

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

**PARLAMENT FEDERACIJE
BOSNE I HERCEGOVINE**

- Predstavnički dom -

- Dom naroda -
gosp. Tomislav Martinović, predsjedavajući

Poštovani,

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

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

S poštovanjem,



Prilog:

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

Co: Federalno ministarstvo trgovine
gosp. Amir Hasičević, ministar

Co: pred-4

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
VLADA**

„EI“

PRIJEDLOG

**ZAKON
O ZAŠTITI POTROŠAČA***

Sarajevo, juli 2026. godine

PRIJEDLOG ZA DONOŠENJE ZAKONA PO HITNOM POSTUPKU

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

Obrazloženje

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

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

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

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

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

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

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

I POGLAVLJE – OPĆE ODREDBE

Član 1. (Predmet zakona)

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

Član 2. (Usklađivanje sa pravnom stečevinom Evropske unije)

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

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

- odmor, preprodaji i razmjeni (Tekst značajan za EEP) (SL L 33, 3.2.2009. godine, Prečišćeni tekst od 3.2.2009. godine),
6. Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Vijeća od 25. oktobra 2011. godine o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća, te o stavljanju van snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EEP) (SL L 304, 22.11.2011. godine, Prečišćeni tekst od 28.05.2022. godine),
 7. Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Vijeća od 20. maja 2019. godine o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EEP) (SL L 136, 22.5.2019. godine, Prečišćeni tekst od 22.5.2019. godine),
 8. Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Vijeća od 20. maja 2019. godine o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ, te stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EEP) (SL L 136, 22.5.2019. godine, Prečišćeni tekst od 28.5.2019. godine),
 9. Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskog parlamenta i Vijeća od 27. novembra 2019. godine o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ, te 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EEP) (SL L 328, 18. 12. 2019. godine).
 10. Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskog parlamenta i Vijeća od 25. novembra 2020. godine o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju van snage Direktive 2009/22/EZ (Tekst značajan za EEP) (SL 409/1, 04.12.2020. godine, Prečišćeni tekst od 13.12.2024. godine).

Član 3.

(Rodno značenje izraza i zabrana diskriminacije)

- (1) Izrazi koji se koriste u ovom zakonu, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.
- (2) U provođenju ovog zakona i propisa donesenih na osnovu ovog zakona zabranjen je svaki oblik direktne i indirektne diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja po bilo kojem osnovu, kao što su rasa, boja kože, jezik, vjera, etnička pripadnost, invaliditet, starosna dob, nacionalno ili socijalno porijeklo, veza s nacionalnom manjinom, političko ili drugo uvjerenje, imovinsko stanje, članstvo u sindikatu ili drugom udruženju, obrazovanje, društveni položaj, spol, seksualna orijentacija, rodni identitet, spolne karakteristike, kao i svaka druga okolnost koja ima za svrhu ili posljedicu da bilo kojem licu onemogući ili ugrožava priznavanje, uživanje ili ostvarivanje na ravnopravnoj osnovi, prava i sloboda u svim oblastima života.
- (3) Trgovci i nadležni organi poduzimaju mjere i mehanizme radi eliminacije i sprečavanja diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja prema potrošačima.
- (4) U slučajevima diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja, nijedna odredba ovog zakona ne može se tumačiti kao ograničavanje ili umanjivanje prava na vođenje krivičnog ili parničnog postupka pred nadležnim organom.

Član 4. **(Osnovni pojmovi)**

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

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

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

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

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

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

Član 5. **(Osnovna prava potrošača)**

Osnovna prava potrošača, u smislu ovog zakona, su:

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

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

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

- (7) Odredbe ovog zakona ne sprečavaju trgovca da potrošaču ponudi ugovor koji omogućava veću zaštitu potrošača od zaštite predviđene ovim zakonom.
- (8) Ako je za ugovore iz ovog zakona mjerodavno strano pravo, potrošač koji ima boravište u Federaciji BiH ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom zakonu i drugim zakonima kojima se štite potrošači.
- (9) Ako je za ugovore iz poglavlja XVI ovog zakona mjerodavno strano pravo, potrošač ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom zakonu, ako ima boravište u Federaciji BiH, ako se nekretnina koja je predmet ugovora nalazi na području Federacije BiH ili ako trgovac obavlja svoju djelatnost na području Federacije BiH, odnosno ako na neki način usmjerava svoje poslovanje na Federaciju BiH, a ugovor ulazi u okvir tog poslovanja.
- (10) Nadležni organi za zaštitu potrošača u Federaciji BiH imaju obavezu i odgovornost za promovisanje, unapređivanje i ostvarivanje prava potrošača.

