dana prijema pisanog obavještenja.
- (6) Kad potrošač odustane od ugovora o prodaji na daljinu, trgovac mu je dužan bez odgađanja vratiti plaćeni iznos novca, a u svakom slučaju u roku od 15 dana od dana kada je primio pisano obavještenje od potrošača.
- (7) Ako trgovac ne vrati plaćeni iznos, dužan je, osim cijene, zajedno sa zakonskim zateznim kamatama, platiti i dodatnih 10 % iznosa za svakih 30 dana kašnjenja.

#### Član 48.

- (1) Ako se strane nisu drugačije dogovorile, potrošač ne može odustati od prava na raskid ugovora iz člana 47. ovog Zakona u vezi s ugovorima:
  - a) o pružanju usluga ako je uz njihov pristanak počeo s radom prije nego što je istekao rok od 15 dana za odustajanje iz člana 47. ovog Zakona;
  - b) o uslugama igara na sreću;
  - c) o prodaji robe ili usluga ako cijena proizvoda ili usluga zavisi od promjena na finansijskom tržištu na koje potrošač ne može uticati;
  - d) o prodaji robe kada je potrošač dao ličnu pisanu narudžbu ili specifikaciju za proizvod;
  - e) o prodaji robe kada se proizvod zbog njegove prirode ne može vratiti;
  - f) kod isporuka audio i videosnimaka ili računarskog uputstva koje je potrošač upotrijebio;
  - g) kod isporuke štampe, periodike i časopisa.
- (2) Ako trgovac ugovorom o prodaji na daljinu osigurava potrošaču kredit sam ili preko trećeg lica, ne može, u slučaju odustajanja od ugovora, zahtijevati zatezne kamate ili druge troškove raskida ugovora o kreditu kada potrošač koristi svoje pravo na raskid iz člana 47. ovog Zakona.
- (3) Ako je došlo do prevare u upotrebi platne kartice u vezi s ugovorom na daljinu, potrošač ima pravo na vraćanje cjelokupnih sredstava u novcu ili na platnu karticu.

#### Član 49.

- (1) Trgovac treba isporučiti proizvod ili pružiti uslugu u roku od 15 dana od dana kada mu je potrošač poslao narudžbu.
- (2) Kada trgovac ne izvrši svoju obavezu isporuke naručene robe ili usluge zbog toga što je nema ili mu nije na raspolaganju, potrošač mora biti informiran o ovoj situaciji i

mora mu se izvršiti vraćanje bilo koje sume novca koju je uplatio što je prije moguće, a u bilo kojem slučaju u roku od 15 dana od dana kad je primio informaciju o nemogućnosti isporuke.

#### Član 50.

- (1) Zabranjuje se isporuka potrošaču proizvoda ili usluga koje nije naručio, ako takva isporuka zahtijeva plaćanje.
- (2) Potrošač koji primi proizvod ili uslugu koje nije naručio ima pravo da ih zadrži bez obaveze da plati ili obavijesti trgovca o tome. Njegova šutnja ne može se smatrati pristankom na ugovor.

#### Član 51.

Bez prethodnog pristanka potrošača, trgovac ne smije prema potrošaču upotrijebiti pojedinačna sredstva za daljinsku komunikaciju (telefon, telefax, elektronsku poštu i dr.).

### XI. POTROŠAČKI KREDIT

#### Član 52.

Ugovori o kreditu su ugovori kojima kreditor dodjeljuje ili obećava da će dodijeliti potrošaču kredit u formi odgođenog plaćanja, zajam ili sličnu finansijsku pogodnost.

#### Član 53.

Odredbe ovog poglavlja ne primjenjuju se na ugovore o kreditu čija je namjena kupovina, iznajmljivanje ili renoviranje nekretnina.

#### Član 54.

- (1) Potrošač mora prije zaključenja ugovora o kreditu biti upoznat u pisanoj formi sa svim ugovornim odredbama.
- (2) Informacija iz stava (1) ovog člana treba sadržavati:
  - a) generalno za sve ugovore o kreditu:
    - 1) netoiznos kredita;
    - 2) ukupne troškove kredita;
    - 3) uvjete za raniju otplatu kredita;
    - 4) uvjete za raskid ugovora uključujući i one kada potrošač kasni s plaćanjem;
    - 5) godišnju kamatu za kredit obračunatu na godišnjem nivou;
    - 6) uvjete za promjene godišnje kamatne stope;
    - 7) troškove osiguranja za postojeći dug ili bilo koje drugo osiguranje zaključeno u vezi s kreditom;
    - 8) zalog koji se mora dati.
  - b) za ugovore o kreditiranju kupovine roba ili usluga koji predviđaju otplatu na rate:
    - 1) ukupna kupovna cijena;
    - 2) iznos rate;
    - 3) iznos i broj rata, plan otplate uključujući kamatnu stopu i druge troškove;
    - 4) realnu godišnju kamatnu stopu;
    - 5) troškove osiguranja vezane za ugovor o kreditu;
    - 6) odredba o pridržaju prava vlasništva ili o bilo kom zalogu koji je dat.

#### Član 55.

- (1) Ukupni troškovi kredita su svi troškovi, uključujući kamate i sva druga davanja koja je potrošač dužan platiti za odobreni kredit.
- (2) Ukupni troškovi kredita koje snosi potrošač ne uključuju:
  - a) troškove koje potrošač plaća ako ne ispunjava uredno obaveze iz ugovora o kreditu;

- b) troškove doznaka i troškove za vođenje računa za plaćanje otplate, kamate i ostale izdatke u vezi s ugovorenim kreditom;
- c) troškove osiguranja otplate kredita čiji iznos može biti najviše ukupan iznos kredita, uključujući kamate i ostale troškove;
- d) troškove članarina u određenim udruženjima ili grupama koji proizilaze iz posebnih ugovora, a utiču na uvjete potrošačkog kredita;
- e) druge troškove, kao što su troškovi koje treba platiti potrošač pri kupovini određenog proizvoda, a ne smatraju se prodajnom cijenom proizvoda.

#### Član 56.

- (1) Realna godišnja kamata na kredit je godišnja stopa troškova kredita kojom su za potrošača ukupni troškovi kredita izraženi u godišnjem procentu za odobreni kredit, a kojim se na godišnjem nivou izjednačava vrijednost svih obaveza po kreditu (zajmova, otplate i troškova) o kojima su se sporazumjeli povjerilac i potrošač u ugovoru o kreditu.
- (2) Godišnja stopa troškova kredita obračunava se u vrijeme zaključenja ugovora i važi za vrijeme trajanja kredita i za ugovorne obaveze, pod pretpostavkom valjanosti ugovora za ugovoreno vrijeme i urednog ispunjavanja obaveza povjerioca i potrošača.

#### Član 57.

- (1) Ugovori o potrošačkom kreditu zaključuju se u pisanoj formi.
- (2) Ugovor koji potpisuje potrošač mora sadržavati sve informacije propisane u članu 54. ovog Zakona.
- (3) Kreditor je dužan uručiti potrošaču jedan primjerak potpisanog ugovora.

#### Član 58.

- (1) Odredbe člana 57 stav (2) ovog Zakona neće se primjenjivati na ugovore o potrošačkom kreditu kod kojih kreditor priznaje pravo potrošaču da prekorači dozvoljeni iznos na svom tekućem računu pod uvjetom da, osim kamate obračunate na taj kredit, neće obračunati druge troškove za period kraći od tri mjeseca.
- (2) Kreditor mora u pisanoj formi obavijestiti potrošača prije zaključenja ugovora o:
  - a) dopuštenoj gornjoj granici prekoračenja na tekućem računu potrošača;
  - b) godišnjoj kamatnoj stopi;
  - c) uvjetima za promjenu kamatne stope;
  - d) načinima raskida ugovora.
- (3) Kreditor je dužan potrošača obavijestiti u pisanoj formi o svakoj promjeni godišnje kamatne stope i troškova osam dana prije nastanka promjene, ili izuzetno u vrijeme saznanja promjene, ako je taj rok kraći od osam dana, kao i prilikom terećenja tekućeg računa potrošača.
- (4) Ako kreditor prešutno dozvoljava prekoračenje na tekućem računu potrošača, dužan je obavijestiti potrošača u pisanoj formi o iznosu godišnjih kamata i kamatnih stopa, promjeni kamatnih stopa prilikom prekoračenja na tekućem računu dužem od tri mjeseca i troškovima kojima će teretiti tekući račun potrošača zbog prekoračenja, kao i o svim obavezama koje nastanu za potrošača zbog prekoračenja na njegovom tekućem računu.

#### Član 59.

- (1) Kada ugovor nije sačinjen u pisanoj formi ili kada nedostaje neki od podataka iz člana 57. stav (2) ovog Zakona, potrošač ima pravo zatražiti raskid ugovora.
- (2) Ako potrošač ostaje pri ugovoru, njegove obaveze su da plati netoiznos kredita i kamate po zakonskoj kamatnoj stopi.

#### Član 60.

Potrošač ima pravo da raskine ugovor pod uvjetom da pisмено obavijesti kreditora u roku od 15 dana od dana zaključenja ugovora.

#### Član 61.

Kada u namjeri da kupi robu ili dobije uslugu potrošač zaključi ugovor o kreditu s trećim licem a ne sa snabdjevačem, a kreditor i snabdjevač su u neposrednom trgovačkom odnosu, potrošač ima pravo na iste pravne lijekove prema kreditoru kao i prema snabdjevaču robom ili uslugama, u slučaju da roba ili usluga nije isporučena ili je djelimično isporučena ili ne odgovara odredbama ugovora o prodaji.

#### Član 62.

- (1) Bilo koji sporazum koji daje potrošaču pravo da se odrekne istih pravnih lijekova prema kreditoru ili da izvrši poravnanje svog potraživanja s potraživanjem kreditora prema njemu ništavan je.
- (2) Upotreba mjenica i čekova prilikom zaključenja ugovora o potrošačkom kreditu zabranjena je.

#### Član 63.

- (1) Kreditor može raskinuti ugovor usljed neizvršenja obaveze potrošača pod uvjetom da:
  - a) potrošač kasni s uplatom najmanje dvije uzastopne rate kredita u cijelosti ili djelimično ali ne manje od jedne osmine ukupnog iznosa kredita ili ukupnog iznosa svih rata; i
  - b) je kreditor obavezno obavijestio potrošača u pisanoj formi da će, u slučaju kašnjenja potrošača s otplatom, zatražiti plaćanje cijelog preostalog iznosa i ostavio potrošaču rok od 15 dana da to učini s tim da potrošač nije postupio po tom obavještenju. Potrošaču mora biti data mogućnost da se spor riješi na prijateljski način.
- (2) U slučaju raskida ugovora na osnovu stava (1) ovog člana, preostali iznos duga smanjuje se za kamatu i ostale troškove koji se obračunavaju za period nakon obavještenja o raskidu.

#### Član 64.

- (1) Kreditor može raskinuti ugovor zbog potrošačevog kašnjenja otplate kada se radi o ugovoru o isporuci robe ili usluga s plaćanjem na rate jedino na osnovu razloga propisanih u članu 63. stav (1) ovog Zakona.
- (2) Kada kreditor dode u posjed robe, obračun između ugovornih strana mora biti sačinjen na način da ne dode do neopravdanog bogaćenja kreditora ponovnim sticanjem posjeda. Prilikom procjene obeštećenja za korištenje robe koja se vraća, mora se voditi računa o smanjenju njene vrijednosti nastalom njenom upotrebom.
- (3) Potrošač je obavezan vratiti proizvod u neizmijenjenom stanju i količini ili platiti naknadu zbog smanjene vrijednosti proizvoda nastale korištenjem proizvoda do datuma raskida ugovora.

#### Član 65.

- (1) Potrošač ima pravo izvršiti svoje obaveze po ugovoru prije ugovorenog roka.



- (2) U tom slučaju ukupni troškovi kredita smanjuju se za kamate i ostale troškove koji su bili obračunati za period nakon prijevremene otplate.

#### Član 66.

U slučaju izuzetnih okolnosti, sud može, na zahtjev potrošača, produžiti rok za plaćanje zakasnelih rata, ako potrošač pruži garanciju da će izvršiti svoju obavezu i ako trgovac zbog toga ne trpi štetu.

#### Član 67.

- (1) Ugovor o kreditnom posredovanju je ugovor u kome kreditni posrednik preuzima obavezu da posreduje u korist potrošača prilikom odobravanja kredita za određenu proviziju ili da potrošaču pruži informacije o povoljnom kreditiranju.
- (2) Ugovor o kreditnom posredovanju mora biti sačinjen u pisanoj formi i jedan primjerak ugovora mora se dati potrošaču.
- (3) Tekst ugovora mora sadržavati jasno određenu naknadu za kreditnog posrednika. Ova naknada mora uključivati sve troškove u vezi s posredovanjem.
- (4) Neispunjenje navedenih uvjeta čini posredovanje ništavnim.
- (5) Potrošač ima obavezu platiti naknadu posredniku jedino ako i kada dobije traženi kredit kao rezultat posredovanja.

### XII. OSIGURANJE

#### Član 68.

Ugovori o osiguranju koji se zaključuju ili se nude potrošačima moraju biti u skladu s propisima koji reguliraju obligacione odnose u Bosni i Hercegovini kao i s posebnim propisima o osiguranju.

#### Član 69.

Potrošač ima pravo, bez navođenja posebnih razloga bilo koje vrste, da raskine ugovor, s tim da o tome obavijesti osiguravaoca u pisanoj formi u roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora.

### XIII. ELEKTRONSKI INSTRUMENTI PLAĆANJA

#### Član 70.

- (1) Elektronskim instrumentima plaćanja (u daljnjem tekstu: EIP) smatraju se instrumenti plaćanja na daljinu koji korisniku i vlasniku omogućavaju pristup finansijskim sredstvima na njihovom računu kod neke finansijske institucije, radi obavljanja prijenosa novčane vrijednosti (transakcije) prilikom čega se redovno traži identifikacioni broj i/ili sličan dokaz identiteta.
- (2) Instrumenti plaćanja na daljinu mogu biti kartice za plaćanje kao što su: kreditne i debitne kartice, prodajne kartice (kartice trgovačkih društava), pomoću kojih se omogućava odgađanje terećenja računa, kao i primjena telekomunikacionog i kućnog bankarstva.
- (3) Elektronski novac (e-novac) je instrument koji obuhvata karticu za pamćenje (memoriranje) novčanih vrijednosti ili memoriju računara u koji se novčane vrijednosne jedinice pohranjuju elektronski, omogućavajući njegovom vlasniku ili korisniku obavljanje prijenosa novčane vrijednosti.
- (4) Neke vrste e-novca mogu se ponovo napuniti jedinicama novčane vrijednosti. E-novac ne smatra se instrumentom plaćanja na daljinu.
- (5) Odredbe o EIP-u odnose se na:
  - a) doznačavanje novca posredstvom EIP-a, osim plaćanja naručenih ili ostvarenih posredstvom finansijskih institucija;

- b) ulaganje i povlačenje gotovine pomoću EIP-a iz uređaja kao što su bankomati, u ili van zgrada izdavaoca EIP-a ili drugih pravnih lica, koji na osnovu ugovora smiju prihvatiti EIP.

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

#### Član 71.

- (1) Izdavalac EIP-a je lice koje drugom licu, u okviru svog poslovanja, stavlja na raspolaganje EIP na osnovu međusobno zaključenog ugovora u pisanoj formi.
- (2) Vlasnik EIP-a je lice koje je, na osnovu ugovora s izdavaocem zaključenog u pisanoj formi, vlasnik EIP-a.
- (3) Korisnik EIP-a je lice koje, na osnovu ugovora zaključenog s vlasnikom u pisanoj formi, raspolaže EIP-om. Korisnik može biti i sam vlasnik EIP-a.

#### Član 72.

- (1) Izdavalac EIP-a treba da, prilikom zaključenja ugovora, a u svakom slučaju prije isporuke EIP-a, u pisanom, a po mogućnosti i u elektronskom obliku, zainteresiranoj stranci (mogućem korisniku) saopći sljedeće podatke:
  - a) opis EIP-a, a po potrebi i tehničke zahtjeve koji se odnose na primjenu odgovarajuće komunikacione opreme vlasnika i korisnika EIP-a, vrstu i način upotrebe EIP-a uključujući, ako postoji, gornju finansijsku granicu plaćanja;
  - b) pregled odgovarajućih obaveza i odgovornosti vlasnika i/ili korisnika i izdavaoca EIP-a, a naročito opis mjera koje izdavalac EIP-a treba preduzeti da bi učinio sigurnim EIP i sredstva koja omogućavaju njegovu upotrebu (npr. unošenje i upotreba šifre u EIP u obliku ličnog matičnog broja ili neke druge šifre);
  - c) uobičajeno vrijeme u kojem se debituje ili kreditira račun vlasnika ili korisnika EIP-a, uključujući i datum pretvaranja, odnosno ako vlasnik ili korisnik EIP-a nema račun kod izdavaoca EIP-a, uobičajeno vrijeme u kojem će primati račune;
  - d) sve troškove koji terete vlasnika, a posebno visinu početnih i godišnjih taksi, provizije i troškove koje vlasnik ili korisnik EIP-a plaća izdavaocu EIP-a za obavljene poslove, a po potrebi, i kamate i način njihovog obračuna;
  - e) vrijeme u kojem vlasnik ili korisnik EIP-a može staviti prigovor na određeni prijenos novčane vrijednosti, kao i uputstvo o postupku za pomoć i odštetu koji su vlasniku ili korisniku na raspolaganju, stavljanje prigovora, kao i pristup tom postupku;
  - f) pravo koje se primjenjuje na ugovor.
- (2) Ako se EIP može upotrijebiti za poslove s inozemstvom (van zemlje izdavaoca EIP-a, odnosno priključenja), izdavalac EIP-a će vlasniku ili korisniku EIP-a saopćiti:
  - a) iznos svih taksi i cijena za zamjenu stranog sredstva plaćanja, a po potrebi, i devizni kurs;
  - b) referentni kurs za obračun posla, uključujući i datum deviznog kursa.

#### Član 73.

- (1) Nakon obavljenog prijenosa novčane vrijednosti, izdavalac EIP-a treba korisniku EIP-a uputiti pisano, a po mogućnosti, i u elektronskom obliku obavještenje koje, najmanje, sadrži:
  - a) podatke pomoću kojih korisnik EIP-a može identificirati prijenos novčane vrijednosti i podatke o prihvatociu prijenosa;

- b) iznos prijenosa koji će u obračunskoj vrijednosti teretiti vlasnika;
  - c) valuti u kojoj će iznos prijenosa teretiti korisnika EIP-a;
  - d) iznos takse i troškova za obavljene prijenos.
- (2) Izdavalac EIP-a dužan je vlasniku i korisniku EIP-a omogućiti provjeru najmanje pet posljednjih prijenosa novčanih vrijednosti obavljenih na taj način, kao i preostali iznos novčanih sredstava na tom računu.

#### Član 74.

- (1) Vlasnik i korisnik EIP-a treba da upotrijebe EIP u skladu s uvjetima koji važe za izdavanje i upotrebu EIP-a. Vlasnik i korisnik EIP-a treba da preduzmu sve mjere da učine sigurnim EIP i njegovu upotrebu, a posebno sredstva (lični identifikacioni broj ili drugu šifru) koja omogućavaju njegovu upotrebu.
- (2) Korisnik EIP-a treba, prema svom saznanju, izdavaocu EIP-a ili ustanovi koju on naznači, bez odgađanja saopćiti:
- a) gubitak ili krađu EIP-a ili sredstva koje omogućava njegovu upotrebu;
  - b) proknjiženje neodobrenog prijenosa novčane vrijednosti na njegovom računu;
  - c) svaku grešku i svaku nepravilnost vođenja računa kod izdavaoca EIP-a.
- (3) Korisnik EIP-a ne smije zabilježiti u lahko prepoznatljivom obliku svoj lični identifikacioni broj ili drugu šifru, a naročito ne na EIP-u, niti na bilo kojem predmetu koji s EIP-om nosi sa sobom.
- (4) Korisnik EIP-a ne smije poništiti narudžbu koju je ispostavio posredstvom svog EIP-a, osim ako iznos nije bio utvrđen kada je narudžba ispostavljena.

#### Član 75.

- (1) Do trenutka prijave gubitka ili krađe korisnik EIP-a sam nadoknađuje nastale troškove najviše do 300 KM, osim ako je gubitak nastao krajnjom nepažnjom korisnika EIP-a, prevarom ili kršenjem odredbi člana 74. stav (2) ovog Zakona.
- (2) Od vremena kada korisnik EIP-a obavijesti izdavaoca EIP-a o gubitku ili krađi EIP-a (ili lice koje izdavalac odredi), on više nije odgovoran za posljedice tog gubitka ili krađe, osim u slučaju krajnje nepažnje, prevare ili kršenja odredbi ovog Zakona od korisnika EIP-a.
- (3) Korisnik nije odgovoran ako je EIP upotrijebljen bez njegovog prisustva ili bez njegove identifikacione kartice. Primjena povjerljive šifre ili drugog identifikacionog sredstva nije dovoljna za njegovu odgovornost.