Član 7. **(Naziv i službeni jezik)**

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

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

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

II POGLAVLJE – ZAŠTITA SIGURNOSTI ŽIVOTA I ZDRAVLJA POTROŠAČA

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

- (1) Proizvodi na tržištu koje koriste ili postoji mogućnost da ih koriste potrošači, moraju da budu sigurni po život i zdravlje, u skladu sa propisima kojima se uređuje sigurnost proizvoda.
- (2) Trgovci koji stavljaju proizvode na tržište, a koje potrošači koriste ili će ih vjerovatno koristiti, dužni su da ispunjavaju zahtjeve za sigurnost proizvoda određene posebnim propisima.
- (3) Za proizvode iz stavova (1) i (2) ovog člana je odgovoran trgovac samo ukoliko proizvod nije skladištio niti isti stavljao na tržište u skladu sa proizvođačkom deklaracijom, ili je stavljen na tržište proizvod kojem je istekao rok trajanja.

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

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

- kojem drugom osnovu, vrijeđa dostojanstvo potrošača, podstiče nasilje ili ponašanje koje je štetno za sigurnost i zdravlje potrošača ili životnu sredinu.
- (2) Zabranjeno je oglašavanje kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički ili moralni razvoj maloljetnih lica.
 - (3) Zabranjeno je javno prikazivanje i predstavljanje bilo kojeg lica na uvredljiv, omalovažavajući ili ponižavajući način, s obzirom na spol ili bilo koju drugu osnovu.
 - (4) Zabranjeno je korištenje uspoređujućih, prevarnih i neistinitih propagandnih i reklamnih poruka, koje na obmanjujući način vrše promociju proizvoda, prenaplaćavajući efekte koje imaju ili rezultate do kojih dovodi njihovo korištenje.
 - (5) Zabranjena je upotreba sumnjivih tvrdnji u pogledu ishrane i uticaja koji proizvodi mogu imati na čovjeka i njegovo zdravlje, stvarajući obmanu da pozitivno djeluju, što naučno nije potvrđeno.
 - (6) Ako je bilo koja odredba ovog člana proturječna odredbi nekog drugog propisa koji uređuje posebne oblasti, odredba tog drugog propisa ima prednost i primjenjuje se na te posebne oblasti.

Član 11.

(Postupci u slučaju ugrožavanja prava potrošača)

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

Član 12.

(Odgovornost za štetu)

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

III POGLAVLJE – OBLICI PRODAJE

Član 13.

(Uslovi prodaje)

- (1) Trgovac je obavezan da prodaje robu, odnosno pruža uslugu potrošaču na način koji nije u suprotnosti sa profesionalnom pažnjom i dobrim poslovnim običajima.
- (2) Trgovac je obavezan uslove prodaje istaknuti jasno, vidljivo i čitko i pridržavati se utvrđenih uslova.
- (3) Trgovac je obavezan prodavati robu, odnosno pružati usluge svim potrošačima pod istim uslovima.
- (4) Izuzetno od stava (3) ovog člana, trgovac može da daje posebne uslove prodaje za pojedine proizvode ili pojedinim grupama potrošača uz uslov da budu jasno istaknuti i da se pridržava utvrđenih uslova, u skladu sa posebnim propisom koji reguliše djelatnost trgovine.

Član 14. **(Prodajni podsticaji)**

- (1) Prodajni podsticaji su prodaja ili nuđenje proizvoda pod povoljnijim uslovima u odnosu na redovnu ili prethodnu ponudu, i to naročito:
 - a) sa sniženom cijenom, kao što su: rasprodaja, akcijska prodaja, stalna prodaja po sniženoj cijeni u specijalizovanim prodavnicama, sezonska prodaja, promotivna prodaja, sajamska prodaja, prodaja pojedinim grupama potrošača i drugi oblici prodaje sa cijenom nižom od cijene ostvarene u redovnoj prodaji,
 - b) sa posebnim pogodnostima tokom prodaje u vezi sa isporukom, montažom, održavanjem ili drugim pogodnostima i to zavisno od prirode proizvoda, odnosno robe ili usluge,
 - c) sa obećanjem nagrade, učešćem u nagradnoj igri, pratećim poklonima, u programima lojalnosti, odnosno drugim pogodnostima.
- (2) Prilikom obavljanja prodajnih podsticaja iz stava (1) ovoga člana, a koji nije uređen ovim poglavljem zakona, trgovac može koristiti i druge nazive različite od onih navedenih u stavu (1) ovog člana.
- (3) Na proizvode koji se dobivaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone shodno se primjenjuju odredbe ovog zakona o materijalnom nedostatku na stvari i komercijalnoj garanciji.
- (4) Trgovac koji prilikom oglašavanja proizvoda obeća potrošaču prateći poklon, dužan je da taj proizvod isporuči potrošaču u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom.

Član 15. **(Posebni oblici prodaje)**

- (1) Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.
- (2) Prodaja iz stava (1) ovog člana obuhvata, između ostalog, prodaju robe s greškom ili oštećenjem i prodaju robe kojoj ističe rok upotrebe.