#### Član 76.

- (1) Izdavalac EIP-a može mijenjati uvjete ugovora, ako su te promjene pravovremeno saopćene vlasniku ili korisniku EIP-a lično, tako da vlasnik može zbog promjene uvjeta odustati od ugovora u roku od jednog mjeseca od prijema takvog obavještenja.
- (2) Odredbe iz stava (1) ovog člana ne odnose se na promjenu kamatne stope koja važi od dana objavljivanja ako izdavalac EIP-a o tome bez odgađanja lično obavijesti vlasnika ili korisnika EIP-a, što ne utiče na pravo vlasnika EIP-a da odustane od ugovora.
- (3) Izdavalac EIP-a:
- a) ne smije otkriti lični identifikacioni broj vlasnika EIP-a ili bilo koju šifru vlasnika EIP-a, osim vlasniku;

- b) ne smije poslati nezatraženi EIP, osim ako se radi o zamjenskom EIP-u za EIP koji vlasnik ili korisnik EIP-a već posjeduje;
  - c) treba dovoljno dugo čuvati interne zapise radi omogućavanja provjere i ispravke grešaka u prijenosima novčanih vrijednosti iz člana 70. ovog Zakona;
  - d) dužan je vlasniku i korisniku EIP-a osigurati prikladno sredstvo radi dostavljanja potrebnih saopćenja. Kada korisnik EIP-a obavještenje predaje telefonom, izdavalac EIP-a dužan je korisniku EIP-a potvrditi prijem obavještenja u pisanoj formi.
- (4) U slučaju spora s vlasnikom EIP-a oko prijenosa novčanih vrijednosti iz člana 70. ovog Zakona, izdavalac EIP-a treba, uz zadržavanje prava dokaza druge strane, dokazati da:
- a) je prijenos uredno zabilježen i proknjižen;
  - b) na prijenos nije uticao tehnički kvar ili sličan nedostatak.

#### Član 77.

- (1) Izdavalac EIP-a odgovoran je za:
- a) neobavljen ili pogrešno obavljen prijenos novčane vrijednosti vlasnika ili korisnika EIP-a i kada je prijenos obavljen preko uređaja/terminala koji nije pod direktnim i isključivim nadzorom izdavaoca EIP-a, pod uvjetom da prijenos nije proveden preko uređaja čiju upotrebu izdavalac EIP-a nije odobrio;
  - b) prijenose koje vlasnik ili korisnik EIP-a nije odobrio, izdavalac EIP-a odgovoran je i za svaku grešku ili neispravnost vođenja računa vlasnika ili korisnika EIP-a;
  - c) iznos neobavljenog ili djelimično obavljenog prijenosa novčanih vrijednosti s obračunatim kamatama;
  - d) iznos koji je potreban da bi račun vlasnika ili korisnika EIP-a bio vraćen u stanje u kojem se nalazio prije proknjiženog iznosa koji nije odobren;
  - e) finansijske posljedice, a posebno one koje se odnose na obim i naknadu štete prema odredbama zaključenog ugovora između izdavaoca EIP-a i vlasnika EIP-a.
- (2) Izdavalac EIP-a odgovara vlasniku EIP-a za gubitak upisane vrijednosti ili za manjkavo obavljanje prijenosa novčanih vrijednosti zbog funkcionalne greške uređaja ili EIP-a, sve dok gubitak ili manjkavost ne budu ponovo ispravljani, pod uvjetom da funkcionalnu grešku nije prouzrokovao korisnik namjerno ili u suprotnosti s odredbom člana 73. stav (1) tačka a) ovog Zakona.
- (3) Funkcionalne greške uređaja ili EIP-a ne smiju za vlasnika ili korisnika EIP-a prouzrokovati štetu koju izdavalac EIP-a ne bi razumno nadoknađio.

#### Član 78.

- (1) Izdavalac EIP-a brine da korisnik EIP-a može u svako doba dana i noći prijaviti gubitak ili krađu EIP-a.
- (2) Izdavalac EIP-a je, nakon prijema obavještenja o gubitku ili krađi EIP-a, dužan, čak i kada je vlasnik ili korisnik EIP-a grubo nemaran ili prevarantskog ponašanja, preduzeti sve mjere radi sprečavanja daljnje upotrebe EIP-a.

### XIV. TURISTIČKI PAKET- ARANŽMANI

#### Član 79.

- (1) Turistički paket-aranžmani su oni ugovori o putovanju koji obavezuju organizatora putovanja da pruži potrošaču najmanje dvije usluge i to: prijevoz i smještaj kao i druge turističke usluge koje nisu sporedne usluge prijevoza i/ili smještaja, a čine značajan dio ukupne cijene s tim da je potrošač dužan platiti organizatoru putovanja jedinstvenu cijenu.

- (2) Ugovor iz stava (1) ovog člana isključivo se odnosi na putovanja koja traju duže od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje.
- (3) Izjava organizatora putovanja da je on jedini posrednik prilikom sklapanja ugovora s licima koja treba da pružaju usluge putovanja (davaoci usluga) neće se smatrati validnom ako je potrošač, s obzirom na ostale okolnosti koje prate ugovor, mogao imati utisak da je organizator putovanja lično odgovoran za izvršenje ugovorenih usluga.

#### Član 80.

- (1) Ako organizator putovanja nudi program putovanja, on mora sadržavati razumljive, tačne i jasne informacije o cijeni putovanja, kapari, roku za plaćanje preostalog iznosa kao i sljedeće precizne podatke ako su važni za ugovor:
- odredište;
  - vrstu prijevoznog sredstva, njegove oznake i razred;
  - smještaj (vrsta, položaj, kategorija ili udobnost i druge glavne oznake, uključujući eventualnu registraciju i turističku kategorizaciju);
  - ishranu;
  - opis plana putovanja (itinerer);
  - ukupan broj dana i noćenja u aranžmanu;
  - uvjeti koji se odnose na viziranje pasoša za građane Bosne i Hercegovine kao i informacije o medicinskim i policijskim formalnostima važnim za aranžman;
  - minimalan broj učesnika putovanja ako je to uvjet, kao i informacije o konačnom roku prije odlaska kada se potrošač mora pisano informirati da minimalni broj učesnika nije dostignut te da se putovanje ne može realizirati;
  - ostali podaci važni za potrošača (klima, vrste valuta i dr.).
- (2) Podaci objavljeni u programu su obavezujući za organizatora putovanja. Međutim, prije zaključenja ugovora, organizator može izvršiti izmjene pod uvjetom da je to pravo sebi zadržao u programu. Organizator putovanja i potrošač mogu se dogovoriti o uvjetima aranžmana koji su drugačiji od navedenih u programu.
- (3) Stav (1) ovog člana primjenjuje se bez mogućih izmjena ako se informacije o aranžmanu nalaze na nosaču slike ili zvuka koje nudi organizator putovanja.

#### Član 81.

- (1) Prije zaključenja ugovora, organizator putovanja mora informirati potrošača o sljedećem:
- zahtjevu za viziranje pasoša, a posebno o vremenu za dobivanje vize. Ova obaveza odnosi se na formalnosti koje se tiču građana Bosne i Hercegovine;
  - medicinske i policijske formalnosti,
- ako ti uvjeti nisu već navedeni u programu putovanja koje se organizira i učinjeni dostupnim potrošaču s tim da u međuvremenu nije bilo izmjena programa.
- (2) Potrošaču treba da budu saopćene sve ugovorne odredbe prije zaključenja ugovora i treba mu se uručiti primjerak ugovora. Ugovor obavežno sadrži sve odredbe iz programa, prospekta ili kataloga iz člana 80. stav (1) ovog Zakona, koji je lično uručen potrošaču.

#### Član 82.

- (1) U momentu zaključenja ugovora ili neposredno nakon toga, organizator putovanja mora izdati potrošaču potvrdu o putovanju.

- (2) Potvrda o putovanju mora sadržavati, osim cijene, uvjeta plaćanja iz člana 80. stav (1) ovog Zakona te ostalih podataka o putovanju iz člana 80. stav(1) tač. b), c ), d), f) i h), i sljedeće podatke:
- konačno odredište ili, ako putovanje ima više odredišta, navesti ih zasebno s vremenom boravka i datumima;
  - datum i planirano vrijeme odlaska i povratka;
  - posjete, ekskurzije i druge usluge uključene u cijenu aranžmana;
  - obavještenje o zadržanom pravu na izmjenu cijena i faktora koji utiču na njihovo formiranje kao i o činjenicama koje ne uključuje cijena putovanja;
  - ugovoreni posebni zahtjevi potrošača;
  - ime i adresa organizatora putovanja;
  - ime i adresa i broj telefona lokalnog predstavnika organizatora putovanja kojem se potrošač može obratiti za pomoć po potrebi; a u slučaju da nema takvog predstavnika, broj telefona za hitne pozive;
  - informacije o mogućoj uplati osiguranja za pokriće troškova u slučaju otkazivanja aranžmana od strane potrošača, povredi, bolesti, smrtnog slučaja, povratka u zemlju uključujući ime i adresu osiguravaoca;
  - sve uvjete i zahtjeve koji se tiču ugovora.

#### Član 83.

- (1) Ugovorom utvrđena cijena ne smije se mijenjati osim ako je to u ugovoru izričito dozvoljeno i ako ugovor sadrži podatke za izračunavanje nove cijene. Pritom do naknadne promjene obračuna smije doći samo ako dolazi do:
- promjene troškova prijevoza veće od 5% radi promjene cijene pogonskog goriva;
  - promjene takse za određene usluge kao što su: pristajanje u morskim, slatkovodnim lukama i aerodromima, peljarenje i putničke takse na aerodromima;
  - uticaj promjene deviznog kursa, ako ta promjena utiče na povećanje cijene aranžmana više od 5 %.
- (2) Organizator putovanja mora informirati potrošača o povećanju cijene čim sazna za okolnosti koje su dovele do povećanja.
- (3) Ako organizator putovanja traži povećanje cijene, potrošač ima pravo odustati od ugovora pod uvjetom da to odmah saopći organizatoru putovanja.
- (4) Ugovorena cijena ne smije se povećati ni u kom slučaju u periodu od 20 radnih dana prije ugovorenog datuma polaska.

#### Član 84.

- (1) Prije nego što putovanje počne, potrošač može prenijeti svoj aranžman na drugog potrošača koji ispunjava sve uvjete za putovanje s tim da o tome pravovremeno obavijesti organizatora putovanja.
- (2) Drugi potrošač koji preuzima aranžman i njegov prethodnik zajednički su solidarno odgovorni organizatoru putovanja za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza.

#### Član 85.

- (1) Potrošač može odustati od ugovora u bilo koje vrijeme prije polaska na putovanje.
- (2) Ako potrošač odustane od ugovora, organizator putovanja gubi pravo na naplatu ugovorene cijene. Međutim, on ima pravo na adekvatnu naknadu štete. Iznos naknade određuje se tako što se od cijene aranžmana oduzmu troškovi koje nije uzrokovao organizator putovanja i iznos koji

organizator putovanja može naplatiti različito obračunavajući usluge unutar aranžmana.

- (3) Uzimajući u obzir uobičajeno uštedene troškove i uobičajen mogući profit od različitog obračuna usluga, ugovor može definirati za svaku vrstu aranžmana poseban procenat cijene aranžmana kao osnovu za naknadu štete.

#### Član 86.

- (1) Ako organizator putovanja otkáže aranžman prije polaska ili napravi značajnu izmjenu aranžmana, mora o tome bez odgađanja obavijestiti potrošača u pisanoj formi kako bi potrošač donio odluku u vezi s otkazom ili izmjenom cijene.
- (2) U tim slučajevima potrošač ima pravo da:
- prihvati otkaz aranžmana;
  - prihvati izmijenjene ugovorne odredbe i novu cijenu s tim da ako je drugi ponuđeni aranžman lošijeg kvaliteta ili s nižom cijenom, organizator putovanja mora refundirati potrošaču za razliku u cijeni, a ako je drugi ponuđeni aranžman s višom cijenom, organizator putovanja ne smije tražiti razliku u cijeni od potrošača;
  - zatraži otkaz ugovora bez obaveze plaćanja naknade štete;
  - mu se ponudi aranžman iste ili veće vrijednosti ako organizator putovanja može da ponudi takav aranžman s tim da u slučaju više cijene potrošač nije obavezan doplatiti razliku u cijeni.
- (3) Potrošač mora bez odgađanja obavijestiti organizatora putovanja o svojoj odluci.
- (4) U slučaju otkaza ugovora prije polaska, potrošaču se mora refundirati kapara koju je uplatio i to u roku od 30 dana od dana prijema pisanog obavještenja. Ne može se tražiti od potrošača da plati naknadu štete u slučaju otkazivanja ugovora prije polaska i potrošač ima i pravo da mu se isplati kamata na njegovu uplaćenu kaparu po stopi koju obračunava komercijalna banka na tromjesečne depozite za period od dana uplate kapare do dana otkazivanja ugovora.
- (5) Ako do izmjena u aranžmanu dođe u toku izvršenja ugovora, potrošač, ako odluči da odustane od ugovora, snosi samo realne troškove izvršenih usluga do momenta odustajanja.
- (6) Bez obzira na vrstu odluke koju donese, potrošač ima pravo da traži naknadu štete.
- (7) O svakom propustu u vezi sa izvršenjem ugovora koji primijeti na licu mjesta, potrošač mora obavijestiti pružaoca odgovarajućih usluga i organizatora i/ili trgovca na malo, u pisanoj formi ili na bilo koji drugi odgovarajući način, što je prije moguće.

#### Član 87.

- (1) Potrošač nema pravo da primi naknadu za neizvršenje ugovora od organizatora putovanja ako je ugovor otkazan zbog:
- nedovoljnog broja učesnika, pod uvjetom da je potrošač bio unaprijed informiran o toj klauzuli ugovora;
  - više sile kao posljedice nepredvidivog i izuzetnog događaja čije su posljedice takve prirode da se nisu mogle izbjeći i pored dužne pažnje.
- (2) Prebukiranje kapaciteta ne smatra se višom silom u smislu stava (1) tačke b) ovog člana.

#### Član 88.

- (1) Organizator putovanja mora preduzeti sve neophodne mjere u slučaju otkaza ugovora a posebno u vezi s povratkom potrošača ako je povratna karta bila ugovorena.

- (2) Organizator putovanja snosi sve ostale troškove u vezi sa slučajem iz stava (1) ovog člana.

#### Član 89.

- (1) Organizator putovanja i posrednik zajednički su solidarno odgovorni potrošaču za izvršenje ugovorenih usluga kao i za štetu nastalu zbog neizvršenja ugovora čak i u slučaju kada je ugovor zaključio posrednik u njegovo ime a za račun organizatora putovanja.
- (2) Lica koja pružaju usluge tokom putovanja na zahtjev organizatora putovanja i posrednika ili lica koje naruči te usluge odgovorni su potrošaču za izvršenje tih usluga kao i za štetu nastalu usljed neizvršenja ili nepotpunog izvršenja, a potrošač ima pravo da uputi odštetni zahtjev bilo kojim od navedenih lica.

#### Član 90.

- (1) Organizator putovanja dužan je za svaki aranžman osigurati garanciju kod banke ili osiguravajućeg društva, radi naknade potrošaču:
- plaćanja cijene aranžmana, ako zbog nelikvidnosti ili stečaja organizatora izostanu usluge aranžmana;
  - troškova koji nastanu zbog nelikvidnosti ili stečaja organizatora, za povratak potrošača u mjesto polaska.
- (2) Garancija iz stava (1) ovog člana daje se u obliku police osiguranja, gotovinskog pologa, bankovne garancije i sl.

### XV. VREMENSKI ZAKUP TURISTIČKOG OBJEKTA

#### Član 91.

- (1) Ugovor o neposrednom i posrednom sticanju prava na upotrebu turističkog objekta (nekretnine) na osnovu zakupa na određeno vrijeme (u daljnjem tekstu: ugovor o zakupu), mora biti sačinjen u pisanoj formi i zaključuje se na period koji ne može biti kraći od tri godine.
- (2) Ugovor o zakupu mora sadržavati sljedeće odredbe:
- naziv i sjedište s punom adresom firme koja prodaje vremenski zakup turističkog objekta;
  - naziv (ime i prezime) i sjedište s punom adresom pravnog ili fizičkog lica koje je vlasnik ili ima pravo raspolaganja turističkim objektom;
  - ime, prezime i adresu potrošača;
  - tačan opis prava koja potrošač ostvaruje ugovorom o zakupu;
  - naziv (ime) i tačan opis turističkog objekta i njegove popunjenosti, ako se pravo odnosi na određenu nekretninu, državu, pokrajinu, grad ili mjesto i naselje u kojem se nalazi turistički objekat, položaj, kategoriju, komunalnu opremljenost i druge podatke važne za njegovu upotrebu;
  - period u kojem se mogu ostvariti prava iz ugovora o zakupu i vrijeme kada ugovor stupa na snagu;
  - ako turistički objekat nije dovršen u vrijeme zaključenja ugovora o zakupu, tačne podatke o stanju gradnje i rok do kojeg se predviđa da će on biti u upotrebi, broj spisa građevinske dozvole, naziv i punu adresu organa koji je izdao građevinsku dozvolu;
  - podatke o zajedničkim komunalnim uslugama kojima će raspolagati turistički objekat (priključci za plin, električnu i toplotnu energiju, vodu, telekomunikacije, kablovsku televiziju i dr.);
  - garanciju za uredno dovršenje turističkog objekta i obeštećenje, ako objekat ne bude uopće dovršen ili ne bude dovršen u ugovorenom roku, te način ostvarenja garancije;

- j) tačnu cijenu upotrebe vremenskog zakupa turističkog objekta;
  - k) poreze, prireze i druge takse koje je potrošač dužan platiti, a koji nisu obuhvaćeni u cijeni iz tačke j) ovog člana;
  - l) troškove koje je potrošač, osim cijene, dužan plaćati u vezi s upotrebom turističkog objekta i principa obračuna tih troškova (boravišna taksa, održavanje i upravljanje turističkim objektom, upotreba zajedničkih prostorija i prostora, aparata i uređaja, odlaganje (odvoz) smeća, plin, električna i toplotna energija, voda i dr.);
  - m) podatke o zajedničkim prostorijama, prostorima i uređajima (bazen, sauna, praonica i sušionica veša, terasa, vrt, podrum, drvarnica i dr.) i uvjetima za pristup potrošača tim prostorijama, prostorima i uređajima;
  - n) pravila za održavanje, popravke, upravljanje i poslovno vođenje turističkog objekta;
  - o) prava potrošača po odredbama ovog Zakona;
  - p) odredbu da se potrošač ne može teretiti za bilo kakve naknade osim ugovorenih;
  - r) mogućnost zamjene ili daljnje prodaje iz ugovora o zakupu;
  - s) uvjete za otkazivanje ugovora o zakupu;
  - t) način rješavanja sporova;
  - u) odredbu o sudskoj nadležnosti i primjeni određenog materijalnog prava u slučaju spora;
  - v) mjesto i datum zaključenja ugovora o zakupu.
- (3) Puna adresa iz stava (2) tač. a), b) i g) ovog člana obavezno sadrži mjesto, te ulicu i kućni broj, te broj telefona i telefaksa, adresu elektronske pošte, a može sadržavati i broj poštanskog faha.
- (4) Trgovac je dužan sva obavještenja iz ovog člana saopćiti svakom potrošaču koji traži podatke o turističkom objektu.

#### Član 92.

- (1) Potrošač ima pravo bez navođenja razloga raskinuti ugovor o zakupu bez plaćanja bilo kakve kazne ili nekih drugih troškova putem pisanog obavještenja trgovcu u roku od 15 dana od dana zaključenja ugovora o zakupu.
- (2) Za vrijeme roka za raskid iz stava (1) ovog člana trgovac ne smije potraživati od potrošača bilo kakva plaćanja.
- (3) Ako ugovor o zakupu ne sadrži sve odredbe propisane članom 91. ovog Zakona, period za raskid ugovora produžava se na tri mjeseca od dana njegovog zaključenja. Ako potrošač dobije te podatke u roku od tri mjeseca, rok od 15 dana iz stava (1) ovog člana počinje se računati od dana prijema obavještenja.

### XVI. NEPRAVEDNE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

#### Član 93.

- (1) Ugovorne odredbe obavezuju potrošača samo ako je prije zaključenja ugovora bio upoznat sa sadržajem ugovora, odnosno ako su mu ugovorni uvjeti trebali biti poznati u vrijeme zaključenja ugovora.
- (2) Ugovorne odredbe treba da budu razumljive i u vezi s drugim odredbama u istom ili drugom ugovoru između istih strana uzimajući u obzir prirodu proizvoda ili usluge i svih drugih učesnika u vezi sa zaključenjem ugovora.
- (3) U slučaju nedoumice u vezi sa značenjem pojedinih odredbi u ugovoru, važit će značenje koje je povoljnije za potrošača.

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

#### Član 94.

- (1) Trgovac ne smije zahtijevati ugovorne odredbe koje su nepravedne ili koje bi prouzrokovale štetu potrošaču.
- (2) Ugovorne odredbe iz stava (1) ovog člana ništavne su.

#### Član 95.

Ugovorne odredbe koje potrošač nije lično ugovarao smatrat će se nepravednim ako:

- a) stvaraju značajnu nejednakost između prava i obaveza ugovornih strana na štetu potrošača;
- b) bi ispunjenje ugovornih obaveza značajno odstupilo od opravdanog očekivanja potrošača;
- c) su u suprotnosti s principom poštenja, savjesti i dobrim poslovnim običajima.