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

- (1) Akcijska prodaja je prodaja određenih proizvoda u određeno vrijeme na određenom mjestu, po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.
- (2) Promotivna prodaja je akcijska prodaja radi promocije novog proizvoda koji se prvi put uvodi u ponudu trgovca.

Član 17. **(Rasprodaja)**

Rasprodaja je prodaja proizvoda po nižoj cijeni u slučaju:

- a) prestanka poslovanja trgovca,
- b) prestanka poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama,
- c) prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca,

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

Član 18. **(Sezonsko sniženje)**

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

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

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

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

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

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

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

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

IV POGLAVLJE - OZNAČAVANJE (DEKLARISANJE) PROIZVODA

Član 22.

(Način označavanja proizvoda)

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

Član 23.

(Označavanje proizvoda)

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

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

V POGLAVLJE - ISTICANJE CIJENA

Član 24. (Isticanje cijene proizvoda)

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

Član 25.
(Isticanje elektronskih cijena)

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

Član 26.
(Isticanje cijene kod prodajnih podsticaja)

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

Član 27.
(Isticanje cijene pri oglašavanju)

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

Član 28.
(Cjenovnik)

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

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

VI POGLAVLJE – TRANSPARENTNOST CIJENA

Član 29.

(Uređaj za samostalnu provjeru cijena)

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

Član 30.

(Obaveza javnog objavljivanja cijena)

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

Član 31.
(Način javnog objavljivanja prodajnih cijena)

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

VII POGLAVLJE - PRODAJA ROBE I PRUŽANJE USLUGA

Član 32.
(Ispunjenje ugovora)

Trgovac je dužan da prilikom prodaje proizvoda potrošaču preda proizvod:

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

Član 33.
(Upoznavanje sa karakteristikama proizvoda)

- (1) Trgovac je dužan da potrošača, na njegov zahtjev, upozna o karakteristikama ponuđenog proizvoda.
- (2) Trgovac je dužan da, na zahtjev, potrošaču pokaže proizvod i/ili način njegove upotrebe, ako to priroda proizvoda dozvoljava, a ukoliko to nije moguće, obavezan je da potrošaču da detaljno uputstvo i objašnjenje o proizvodu koji prodaje.
- (3) Uputstvo za upotrebu može biti u obliku teksta, slike, skice ili simbola, digitalnog uputstva za upotrebu ili kombinacije tih oblika.

Član 34.
(Račun)

- (1) Trgovac je dužan da potrošaču za kupljeni proizvod izda račun, ako drugim zakonom nije drugačije određeno.
- (2) Račun iz stava (1) ovog člana mora da bude jasan, razumljiv, lako čitljiv, na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini i propisanog oblika u skladu sa zakonom.
- (3) Za proizvode koji se isporučuju u smislu člana 39. ovog zakona račun ili dodatak računu obavezno sadrži i cijenu za isporuku, ako se isporuka vrši uz naknadu, te mjesto i datum isporuke.

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

Član 35.
(Ponuda popravke ili održavanja proizvoda)

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

Član 36.
(Servisiranje)

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

Član 37.
(Originalni omot ili ambalaža)

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

- (3) Trgovac može, na zahtjev potrošača, da osigura dodatni omot i dužan je da potrošača prethodno obavijesti o cijeni dodatnog omota, s tim da cijena dodatnog omota ne može biti veća od prodajne cijene korištenog materijala.
- (4) Omot, kao što je: kesica, torba, poseban papir ili slično, koji služi za nošenje kupljenih proizvoda koji ima u potpunosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača i/ili trgovca ili upućuje na njega, smatra se reklamnim materijalom koje trgovac ne smije posebno zaračunati kupcu.
- (5) Trgovac mora, na zahtjev potrošača, zadržati originalni omot ili ambalažu prodate robe i zbrinuti je u skladu posebnim propisima.

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

- (1) Trgovac je dužan da potrošaču uz robu preda ili obezbijedi putem digitalnih kanala dokumentaciju koja prati robu (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu ili instalaciju, izjava o garanciji i slično), kao i drugu dokumentaciju koju obezbijedi proizvođač.
- (2) Dokumentacija iz stava (1) ovog člana izdaje se u skladu sa tehničkim i drugim propisima i mora biti napisana čitko, jasno i lako razumljivo.
- (3) Ako je originalna dokumentacija sačinjena na stranom jeziku, prijevod dokumentacije na jedan od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini iz stava (1) ovog člana mora biti identičan originalnom tekstu.