#### Član 96.

U općim uvjetima formularnih ugovora naročito nije punovažna odredba:

- a) kojom sebi ugovorna strana zadržava pravo na neprimjereno duge ili nedovoljno određene rokove za prihvatanje ili odbijanje neke ponude ili neke činidbe;
- b) odredba kojom sebi ugovorna strana, odstupajući od pravnih propisa, zadržava pravo na neprimjereno dug ili nedovoljno određen dodatni rok za činidbu na koju je obavezna;
- c) kojom ugovorna strana predviđa da sebe bez stvarno opravdanog i u ugovoru navedenog razloga oslobodi obaveze izvršenja;
- d) kojom ugovorna strana predviđa da obećanu činidbu može izmijeniti ili od nje odstupiti isključivo uzimajući u obzir svoj interes;
- e) na osnovu koje izjava ugovornog partnera ugovorne strane, kod preduzimanja ili propuštanja određene radnje važi kao da je od njega data ili kao da nije data, osim:
  - 1) ako je ugovornom partneru odobren primjereni rok za davanje izričite izjave i
  - 2) ako se ugovorna strana obavezuje da ugovornog partnera od početka roka uputi na predviđeni značaj njegovog ponašanja.
- f) koja predviđa da izjava ugovorne strane od posebnog značaja važi kao da je druga ugovorna strana primila;
- g) da ugovorna strana, za slučaj da jedna ugovorna strana odustane od ugovora ili otkáže ugovor:
  - 1) može zahtijevati neprimjereno visoku naknadu za korištenje ili upotrebu neke stvari ili nekog prava ili za izvršene činidbe; ili
  - 2) može zahtijevati neprimjereno visoku naknadu za izdatke.
- h) kojom ugovorna strana predviđa da se oslobodi obaveze na ispunjenje ugovora kod nemogućnosti raspolaganja činidbom, ako se ne obavezuje:
  - 1) da bez odgađanja obavijesti ugovornog partnera o nemogućnosti raspolaganja; i
  - 2) da nadoknadi protučinidbu ugovornog partnera bez odgađanja.
- i) koja predviđa povećanje novčane naknade za robe ili činidbe koje su trebale biti isporučene ili ispunjene u roku od četiri mjeseca nakon zaključenja ugovora;
- j) kojom se isključuje ili ograničava pravo odbijanja činidbe ili pravo zadržavanja, koje ugovornom partneru

- ugovorne strane pripada po pravilima o istovremenom ispunjenju obaveza;
- k) kojom se ugovornom partneru ugovorne strane oduzima ovlaštenje da izvrši prebijanje s vremenski neograničenim ili pravosnažno utvrđenim potraživanjem;
- l) kojom se ugovorna strana oslobađa zakonske obaveze da drugu ugovornu stranu opomene ili da rok za ispunjenje činidbe;
- m) kojom ugovorna strana ugovara paušalni iznos naknade štete ili naknade umanjene vrijednosti, ako:
- 1) paušalni iznos prelazi štetu koja se u propisanim slučajevima i prema uobičajenom toku stvari može očekivati ili prelazi umanjene vrijednosti koje uobičajeno nastaje; ili
  - 2) drugoj ugovornoj strani bude onemogućen dokaz o tome da šteta ili umanjene vrijednosti uopće nije ni nastalo ili da je znatno manje od paušala.
- n) kojom se ugovornoj strani za slučaj neprimanja ili zakasnjelog primanja činidbe ili za slučaj da druga ugovorna strana raskine ugovor, obeća plaćanje ugovorne kazne;
- o) kojom se u slučaju skrivljene povrede ugovorne obaveze ugovorne strane isključuje ili ograničava pravo druge ugovorne strane da raskine ugovor ili da zahtijeva naknadu štete zbog neispunjenja ugovora;
- p) koja isključuje pravo druge ugovorne strane da zahtijeva naknadu štete zbog neispunjenja cijelog ugovora ili da raskine cjelokupni ugovor, ako djelimično ispunjenje ugovora za nju ne predstavlja nikakav interes, u slučaju da je ugovorna strana djelimično odgovorna za povredu ugovorne obaveze;
- r) kojom se kod ugovora o isporukama novoprodučenih stvari i činidbi:
1. odgovornost ugovorne strane za nedostatke u cjelini ili djelimično isključuje, odnosno ograničava prethodnim upućivanjem da se prava prema trećim licima (proizvođačima dijelova) ostvare sudskim putem, ili se ograničava na priznavanje zahtjeva protiv trećih;
  2. zahtjevi protiv ugovorne strane ograničavaju samo na naknadno ispunjenje - otklanjanje nedostataka, ako ugovorom nije izričito drugačije predviđeno;
  3. isključuje ili ograničava obaveza ugovorne strane da snosi potrebne troškove naknadnog ispunjenja - otklanjanja nedostataka;
  4. ugovorna strana uvjetuje naknadno ispunjenje - otklanjanje nedostataka prethodnom isplatom cjelokupne ugovorene cijene ili njenog većeg dijela, nesrazmjernog nedostacima;
  5. ugovorna strana odredi rok za prigovore zbog skrivenih nedostataka na stvari koji je kraći od roka određenog tačkom f) ovog stava;
  6. skрати rok za stavljanje prigovora zbog nedostataka stvari na rok kraći od dvije godine ili za pravo na raskid ugovora, odnosno smanjenja obaveze;
- s) kojom se kod nekog ugovornog odnosa, koji ima za predmet redovnu isporuku robe ili redovno obavljanje usluga ili proizvodnih činidbi od strane ugovorne strane:
1. odredi da ugovor vezuje drugu stranu duže od dvije godine;
  2. ugovorni odnos koji drugu stranu vezuje prešutno produžava za više od godinu dana;
3. na teret druge ugovorne strane odredi otkazni rok duži od tri mjeseca prije isteka ranije dogovorenog ili prešutno produženog trajanja ugovora.
- t) po kojoj neko treći umjesto ugovorne strane može preuzeti prava i obaveze iz kupoprodajnih ugovora ili ugovora o djelu, osim ako je u toj odredbi:
1. treći naveden po imenu; ili
  2. drugoj ugovornoj strani priznato pravo da raskine ugovor.
- u) kojom ugovorna strana zastupniku druge ugovorne strane:
1. nametne vlastitu odgovornost ili obavezu preuzimanja posljedica, bez posebne izričite izjave koja je na to usmjerena; ili
  2. u slučaju zastupanja bez punomoći nametne odgovornost koja prelazi odgovornost propisanu ovim Zakonom za takav slučaj.
- v) kojom ugovorna strana mijenja obavezu dokazivanja na štetu druge ugovorne strane, a naročito na taj način što:
1. nametne odgovornost za okolnosti za koje po zakonu odgovara ugovorna strana;
  2. nameće pretpostavku da je druga ugovorna strana potvrdila postojanje određenih činjenica i bez njene izričite izjave.
- z) kojom su izjave koje se imaju dati ugovornoj strani ili nekom trećem vezane za strožiju formu od pisane ili od zakonom propisane za posebne slučajeve.

#### Član 97.

- (1) Za ugovore zaključene u Bosni i Hercegovini između domaćeg potrošača i stranog pravnog ili fizičkog lica obavezno se kao pravna zaštita potrošača ugovara nadležnost Suda BiH.
- (2) Odredba koja je u suprotnosti sa stavom (1) ovog člana ništavna je.
- (3) Ugovor između domaćeg potrošača i stranog pravnog ili fizičkog lica, i svaki ugovor o prodaji na daljinu, bez obzira na sjedište trgovca, smatrat će se ugovorom zaključenim u Bosni i Hercegovini.

#### XVII. NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA

##### Član 98.

Subjekti odgovorni za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini su:

- a) Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH (u daljnjem tekstu: Ministarstvo);
- b) Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH;
- c) Vijeće za zaštitu potrošača BiH;
- d) Konkurencijsko vijeće BiH;
- e) nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH;
- f) Ured za konkurenciju i zaštitu potrošača u Federaciji BiH i Republici Srpskoj (u daljnjem tekstu: UKZP entiteta);
- g) udruženja potrošača;
- h) obrazovne institucije i mediji;
- i) inspekcijски i drugi organi u skladu sa zakonom.

##### Član 99.

- (1) Ministarstvo, u okviru svoje djelatnosti, obavlja poslove u oblasti zaštite potrošača, a naročito:
  - a) koordinira izradu državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača;

- b) koordinira rad i aktivnosti na zaštiti potrošača s nadležnim organima entiteta i Brčko Distrikta BiH, Konkurencijskim vijećem BiH, Vijećem za zaštitu potrošača BiH i UKZP entiteta;
- c) prati stanje u oblasti zaštite potrošača i predlaže, u okviru svoje nadležnosti, nadležnim organima izmjene propisa vezanih za zaštitu potrošača;
- d) saraduje i razmjenjuje informacije i podatke sa svim subjektima odgovornim za zaštitu potrošača;
- e) vodi evidenciju dodijeljenih javnih poslova Savezu udruženja potrošača BiH.

#### Član 100.

- (1) Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH je nezavisna institucija uspostavljena s ciljem promocije dobrog i efikasnog provođenja politike zaštite potrošača u BiH.
- (2) Ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH imenuje Vijeće ministara BiH, na prijedlog Ministarstva.
- (3) Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH imenuje se na mandat od pet godina, s mogućnošću još jednog ponovnog imenovanja.
- (4) Svaki građanin Bosne i Hercegovine u godinama kada uživa puna građanska i politička prava a koji je pokazao iskustvo u oblasti zaštite potrošača i posjeduje visoke moralne vrijednosti može biti izabran za ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH.
- (5) Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH ima status pravnog lica sa sjedištem u Mostaru.
- (6) Na statut i pravila rada Institucije ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH saglasnost daje Vijeće ministara BiH.
- (7) Sredstva za rad Institucije ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH osiguravaju se iz budžeta institucija BiH.

#### Član 101.

Obaveze Ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH su da:

- a) pruža informacije o pravima i obavezama potrošača i daje podršku udruženjima potrošača u njihovim aktivnostima;
- b) prati ili predlaže aktivnosti u vezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je regulirano ovim Zakonom, propisima koji reguliraju obligacione odnose ili nekim drugim zakonom;
- c) istražuje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi i koordinira svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijama;
- d) donosi odluke i preduzima druge mjere u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja;
- e) izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuje specifični ekonomski operateri;
- f) preporučuje upotrebu određenih uvjeta ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja;
- g) pregovara s predstavnicima određenih trgovinskih udruženja o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;
- h) predlaže i inicira rješavanje potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova;
- i) kontaktira s Institucijom ombudsmena za ljudska prava u BiH o zajedničkim problemima, posebno o uslugama od općeg interesa ili javnim uslugama;

- j) predlaže Vijeću za zaštitu potrošača BiH i Vijeću ministara BiH potrebna poboljšanja Zakona o zaštiti potrošača, te doprinosi usmjeravanju i efikasnosti politike u oblasti zaštite potrošača;
- k) istražuje uticaj drugih inicijativa organa vlasti na zaštitu potrošača.

#### Član 102.

Na odluke Ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH mogu se podnijeti žalbe u mjeri u kojoj ovaj Zakon ili bilo koji drugi relevantni propisi to izričito dozvoljavaju.

#### Član 103.

Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH ovlašten je da:

- a) izdaje instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti s potrošačkom legislativom i da iznosi te instrukcije pred sud;
- b) pokreće postupak pred nadležnim sudom;
- c) pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, u skladu s odredbama ovog Zakona.

#### Član 104.

U obavljanju svojih dužnosti Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH davat će prioritet onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošače i ovlašten je da ne preduzima mjere o pitanjima pritužbi potrošača koje su manje važnosti.

#### Član 105.

- (1) Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH svake godine podnosi izvještaj o svom radu Vijeću ministara BiH.
- (2) Svi izvještaji koje bude podnosio Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH, uključujući i godišnje, objavljuju se u "Službenom glasniku BiH".

#### Član 106.

- (1) Vijeće ministara BiH imenuje članove Vijeća za zaštitu potrošača BiH u kojem su predstavnici:
  - a) Ministarstva, predsjedavajući;
  - b) Konkurencijskog vijeća BiH, član;
  - c) Ureda za veterinarstvo BiH, član;
  - d) Uprave za fitosanitarnu zaštitu BiH, član;
  - e) Agencije za statistiku BiH, član;
  - f) Instituta za standarde BiH, član;
  - g) Instituta za mjeriteljstvo BiH, član;
  - h) Instituta za intelektualno vlasništvo BiH, član;
  - i) Ministarstva trgovine Federacije BiH, član;
  - j) Ministarstva trgovine i turizma Republike Srpske, član;
  - k) nadležnog organa Brčko Distrikta BiH, članovi;
  - l) dva predstavnika Saveza udruženja potrošača BiH, članovi;
  - m) po jednog predstavnika organizacije potrošača entiteta, članovi.
- (2) Vijeće za zaštitu potrošača u BiH sastajat će se najmanje četiri puta godišnje.

#### Član 107.

- (1) U okviru svojih nadležnosti, Vijeće za zaštitu potrošača u BiH obavlja poslove, a naročito:
  - a) predlaže na usvajanje Vijeću ministara BiH državni godišnji program za zaštitu potrošača i prati njegovo izvršavanje;

- b) utvrđuje osnove politike za zaštitu potrošača;
- c) usmjerava obim djelatnosti koje se finansiraju, odnosno sufinansiraju iz budžeta Bosne i Hercegovine.

Član 108.

Državni godišnji program za zaštitu potrošača naročito sadrži:

- a) principe i ciljeve politike za zaštitu potrošača;
- b) zadatke koji imaju prednost prilikom ostvarivanja politike za zaštitu potrošača, a koji će se obavljati prenošenjem javnih poslova na udruženja za zaštitu potrošača;
- c) okvirni obim finansijskih sredstava za ostvarivanje zadataka;
- d) okvirni obim finansijskih sredstava za podsticanje razvoja i djelovanja udruženja za zaštitu potrošača.

Član 109.

Vijeće za zaštitu potrošača BiH obavlja poslove zaštite potrošača u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima koji reguliraju ovu oblast.

Član 110.

- (1) UKZP entiteta, u saradnji s udruženjima potrošača, priprema godišnje programe za zaštitu potrošača koji moraju biti usklađeni s državnim godišnjim programom za zaštitu potrošača. Godišnji programi za zaštitu potrošača u entitetima finansiraju se iz budžeta Bosne i Hercegovine, kojima se određuju njihovi ciljevi i zadaci, određuju udruženja potrošača kojima su, u skladu sa zakonom, dodijeljeni javni poslovi.
- (2) UKZP entiteta, osim poslova iz stava (1) ovog člana, obavljaju i:
  - a) sve poslove prijenosa javnih poslova na udruženja potrošača i prati njihov rad usko saradujući;
  - b) ustanovljava registar udruženja potrošača na koja su preneseni javni poslovi;
  - c) prati izvršavanje godišnjeg programa za zaštitu potrošača;
  - d) izvještava javno mnijenje o povredama prava i interesa potrošača, saraduje i razmjenjuje sve potrebne informacije sa subjektima nosiocima zaštite potrošača iz člana 98. ovog Zakona.

Član 111.

- (1) Djelatnost zaštite potrošača obavljaju udruženja potrošača, koja, upisom u registar udruženja u skladu sa zakonom, stiču svojstvo pravnog lica.
- (2) Udruženja potrošača su neprofitne i nevladine organizacije i ne mogu se baviti privrednom djelatnošću.
- (3) Udruženja potrošača djeluju na nivou Bosne i Hercegovine, entiteta, Brčko Distrikta BiH, kantona, grada ili općine.
- (4) Udruženja potrošača iz stava (1) mogu osnovati Savez udruženja potrošača BiH, radi uzajamne pomoći i ostvarivanja interesa zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini i međunarodnim organizacijama potrošača.
- (5) U Savez udruženja potrošača BiH mogu se učlaniti entitetska i udruženja potrošača Brčko Distrikta BiH pod istim uvjetima.

Član 112.

- (1) Udruženja potrošača osnivaju potrošači radi predstavljanja i zaštite svojih prava i moraju djelovati nezavisno od trgovaca, uvoznika, dobavljača i davalaca usluga.
- (2) U okviru svojih nadležnosti, udruženje potrošača:

- a) brine o zaštiti pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača;
- b) daje savjete i druge vrste pomoći za ostvarivanje prava potrošača;
- c) informira potrošače o cijenama, kvalitetu, kontroli i sigurnosti proizvoda i usluga koji se nalaze ili će se naći na tržištu;
- d) po potrebi, organizira, u saradnji s Ministarstvom, UKZP entiteta, Brčko Distrikta BiH ili nadležnim organima inspekcije, uporedna ispitivanja kvaliteta, uticaja na zdravlje, cijene prehrambenih proizvoda, zaštite okoline i o rezultatima informiraju javnost;
- e) nadležnim organima dostavljaju informacije za utvrđivanje odgovornosti trgovca ili davaoca usluga koji prodaju proizvode ili pružaju usluge koji ne odgovaraju propisanim uvjetima u pogledu sigurnosti i kvaliteta;
- f) saraduje sa svim nadležnim organima, inspekcijama, udruženjima potrošača i drugim subjektima u Bosni i Hercegovini kojima je, u skladu sa zakonom, propisana obaveza zaštite potrošača.

Član 113.

Udruženja potrošača donose godišnje planove rada, i u zavisnosti od područja na kojem djeluju, odnosno za koje su registrirana, konkuriraju za dobivanje javnih poslova za oblast zaštite potrošača. Ako dobiju javne poslove, sredstva za finansiranje ili sufinansiranje dodjeljuju im se iz budžeta Bosne i Hercegovine.

Član 114.

- (1) Javni poslovi u oblasti zaštite potrošača udruženjima potrošača dodjeljuju se odlukom Vijeća ministara BiH, vlade entiteta i Brčko Distrikta BiH (u daljnjem tekstu: prenosiooci), na osnovu javnog konkursa.
- (2) Javni konkurs iz stava (1) ovog člana sadrži, naročito:
  - a) predmet dodjele;
  - b) uvjete za obavljanje javnih poslova;
  - c) period za koji se dodjeljuju javni poslovi;
  - d) rok do kojeg se ponude podnose;
  - e) rok do kojeg će podnosilac ponude biti obaviješten o izboru.

Član 115.

- (1) Odnosi između prenosioaca i primaoca javnih poslova uređuju se ugovorom o prijenosu javnih poslova.
- (2) Ugovorom iz stava (1) ovog člana utvrđuju se, naročito:
  - a) obim i dinamika obavljanja javnih poslova;
  - b) početak obavljanja javnih poslova;
  - c) uvjeti, način i rok za otkazivanje prenesenih javnih poslova;
  - d) sredstva koja prenosilac osigurava za obavljanje javnih poslova.
- (3) Ugovor o prijenosu javnih poslova zaključuje se u pisanoj formi.

Član 116.

- (1) Obrazovanje potrošača vrši se putem:
  - a) posebnih kurseva, seminara i savjetovanja;
  - b) sredstava javnog informiranja (TV, radio, štampa);
  - c) specijalnih publikacija za obrazovanje potrošača.



## XVIII. NADZOR NAD TRŽIŠTEM I UPRAVNE MJERE

## Član 117.

Nadzor nad provođenjem ovog Zakona obavljaju nadležni organi utvrđeni članom 98. stav (1) tač. a) do e) i i) ovog Zakona, u skladu s ovlaštenjima utvrđenim posebnim zakonima i drugim propisima.

## Član 118.

Ako trgovac neopravdano odbije zahtjev potrošača, inspektor će, na zahtjev potrošača, donijeti rješenje kojim se trgovcu naređuje da udovolji opravdanom zahtjevu potrošača.

## Član 119.

- (1) Inspektor će donijeti rješenje kojim naređuje obustavljanje prodaje proizvoda do otklanjanja utvrđenih nepravilnosti, ako ustanovi da:
  - a) prodajna cijena proizvoda, odnosno usluge, nije vidljivo istaknuta ili nije istaknuta u službenoj valuti BiH;
  - b) trgovac prilikom prodaje proizvoda potrošaču nije osigurao propisane isprave, oznake, podatke i deklaraciju, te spisak vlastitih i ovlaštenih servisa;
  - c) trgovac rasprodaju proizvoda nije objavio na način uobičajen u mjestu prodaje;
  - d) proizvod na rasprodaji nije jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom nakon smanjenja;
  - e) najveći procenat smanjenja cijena proizvoda na rasprodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji;
  - f) proizvod koji je na rasprodaji, jer mu uskoro ističe rok upotrebe, nema vidljivo istaknut krajnji rok upotrebe;
  - g) trgovac koji na rasprodaji prodaje proizvod s nedostatkom ili greškom a nije takav proizvod fizički odvojio od redovne prodaje ispravnog proizvoda i vidljivo istaknuo da se radi o prodaji proizvoda s nedostatkom ili greškom te svaki pojedinačni proizvod posebno označio;
  - h) trgovac koji prodaje proizvode kojima uskoro ističe rok upotrebe nije takve proizvode fizički odvojio od redovne prodaje ostalih proizvoda i vidljivo istakao da se radi o prodaji proizvoda kojima uskoro ističe rok upotrebe.
- (2) Inspektor će donijeti rješenje kojim zabranjuje prodaju proizvoda ako ustanovi da:
  - a) propisani rok upotrebe nije jasno, vidljivo i čitko označen na omotu proizvoda;
  - b) je trgovac stavio u prodaju proizvod koji zbog njegovih svojstava ne odgovara uobičajenoj upotrebi ili kvalitetu, odnosno da na njegovom omotu nema oznake za koje je namjene upotrebljiv;
  - c) trgovac proizvod ne prodaje s odgovarajućim omotom.
- (3) Žalba na rješenje iz st.(1) i (2) ovog člana ne odgađa izvršenje rješenja.

## XIX. PRAVNA ZAŠTITA POTROŠAČA

## Član 120.

Nadležni sud će svojim aktom narediti prestanak bilo kakvog čina ili prakse koji su u suprotnosti s odredbama ovog Zakona ili drugih propisa, a koji štete zajedničkim interesima potrošača.

## Član 121.

Institucije i udruženja iz člana 98. ovog Zakona, osim onih pod tačkom h), ovlašteni su da pokrenu postupak pred nadležnim sudom za donošenje akta iz člana 120. ovog Zakona.

## Član 122.

- (1) Postupak iz čl. 120. i 121. ovog Zakona provodi se prema odredbama hitnog postupka.
- (2) Sud ima ovlaštenja da naloži objavljivanje presude u cijelosti ili djelimično u medijima ili da zatraži korektivnu izjavu od tužene strane.
- (3) Sud može odlučiti o nametanju finansijskih sankcija za svaki dan kašnjenja u izvršenju sudske odluke.
- (4) U slučaju kršenja odredbi koje se odnose na prezentiranje ugovora ili na postavljanje nekorektnih uvjeta u potrošačkim ugovorima, postupak pred nadležnim sudom može biti pokrenut zajednički ili pojedinačno protiv trgovaca iz istog ekonomskog sektora ili njihovih asocijacija koji koriste ili preporučuju istu praksu ili postavljanje sličnih nekorektnih uvjeta.