Član 39. **(Isporuka proizvoda)**

- (1) Ako trgovac nudi isporuku proizvoda na adresu koju odredi potrošač, a isporuka se vrši uz naknadu, dužan je da prethodno obavijesti potrošača o cijeni i načinu isporuke.
- (2) Trgovac je dužan da potrošaču proizvod dostavi u ispravnom stanju, ugovorenog kvaliteta i količine, te mu tom prilikom uruči svu pripadajuću dokumentaciju, uz obavezno izdavanje potvrde o prijemu proizvoda u pisanoj ili elektronskoj formi.
- (3) Ako potrošač nije prethodno obaviješten o cijeni i načinu isporuke, smatra se da se isporuka vrši besplatno i da proizvod treba isporučiti na adresu koju odredi potrošač.
- (4) Teret dokazivanja da je prethodno obavijestio potrošača o cijeni i načinu isporuke je na trgovcu.
- (5) Trgovac je dužan da, bez odlaganja, isporuči proizvod nakon plaćanja proizvoda, osim ako nije drukčije ugovoreno.

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

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

- (2) Nije dozvoljeno da trgovac ovlasti drugo lice da se obraća potrošaču, lično njemu ili članovima njegovog domaćinstva preko telefona, faks – uređaja, poštom, elektronskom poštom ili preko drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja svojih potraživanja prema potrošaču, bez prethodnog pisanog obavještenja potrošaču da je trgovac naplatu potraživanja ustupio drugom ovlaštenom licu za posredovanje u naplati potraživanja.
- (3) Pravilo iz stava (2) ovog člana ne primjenjuje se na punomoćnike trgovca, ukoliko su ovlašteni za pokretanje parničnog postupka.
- (4) Ako trgovac zahtijeva ili izričito uslovljava kupovinu robe ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili avansom u ratama, dužan je potrošaču nakon predaje robe ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijeli period, računajući od dana primljenog avansa do dana predaje robe ili ispunjenja usluge, ako je rok isporuke robe ili ispunjenja usluge duži od 30 dana, osim ako nije drukčije ugovoreno.
- (5) Ako trgovac nije ispunio ugovor, dužan je vratiti potrošaču uplaćeni avans uvećan za zakonske zatezne kamate, računajući od dana prijema avansa do dana isplate, bez odlaganja, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora.

Član 41.
(Neplaćena dospjela novčana potraživanja)

- (1) Izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospelih novčanih potraživanja nije dopušteno naplaćivati.
- (2) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa dužan je na računu istaknuti iznos neplaćenih dospelih novčanih potraživanja za prethodni period.
- (3) U vezi s osporenim neplaćenim dospelim novčanim potraživanjima, trgovcu koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa nije dopušteno pokretanje postupka prinudne naplate do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

VIII POGLAVLJE - USLUGE OD OPĆEG EKONOMSKOG INTERESA

Član 42.
(Opće odredbe)

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

- m) druga javna usluga propisana zakonom koja se pruža posredstvom distributivne mreže, čiju kvalitetu, uslove pružanja, odnosno cijenu uređuje ili kontroliše državni organ, federalni organ uprave ili drugi nosilac javnog ovlaštenja radi zadovoljenja općeg društvenog interesa.
- (2) Pružanje usluge od općeg ekonomskog interesa potrošaču zasniva se na ugovornom odnosu između potrošača i trgovca koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa bez vremenskog ograničenja trajanja za univerzalnu uslugu.
 - (3) Ugovori sa vremenskim ograničenjem trajanja mogući su pod specijalnim uslovima u kojima potrošač uživa pogodnosti od strane trgovca koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa.
 - (4) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa obavezan je da omogući potrošaču korištenje usluge pod jednakim uslovima, bez diskriminacije.
 - (5) Prilikom ispostavljanja računa za pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa potrošačima, trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa mora primjenjivati obračun i cijene uređene posebnim propisima kojima se uređuju usluge iz stava (1) ovog člana.
 - (6) Uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom.
 - (7) Ukoliko se potrošaču usluga od općeg ekonomskog interesa ne pruža, nije dozvoljeno obračunavati i naplaćivati fiksne naknade za tu uslugu, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom.
 - (8) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa mora potrošaču, prije sklapanja ugovora, omogućiti upoznavanje sa svojim općim uslovima poslovanja, te uslovima korištenja javnih usluga i javno ih objaviti na svojoj web/internet stranici.
 - (9) O svakoj promjeni uslova iz stava (7) ovog člana trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa je dužan unaprijed pisanim putem obavijestiti potrošača.
 - (10) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa je dužan da potrošaču, bez naknade dostavi detaljnu specifikaciju računa i analitičku karticu.

Član 43. (Račun)

- (1) Račun za usluge od općeg ekonomskog interesa sadrži sve podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga, kao i besplatnu kontrolu računa.
- (2) Račun za pružanje usluge od općeg ekonomskog interesa potrošaču se mora dostaviti posebno za svaku uslugu.
- (3) Troškovi izrade, štampanja i slanja računa iz stava (1) ovog člana potrošaču su besplatni.
- (4) Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od općeg ekonomskog interesa dostavlja blagovremeno i u rokovima koji omogućavaju da potrošač redovno prati ostvarenu potrošnju za obračunski period od najviše mjesec dana.