## Član 123.

U istom postupku, institucija ili udruženje ima ovlaštenja da zahtijeva kompenzaciju za štetu nanесenu kolektivnim interesima potrošača.

## Član 124.

- (1) Procedure alternativnog rješavanja sporova uspostaviti će ovlaštena tijela za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini čija će zadatak biti rješavanje potrošačkih tužbi.
- (2) Takve procedure bit će uspostavljene i primijenjene u skladu s kriterijima koje postavi Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH.

## XX. KAZNE ODREDBE

## Član 125.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 1.500 KM do 3.500 KM kaznit će se za prekršaj trgovac, ako:
  - a) prodajnu cijenu proizvoda i usluge ne istakne vidljivo i u službenoj valuti BiH (član 11. stav (1) ovog Zakona);
  - b) cijenu za jedinicu mjere, naziv i tip proizvoda ne istakne vidljivo (član 11. stav (3) ovog Zakona);
  - c) prodajnu cijenu i cijenu za jedinicu mjere ne označi jasno, vidljivo, čitko i jednoobrazno na proizvodu, odnosno omotu, na prodajnom mjestu proizvoda i usluga, kao i na proizvodu u izlogu (član 11. stav (6) ovog Zakona);
  - d) za prodani proizvod, odnosno pruženu uslugu ne izda račun potrošaču (član 11. stav (7) i član 38. st. (1) i (2) ovog Zakona);
  - e) se ne pridržava prodajne cijene proizvoda ili usluga (član 11. stav (10) ovog Zakona);
  - f) potrošača na njegov zahtjev ne upozna sa svojstvima ponuđenog proizvoda (član 15. stav (1) ovog Zakona);
  - g) na izabranom uzorku proizvoda ne prikaže rad proizvoda i ne dokaže njegovu ispravnost (član 15. stav (2) ovog Zakona);
  - h) ne povuče iz prodaje proizvod na čijem izabranom uzorku ne može ili ne zna prikazati način njegove upotrebe ili dati potrebna uputstva i objašnjenja o proizvodu koji prodaje (član 15. stav (3) ovog Zakona);
  - i) cijenu posebnog papira za zamotavanje i upotrebu dodatnih ukrasa ne istakne jasno i vidljivo (član 17. stav (2) ovog Zakona);
  - j) proizvod na rasprodaji nije jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom nakon smanjenja (član 8. stav (2) ovog Zakona);
  - k) isporučilac usluga ne omogući potrošaču ugradnju potrošačkog mjerila (član 35. stav (2) ovog Zakona);

- l) za vrijeme ugovaranja, a najkasnije prije isporuke, potrošač ne dobije pisano obavještenje sa svim podacima (član 44. stav (1) ovog Zakona);
  - m) neposredno nakon otpreme proizvoda potrošača ne obavijesti o vremenu i načinu otpreme (član 45. stav (2) ovog Zakona);
  - n) potrošača prije zaključenja ugovora o kreditu ne upozna u pisanoj formi sa svim ugovornim odredbama i ukupnim troškovima kredita ili ako oni nisu prikazani pojedinačno za svaku stavku ugovora o kreditu (član 54. ovog Zakona);
  - o) u pisanoj formi ne obavijesti potrošača prije ili za vrijeme zaključenja ugovora o odredbama iz člana 58. stav (2) ovog Zakona;
  - p) na razuman način prilikom zaključenja ugovora i prije isporuke EIP-a, u pisanom, a po mogućnosti i u elektronskom obliku, ne obavijesti zainteresiranu stranu o uvjetima upotrebe EIP-a u skladu s odredbama iz člana 72. ovog Zakona;
  - r) nakon obavljenog prijenosa novčane vrijednosti u pisanoj formi ne obavijesti vlasnika o podacima iz člana 73. stav (1) ovog Zakona;
  - s) vlasniku ili korisniku EIP-a pravovremeno lično ne saopći promjenu uvjeta ugovora (član 76. stav (1) ovog Zakona);
  - t) ne brine da korisnik EIP-a može u svako doba dana i noći prijaviti gubitak ili krađu EIP-a (član 78. stav (1) ovog Zakona).
- (2) Ako je trgovac pravno lice, za radnje iz stava (1) ovog člana kaznit će se za prekršaj odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 500 KM do 1.000 KM.
- (3) Novčanom kaznom u iznosu od 150 KM inspektor će kazniti na licu mjesta odgovorno lice u pravnom licu, odnosno fizičko lice - trgovca za prekršaj iz stava (1) ovog člana.

#### Član 126.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.500 KM do 5.500 KM kaznit će se za prekršaj trgovac, ako:
- a) ne posluje na jezicima koji su u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini i ako u pisanim dokumentima ne koristi puni naziv firme i sjedišta ili skraćeni naziv firme i sjedišta, ako je skraćeni naziv upisan u sudski ili zanatski registar (član 6. ovog Zakona);
  - b) prodaje proizvod, odnosno pruža uslugu potrošaču na način koji je u suprotnosti s dobrim poslovnim običajima (član 7. stav (1) ovog Zakona);
  - c) potrošaču ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kvalitet i količinu kupljenog proizvoda, odnosno pružene usluge (član 11. stav (9) ovog Zakona);
  - d) potrošaču proizvod ne dostavi u ispravnom stanju, u ugovorenoj količini i kvalitetu u dogovorenom roku, i tom prilikom ne uruči sve pripadajuće dokumente (član 13. stav (1) ovog Zakona);
  - e) ne sačuva sva svojstva proizvoda koji je namijenjen prodaji, a naročito proizvoda koji ima ograničeni rok upotrebe (član 14. stav (1) ovog Zakona);
  - f) na omotu proizvoda koji ima propisani rok upotrebe, taj rok ne označi jasno, vidljivo i čitko (član 14. stav (2) ovog Zakona);
  - g) potrošaču ne da detaljna uputstva i objašnjenja o proizvodu koji prodaje (član 15. stav (2) ovog Zakona);
  - h) proizvod prodaje bez odgovarajućeg omota ili ambalaže ili na zahtjev potrošača posebno ne zamota proizvod (član 17. stav (1) ovog Zakona);
  - i) omot koji ima logotip i/ili naziv proizvođača i/ili trgovca posebno zaračuna kupcu (član 17. stav (3) ovog Zakona);
  - j) omot nije prilagođen obliku i masi proizvoda ili ako obmanjuje potrošača u pogledu mase i veličine proizvoda (član 17. stav (4) ovog Zakona);
  - k) u propisanom roku ne udovolji zahtjevu potrošača iz člana 20. stav (2) ovog Zakona;
  - l) proizvod nema deklaraciju i ako ona ne sadrži propisane podatke (član 23. stav (4) ovog Zakona);
  - m) rasprodaju proizvoda ne objavi na način uobičajen u mjestu prodaje (član 8. stav (1) ovog Zakona);
  - n) se najveći procenat smanjenja cijena ne odnosi na najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji (član 8. stav (3) ovog Zakona);
  - o) proizvod na rasprodaji jer mu uskoro ističe rok upotrebe nema dodatno vidljivo istaknut krajnji rok upotrebe (član 9. ovog Zakona);
  - p) prodaju energije i vode potrošaču ne obračuna na osnovu stvarnih isporuka očitanih na broju potrošača (član 35. stav (1) ovog Zakona) ili pruženu uslugu ne obračuna u skladu s članom 35. stav (3) ovog Zakona;
  - r) nema identifikacionu karticu (član 44. stav (3) ovog Zakona);
  - s) ugovor o prodaji na daljinu nije sastavljen u pisanoj formi i ako ne sadrži obavezne elemente (član 44. stav (1) ovog Zakona);
  - t) prije zaključenja ugovora na daljinu preko sredstava za daljinsku komunikaciju ne obavijesti potrošača o svim odredbama iz člana 44. stav (1) ovog Zakona ili ako to obavještenje nije u skladu s odredbama člana 44. stav (2) ovog Zakona;
  - u) pisano obavještenje iz člana 44. ovog Zakona ne sadrži obavezu trgovca da podatke o potrošaču neće saopćiti trećoj strani, niti strani koja kao pravno ili fizičko lice djeluje unutar iste grupe preduzeća (koncern) kojoj pripada trgovac, osim ako to potrošač odobri trgovcu u pisanoj formi (član 46. ovog Zakona);
  - v) potrošaču bez odgađanja ne vrati plaćeni iznos novca (član 47. stav (6) ovog Zakona);
  - z) ugovorom o prodaji na daljinu osigura potrošaču kredit sam ili preko trećeg lica, a u slučaju odustajanja potrošača od ugovora, zahtijeva zatezne kamate ili druge troškove zbog raskida ugovora o kreditu (član 48. stav(2) ovog Zakona);
  - aa) isporuči potrošaču robu ili uslugu koje nije naručio, ako takva isporuka zahtijeva plaćanje (član 48. stav (1) ovog Zakona);
  - bb) bez prethodnog pristanka potrošača, prema potrošaču upotrebljava pojedinačna sredstva za daljinsku komunikaciju (član 51. ovog Zakona);
  - cc) ugovor o kreditu ne sadrži sve odredbe iz člana 54. ovog Zakona;
  - dd) potrošača ne obavijesti u pisanoj formi o svakoj promjeni godišnje kamatne stope i troškova osam dana prije nastanka promjene i prilikom terećenja tekućeg računa potrošača (član 58. stav (3) ovog Zakona);
  - ee) ne obavijesti potrošača u pisanoj formi o iznosu godišnjih kamata i kamatnih stopa i troškovima kojima će teretiti tekući račun potrošača zbog dozvoljenog prekoračenja tekućeg računa, kao i o svim obavezama

koje nastanu za potrošača zbog prekoračenja njegovog tekućeg računa (član 58. stav (4) ovog Zakona);

- ff) prekrši neku od odredbi iz člana 76. stav (3) ovog Zakona;
  - gg) ne postupi u skladu s odredbama člana 81. stav (1) ovog Zakona;
  - hh) potrošača ne upozna sa svim ugovornim odredbama prije zaključenja ugovora, tako što će mu uručiti primjerak ugovora (član 81. stav (2) ovog Zakona);
  - ii) pravovremeno prije početka putovanja ne saopći potrošaču u pisanoj formi podatke propisane u odredbama člana 82. ovog Zakona;
  - jj) organizator koji je prinuđen prije polaska izvršiti značajnu promjenu neke bitne ugovorne odredbe - naročito promjenu cijene - bez odgađanja to ne saopći potrošaču u pisanoj formi, da bi mu pružio mogućnost donošenja odgovarajuće odluke (član 86. stav (1) ovog Zakona);
  - kk) od potrošača traži uplatu razlike u cijeni ako je drugi ponuđeni paket-aranžman vredniji od aranžmana iz ugovora (član 86. stav (2) b) ovog Zakona);
  - ll) osim obeštećenja za razliku između predviđene i ostvarene cijene usluge ne obračuna i isplati pripadajuće kamate (član 86. stav (4) ovog Zakona);
  - mm) ugovor o vremenskom zakupu turističkog objekta nije sastavljen u pisanoj formi i ako ne sadrži sve elemente iz člana 91. st. (1),(2) i (3) ovog Zakona;
  - nn) u vrijeme roka za odustajanje od ugovora o vremenskom zakupu turističkog objekta potražuje plaćanja od potrošača (član 92. stav (2) ovog Zakona).
- (2) Ako je trgovac pravno lice, za prekršaje iz stava (1) ovog člana kaznit će se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 500 KM do 1.000 KM.