Član 44.
(Priključak na distribucijsku mrežu)

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

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

- (1) Ako se račun trgovca koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa osporava u sudskom ili vansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenoga sudskog ili vansudskog postupka, osim ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa.
- (2) Ako je trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili lica obaviješten o pokrenutom postupku iz stava (1) ovog člana, dužan je, bez naknade, ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili vansudskog postupka, osim ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa.
- (3) Obaveza iz st. (1) i (2) ovog člana odnosi se i na slučaj kada trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa pokrene postupak prinudne naplate protiv potrošača.
- (4) Sudskim ili vansudskim postupkom iz st.(1) i (2) ovog člana smatra se svaki postupak uređen propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uslovima ili drugim pravilima trgovca koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa.
- (5) Odredbe ovog člana ne primjenjuju se na pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa iz člana 42. stav (1) tač. g) i k) ovog zakona.

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

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

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

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

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

Član 48. (Ugovor)

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

Član 49. (Rješavanje reklamacija)

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

IX POGLAVLJE - PRIGOVOR POTROŠAČA

Član 50. (Pisani prigovor)

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

- proizvod u slučaju materijalnog nedostatka na stvari iz ugovora, u vezi sa garancijom, na račun za kupljeni proizvod i iz drugih sličnih razloga, u skladu sa ovim zakonom.
- (2) Kupovina stvari iz stava (1) ovog člana može se utvrditi na osnovu računa o kupljenom proizvodu, ugovora o prodaji, izjave o garanciji ili na drugi odgovarajući način (izvodom iz fiskalne kase, poslovne i druge odgovarajuće dokumentacije).
 - (3) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama, putem pošte i elektronske pošte.
 - (4) Trgovac može omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem drugih sredstava komunikacije na daljinu koji omogućavaju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju.
 - (5) Trgovac je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte, elektronske pošte ili na način određen stavom (4) ovog člana ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i putem drugih sredstava komunikacije na daljinu, potvrditi prijem prigovora iz st. (1), (3) i (4) ovog člana.
 - (6) Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitko istaknuti obavještenje o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavova (1), (3) i (4) ovog člana u svojim poslovnim prostorijama i na web/internet stranici ako je uspostavljena.
 - (7) Osim obaveze iz st. (1), (3) i (4) ovog člana, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavještenje o načinu podnošenja pisanog prigovora.
 - (8) Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju pisanih prigovora potrošača iz st. (1), (3) i (4) ovog člana na trajnom mediju godinu dana od dana prijema pisanog prigovora potrošača.
 - (9) Ministar će podzakonskim aktom propisati izgled obrasca za podnošenje pisanog prigovora potrošača.

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

Potrošač može podnijeti prigovor:

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

Član 52. **(Rješavanje prigovora)**

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

X POGLAVLJE - ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE

Član 53. (Područje primjene)

- (1) Odredbe ovog zakona primjenjuju se na ugovore o prodaji između potrošača i trgovca, uključujući ugovore o isporuci robe koju je tek potrebno izraditi ili proizvesti.
- (2) Odredbe ovog člana zakona ne primjenjuju se na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, osim ako se radi o digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi koja je ugrađena u stvar ili je povezana sa stvari i koji se isporučuje zajedno sa stvari na osnovu ugovora o prodaji, bez obzira da li isporuku tog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge vrši trgovac ili treća strana.
- (3) U slučaju sumnje da li isporuku ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge čini dio ugovora o prodaji, pretpostavlja se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o prodaji.
- (4) Odredbe ovog zakona ne primjenjuju se na trajne medije koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja, kao ni na stvar koja se prodaje u postupku izvršenja ili na drugi način u skladu sa zakonom.
- (5) Na zaključivanje, valjanosti i izvršenje ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, kao i na naknadu štete prouzrokovane zbog materijalnog nedostatka na stvari, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, osim ako odredbama ovog zakona nije drukčije uređeno.

Član 54. (Usklađenost robe)

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

Član 55. (Subjektivni zahtjevi u pogledu materijalnog nedostatka)

Stvar nema materijalni nedostatak ukoliko:

- a) odgovara opisu, vrsti, količini i kvalitetu, te ima funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike, kako je određeno ugovorom o prodaji,
- b) odgovara bilo kojoj posebnoj namjeni koju potrošač zahtijeva i sa kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku sklapanja ugovora o prodaji, a za koju je trgovac dao saglasnost,
- c) je isporučena sa dodatnom opremom i uputstvom, uključujući uputstvo za montažu ili instaliranje, kako je određeno ugovorom o prodaji;
- d) je isporučena sa ažuriranjima kako je određeno ugovorom o prodaji.

Član 56. (Objektivni zahtjevi u pogledu materijalnog nedostatka)

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

- a) odgovara namjeni za koje se uobičajeno koristi stvar iste vrste, u skladu sa zakonom, tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjivim sektorski specifičnim kodeksima ponašanja,
 - b) ako je primjenjivo, odgovara kvalitetu i opisu uzorka ili modela koji je trgovac stavio na raspolaganje potrošaču prije sklapanja ugovora o prodaji,
 - c) ako je primjenjivo, je isporučena sa dodatnom opremom, uključujući originalni omot ili ambalažu, uputstvo za montažu ili instaliranje ili drugo uputstvo, čiji primjerak potrošač može razumno očekivati;
 - d) odgovara količini i posjeduje kvalitetu i druge karakteristike, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za stvar iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe, uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali trgovac ili drugo lice u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su date u njihovo ime, naročito u oglašavanju ili označavanju (deklarisanju) robe.
- (2) Trgovca ne obavezuju javne izjave, u smislu stava (1) tačka d) ovog člana, ako dokaže:
- a) da nije znao niti je razumno mogao znati za tu javnu izjavu,
 - b) da je do trenutka sklapanja ugovora javna izjava bila ispravljena na jednak ili sličan način kao i kada je data, ili
 - c) da ta javna izjava nije mogla uticati na donošenje odluke o kupovini robe.
- (3) Nedostatak na stvari u smislu stava (1) ovog člana ne postoji ako je, u trenutku sklapanja ugovora o prodaji, potrošač bio obaviješten da određena karakteristika robe odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu određivanja nedostataka navedenih u stavu (1) ovog člana i ako je potrošač pri sklapanju ugovora izričito prihvatio to odstupanje.

Član 57.

(Ažuriranje stvari sa digitalnim elementima u potrošačkim ugovorima)

- (1) U slučaju stvari s digitalnim elementima, trgovac je dužan osigurati da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi stvar ostala bez nedostatka, te da mu se ta ažuriranja isporučuju, tokom perioda:
- a) u okviru kojeg potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i namjenu stvari i digitalnih elemenata, uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o prodaji, ako je ugovorom o prodaji predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ili
 - b) utvrđen u članu 60. stav (4) ovog zakona, u zavisnosti od slučaja, ako je ugovorom o prodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda.
- (2) Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja su mu isporučena u skladu sa stavom (1) ovog člana, trgovac ne odgovara za nedostatak koji proizlazi isključivo zbog propuštanja instalacije ažuriranja, pod uslovima da:
- a) je trgovac obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da izvrši instaliranje, i
 - b) propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu rezultat nedostataka u uputstvu za instalaciju koje su dostavljene potrošaču.

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

Član 58.

(Nepravilna montaža ili instalacija stvari)

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

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

Član 59.

(Prava trećih lica)

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

Član 60.

(Odgovornost za materijalni nedostatak)

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

- (6) Trgovac ne odgovara za materijalni nedostatak na stvari ako je u trenutku zaključenja ugovora o prodaji potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da stvar ima nedostatak ili je uzrok nedostatka u materijalu koji je dao potrošač.
- (7) Trgovac je odgovoran za nedostatak na stvari koju je potrošač mogao lako opaziti, ako je izjavio da stvar nema nedostatak.

Član 61. (Dužnost obavještanja)

- (1) Potrošač je dužan obavijestiti trgovca o postojanju materijalnog nedostatka na stvari iz ugovora o prodaji u roku od dva (2) mjeseca od dana saznanja za nedostatak na stvari, a najkasnije prije isteka roka od dvije (2) godine od trenutka isporuke stvari.
- (2) Ako ne obavijesti trgovca o postojanju nedostatka na stvari, u rokovima iz stava (1) ovog člana, potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.
- (3) Prava potrošača koji je blagovremeno obavijestio trgovca o postojanju nedostatka gase se istekom perioda od dvije (2) godine, računajući od dana slanja obavijesti o nedostatku trgovcu, osim ako je prevarom trgovca potrošač bio spriječen da ih ostvari.

Član 62. (Teret dokazivanja)

- (1) Svaki nedostatak na stvari, uključujući i stvar s digitalnim elementima, koji postane očigledan u roku od godinu dana od trenutka isporuke stvari smatra se da je postojao i u trenutku isporuke stvari, osim ako trgovac ne dokaže suprotno ili ako ta presumpcija nije u skladu sa prirodom stvari ili prirodom nedostatka.
- (2) Ako je ugovorom o prodaji stvari s digitalnim elementima predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, teret dokazivanja da li su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili bez nedostatka tokom perioda iz člana 60. stav (5) ovog zakona je na trgovcu za onaj nedostatak koji postane očigledan tokom perioda navedenog u tom članu ovog zakona.