#### Član 127.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 4.000 KM do 8.000 KM kaznit će se za prekršaj trgovac, ako:
- a) ne prodaje proizvod, odnosno ne pruža usluge svim potrošačima pod istim uvjetima (član 7. stav (2) ovog Zakona);
  - b) u prodajnu cijenu ne uključi sve poreze, doprinose i takse i ako prodajna cijena nije jednaka prodajnoj cijeni iz knjige popisa (član 11. stav (2) ovog Zakona);
  - c) prodaje proizvod koji zbog svojih svojstava ne odgovara uobičajenoj upotrebi ili propisanom kvalitetu (član 14. stav (3) ovog Zakona);
  - d) prilikom prodaje proizvoda, potrošaču ne osigura propisane dokumente, oznake, podatke i deklaraciju, te spisak vlastitih i ovlaštenih servisa (član 16. ovog Zakona);
  - e) je omot škodljiv za zdravlje (član 17. stav (4) ovog Zakona);
  - f) u slučaju nedostatka na proizvodu, na zahtjev i po izboru potrošača, ne postupi u skladu s odredbama člana 18. ovog Zakona;
  - g) kod usluge koju je obavio nepravilno ili djelimično ne postupi u skladu s odredbama člana 19. stav (1) ovog Zakona;
  - h) izgubi ili uništi proizvod koji je potrošač dao na popravak, održavanje ili doradu a po izboru potrošača ne isporuči u roku od osam dana od zahtjeva potrošača novi proizvod s istim svojstvima i za istu namjenu ili mu bez odgađanja ne namiri pričinjenu štetu u visini maloprodajne cijene novog proizvoda (član 21. stav (1) ovog Zakona);

- i) oštetiti ili pokvari proizvod koji je primio na popravak, održavanje ili doradu, te o vlastitom trošku ne popravi oštećenje, odnosno ne ukloni kvar u roku od tri dana, ako se na taj način ne smanjuje vrijednost upotrebljivosti proizvoda (član 21. stav (2) ovog Zakona);
  - j) račun za obavljene telekomunikacione usluge potrošaču ne sadrži sve potrebne podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga ili račun za prodaju energije, vode, telekomunikacionih, komunalnih i drugih usluga ne dostavi pojedinačno za svaku uslugu (član 36. ovog Zakona);
  - k) zahtijeva ili izričito uvjetuje kupovinu proizvoda ili pružanje usluge s djelimičnim ili ukupnim avansom i isporuči proizvod ili pruži uslugu i nakon prijema avansa, te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obračuna i ne isplati kamate po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke duži od jednog mjeseca (član 37. ovog Zakona);
  - l) potrošaču osim cijene zajedno sa zakonskim zateznom kamatom ne plati i dodatnih 10 % iznosa kupovne cijene za svakih 30 dana kašnjenja (član 47. stav (7) ovog Zakona);
  - m) ne isporuči proizvod ili ne pruži uslugu u roku od 15 dana od dana kada mu je potrošač poslao narudžbu i u protivnom ako potrošaču bez odgađanja ne vrati plaćeni iznos novca ako je platio avans (član 49. ovog Zakona);
  - n) onemogućiti potrošača da svoje obaveze iz ugovora o potrošačkom kreditu ispuni prijevremeno ili mu ne odobrava srazmjerno smanjenje ukupnih troškova kredita (član 65. ovog Zakona);
  - o) mijenja ugovorom utvrđenu cijenu kada u ugovoru to nije izričito dopušteno i kada ugovor ne sadrži podatke za izračunavanje nove cijene (član 83. stav (1) ovog Zakona);
  - p) povećava ugovorenu cijenu u periodu od 20 dana prije ugovorenog dana polaska (član 83. stav (4) ovog Zakona);
  - r) otkáže ugovor prije polaska i ne obešteti potrošača (član 86. stav (4) ovog Zakona);
  - s) ne izvrši ugovorne odredbe i ne obešteti potrošača (član 87. stav (1) ovog Zakona);
  - t) potrošač nije u mogućnosti platiti troškove povratka, a organizator ne osigura njegov povratak (član 88. stav (1) ovog Zakona);
  - u) ne osigura za svaki aranžman garanciju kod banke ili osiguravajućeg društva (član 90. stav (1) ovog Zakona);
  - v) oglašavanje proizvoda i usluga nije u skladu s odredbama člana 29. i člana 94. stav (1) ovog Zakona.
- (2) Ako je trgovac pravno lice za prekršaje iz stava (1) ovog člana kaznit će se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 1.000 KM do 2.000 KM.

#### Član 128.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.500 KM do 5.500 KM kaznit će se za prekršaj dobavljač, ako:
- a) proizvod stavi u prodaju s deklaracijom koja ne sadrži podatke propisane u članu 23. stav (4) i podzakonskim aktima iz člana 23. stav (7) ovog Zakona;
  - b) za tehnički složene proizvode ne utvrdi i u tehničkom uputstvu ne navede rok osiguranog servisiranja i osiguranja tržišta rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može

upotrijebiti prema njegovoj namjeni (član 26. stav (1) ovog Zakona);

- c) svoje servise, odnosno ovlaštene servise, servisere i tržište redovno ne snabdijeva potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova, pribora i drugih proizvoda bez kojih se tehnički složen proizvod ne može upotrijebiti prema predviđenoj namjeni (član 27. stav (1) ovog Zakona).

- (2) Ako je dobavljač pravno lice, za prekršaje iz stava (1) ovog člana kaznit će se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 500 KM do 1.000 KM.

## XXI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 129.

- (1) UKZP entiteta uspostavljeni su na osnovu člana 9. Zakona o konkurenciji ("Službeni glasnik BiH", br. 30/01) i nastavljaju provoditi svoje nadležnosti kako je propisano čl.15., 16. i 17. tog zakona do 31. decembra 2005. godine.
- (2) Od 1. januara 2006.godine nadležnosti UKZP iz oblasti zaštite potrošača provodit će nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH.

### Član 130.

- (1) Danom stupanja na snagu ovog Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", br. 17/02 i 44/04).
- (2) Nadležni organi donijet će propise za provođenje ovog Zakona kao i za provođenje relevantnih preporuka Evropske komisije u oblasti zaštite potrošača, u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog Zakona.
- (3) Entiteti i Brčko Distrikt BiH dužni su uskladiti sve propise i druge akte, najkasnije u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog Zakona.

### Član 131.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku BiH".

PSBiH broj 271/06

21. februara 2006. godine  
Sarajevo

Predsjedavajući Predstavničkog doma Parlamentarne skupštine BiH dr. <b>Nikola Špirić</b> , s. r.	Predsjedavajući Doma naroda Parlamentarne skupštine BiH <b>Mustafa Pamuk</b> , s. r.
---	---

Na temelju članka IV.4.a) Ustava Bosne i Hercegovine, Parlamentarna skupština Bosne i Hercegovine na 74. sjednici Zastupničkoga doma, održanoj 14. veljače 2006, i na 54. sjednici Doma naroda, održanoj 21. veljače 2006, usvojila je

## ZAKON

### O ZAŠTITI POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI

#### I. OPĆE ODREDBE

##### Članak 1.

- (1) Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini (u daljnjem tekstu: Zakon) uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriju Bosne i Hercegovine.
- (2) Na odnose i slučajeve iz područja zaštite potrošača koji nisu propisani ovim Zakonom primjenjivat će se odredbe Zakona o hrani ("Službeni glasnik BiH", broj 50/04), Zakona o općoj sigurnosti proizvoda ("Službeni glasnik BiH", broj 45/04) te odgovarajuće odredbe zakona kojima se uređuju obligacijski odnosi u Bosni i Hercegovini. U

slučaju dvojbe ili sukoba odredaba, primjenjivat će se odredba koja potrošačima pruža veći stupanj zaštite.

- (3) Potrošač je svaka fizička osoba koja kupuje, stječe ili rabi proizvode ili usluge za svoje osobne potrebe i za potrebe svoga kućanstva.
- (4) Proizvođač je svaka fizička ili pravna osoba koja posluje u Bosni i Hercegovini, bez obzira na vrstu ili oblik vlasništva, javna ili privatna, koja u cijelosti ili djelomično proizvodi proizvod ili pruža uslugu.

Prema definiciji, proizvođač je:

- a) svaka osoba koja uvozi proizvod ili uslugu u Bosnu i Hercegovinu,
- b) svaka osoba koja stavljaajući svoje ime, robni žig, logotip, naljepnicu ili drugu karakterističnu oznaku na proizvod predstavlja sebe kao proizvođača.
- (5) Trgovac je svaka osoba koja izravno ili u svojstvu posrednika između drugih osoba prodaje proizvode ili pruža usluge potrošaču.
- (6) Proizvođač koji izravno dostavlja robu ili usluge potrošačima također se smatra trgovcem.
- (7) Proizvod je svaka stvar nastala kao ishod ljudske djelatnosti, namijenjena potrošačima ili je vjerojatno da će je rabiti potrošači, isporučena, bez obzira hoće li biti plaćena ili ne, tijekom komercijalne djelatnosti i bez obzira je li nova, rabljena ili prerađena.
- (8) Proizvodi obuhvaćaju gotove proizvode, kao i sirovine i sastavne dijelove. Oni obuhvaćaju sve vrste proizvoda, uključujući i poljoprivredne proizvode.
- (9) Robom se smatraju i proizvodi i nekretnine.
- (10) Usluga je svaka djelatnost čija je namjena da bude ponuđena potrošačima.

##### Članak 2.

Potrošač se ne može odreći niti biti uskraćen za prava koja su mu dana ovim Zakonom.

##### Članak 3.

Temeljna potrošačka prava su:

- a) pravo pristupa osnovnim robama i uslugama;
- b) pravo na obrazovanje o potrošačkim pitanjima,
- c) pravo na sigurnost i zaštitu života i zdravlja;
- d) pravo na informiranost;
- e) pravo na izbor;
- f) pravo da bude saslušan i zastupan;
- g) pravo na naknadu štete i kompenzaciju;
- h) pravo na život i rad u zdravom i održivom okolišu.

##### Članak 4.

Nadležna tijela za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini imaju glavnu odgovornost za promoviranje i provedbu potrošačkih prava.

##### Članak 5.

Zahtjevi u području zaštite potrošača uzimat će se u obzir kod definiranja i provedbe ostalih politika i aktivnosti nadležnih tijela u Bosni i Hercegovini.

##### Članak 6.

Trgovci i druge pravne i fizičke osobe koje, sukladno ovome Zakonu, potrošačima isporučuju proizvode ili pružaju usluge obvezni su poslovat u jezicima u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini i u pisanim dokumentima navoditi puni