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

- (1) Ako je isporučena stvar sa nedostatkom, potrošač ima pravo da po svom zahtjevu i po svom izboru i redoslijedu zahtijeva od trgovca da se nedostatak otkloni bez naknade, popravkom ili zamjenom, odnosno da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor uz povrat plaćenog iznosa, u roku od dva (2) mjeseca od dana saznanja za nedostatak na stvari.
- (2) Ako potrošač pravo iz stava (1) ovog člana ostvaruje na način da se nedostatak otkloni popravkom ili zamjenom, a izabrani zahtjev je nemoguć ili bi time trgovcu nastalo nesrazmjerno opterećenje, u tom slučaju potrošač može tražiti odgovarajuće umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povrat plaćenog iznosa.
- (3) Nesrazmjerno opterećenje iz stava (2) ovog člana postoji ako izabrani zahtjev, u odnosu na alternativni zahtjev, stvara pretjerane troškove za trgovca, uzimajući u obzir:

- a) vrijednost stvari koju bi imala da nema nedostatka,
 - b) značaj nedostatka u konkretnom slučaju,
 - c) da li se alternativni zahtjev može ostvariti bez značajnijih neugodnosti za potrošača.
- (4) Trgovac može da odbije otklanjanje nedostatka ako nije moguće izvršiti popravku i zamjenu ili bi mu time nastalo nesrazmjerno opterećenje, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući i one okolnosti navedene u stavu (3) tač. a) i b) ovog člana.
 - (5) Ako potrošač pravo iz stava (1) ovog člana ostvaruje zamjenom stvari, trgovac je dužan izvršiti zamjenu stvari više puta, odnosno dok potrošaču ne bude osigurana stvar bez nedostatka u skladu sa članom 55. ovog zakona.
 - (6) Izuzetno od stava (5) ovog člana, potrošač ima pravo zahtijevati umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povrat plaćenog iznosa i u slučaju kada je popravka, odnosno zamjena vršena najmanje dva puta u roku od 90 dana, od isteka roka iz stava (1) ovog člana.
 - (7) Potrošač ima pravo ili na odgovarajuće umanjenje cijene u skladu sa članom 65. ovog zakona ili na raskid ugovora o prodaji u skladu sa članom 66. ovog zakona, ako:
 - a) trgovac nije izvršio popravku ili zamjenu ili, ako je to primjenjivo, nije izvršio popravku ili zamjenu u skladu sa članom 64. ovog zakona ili je trgovac odbio da otkloni nedostatak u skladu sa stavom (4) ovog člana,
 - b) nedostatak na stvari postoji uprkos pokušaju trgovca da ga otkloni,
 - c) nedostatak je tako ozbiljan u mjeri koja opravdava trenutno umanjenje, da su trenutno umanjenje cijene ili raskid ugovora o prodaji opravdani, ili
 - d) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti očito da neće otkloniti nedostatak u razumnom roku ili ga ne može otkloniti bez značajnih neugodnosti za potrošača.
 - (8) Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nedostatak na stvari neznatan, s time da je teret dokazivanja da je li nedostatak neznatan na trgovcu.
 - (9) Potrošač ima pravo da uskrati plaćanje bilo kojeg nepodmirenog preostalog dijela cijene sve dok trgovac ne ispuní svoje obaveze na osnovu odredaba ovog poglavlja zakona u skladu sa ovim članom.
 - (10) Prava iz stava (1) ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahtijeva od trgovca naknadu štete koja podstiče od nedostatka u skladu sa općim pravilima o odgovornosti za naknadu štete.

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

- (1) Trgovac je dužan besplatno izvršiti ili popravku ili zamjenu stvari, bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu stvari i svrhu za koju je potrošaču ta stvar potrebna, u razumnom roku od trenutka kada ga je potrošač obavijestio o nedostatku na stvari i trenutka od kada je zahtijevao da se njegovo pravo za otklanjanje nedostatka ostvari na način da se nedostatak otkloni bez naknade, popravkom ili zamjenom.
- (2) Ako se nedostatak otklanja popravkom ili zamjenom stvari, potrošač je dužan staviti stvar na raspolaganje trgovcu, a trgovac je dužan stvar preuzeti o svom trošku.
- (3) Troškove neophodne za otklanjanje nedostatka (troškovi rada, materijala, preuzimanja i isporuke) plaća trgovac.

- (4) Ako popravka zahtijeva uklanjanje stvari koja je bila montirana ili instalirana na način koji je u skladu s njenom prirodom i namjenom, prije nego što je nedostatak postao očigledan, ili ako takvu stvar treba zamijeniti, obaveza popravke ili zamjene takve stvari uključuje uklanjanje nedostatka na stvari i montažu ili instalaciju zamjenske stvari ili popravljene stvari ili snošenje troškova tog uklanjanja, montaže ili instalacije.
- (5) U slučaju zamjene stvari s nedostatkom, potrošač nije dužan platiti troškove uobičajene upotrebe zamijenjene stvari tokom perioda prije njene zamjene.

Član 65. **(Umanjenje cijene)**

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

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

- (1) Potrošač može da raskine ugovor o prodaji putem izjave upućene trgovcu u kojoj se izražava odluka potrošača o raskidu ugovora o prodaji.
- (2) Ako se nedostatak odnosi samo na dio stvari isporučene na osnovu ugovora o prodaji i ako postoji razlog za raskid ugovora o prodaji osnovom člana 63. ovog zakona, potrošač ima pravo raskinuti ugovor o prodaji samo u odnosu na tu stvar i u odnosu na sve druge stvari koje je potrošač stekao zajedno sa stvari sa nedostatkom, ako se od potrošača ne može razumno očekivati da će pristati zadržati samo stvar bez nedostatka.
- (3) Ako potrošač raskine cijeli ugovor o prodaji ili, u skladu sa stavom (2) ovog člana, samo u odnosu na dio stvari isporučene na osnovu ugovora o prodaji, potrošač je dužan vratiti stvar trgovcu o trošku trgovca, a trgovac je dužan da potrošaču nadoknadi cijenu koju je platio za stvar nakon što primi stvar ili od potrošača primi dokaz da je stvar poslao nazad trgovcu.

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

- (1) Ako potrošač raskine ugovor o prodaji dužan je da povrat robe iz člana 66. stava (3) ovog zakona izvrši bez odlaganja, a najkasnije u roku od četrnaest (14) dana od dana obavještanja trgovca o odluci da raskida ugovor.
- (2) Obaveza iz stava (1) ovog člana smatra se izvršenom u roku, ako potrošač prije isteka roka iz stava (1) ovog člana pošalje robu ili je preda trgovcu, odnosno licu koje je trgovac ovlastio da primi robu.
- (3) Trgovac je dužan da izvrši povrat plaćenog iznosa iz člana 66. stava (3) ovog zakona bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam (8) dana od dana prijema robe ili dokaza da je potrošač robu poslao trgovcu.
- (4) Trgovac je dužan da izvrši povrat plaćenog iznosa istim načinom plaćanja koji je potrošač upotrijebio prilikom plaćanja stvari, osim ako potrošač izričito ne pristane na drugi način povrata tih sredstava, pod uslovom da ne plaća dodatne troškove za takav povrat.
- (5) Trgovac potrošaču ne smije da naplati naknadu za povrat plaćenog iznosa.

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

Član 68.

(Odgovornost za materijalne nedostatke u lancu isporuke)

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

Član 69.

(Produženje rokova u slučaju popravke i zamjene)

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

XI POGLAVLJE – KOMERCIJALNA GARANCIJA

Član 70.

(Komerцијална гаранција)

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

- koji se odnosi na komercijalnu garanciju, osim ako je prije zaključenja ugovora povezani reklamni materijal bio ispravljen na isti ili sličan način kao i kada je dat.
- (5) Izjava o komercijalnoj garanciji, sačinjena na jednostavan i razumljiv način, dostavlja se potrošaču pismeno ili na trajnom mediju najkasnije u trenutku isporuke stvari.
 - (6) Izjava o komercijalnoj garanciji mora sadržavati:
 - a) jasnu izjavu da potrošač ima prava prema trgovcu iz odgovornosti za materijalne nedostatke na stvari na osnovu ovog zakona besplatno, te da komercijalna garancija ne utiče na prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke na stvari,
 - b) naziv i adresu davaoca komercijalne garancije,
 - c) postupak koji potrošač mora slijediti kako bi se komercijalna garancija provela,
 - d) navođenje stvari na koju se primjenjuje komercijalna garancija,
 - e) uslove komercijalne garancije.
 - (7) Neusklađenost komercijalne garancije sa zahtjevima iz st. (5) i (6) ovog člana ne utiče na obavezujući karakter i prirodu komercijalne garancije za davaoca te garancije.
 - (8) Teret dokazivanja da je potrošaču dostavljena komercijalna garancija u skladu sa ovim zakonom je na trgovcu.

Član 71.

(Zloupotreba izraza komercijalna garancija)

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

Član 72.

(Način ostvarivanja prava iz komercijalne garancije)

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

Član 73.

(Shodna primjena odredbi na druge proizvode)

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

XII POGLAVLJE– NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

Član 74. (Nepoštena poslovna praksa)

- (1) Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.
- (2) Odredbe ovog poglavlja zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, a koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon zaključenja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.
- (3) Odredbe ovog poglavlja zakona ne utiču na:
 - a) primjenu pravila ugovornog prava, kao što su pravila o zaključenju, valjanosti i pravnim efektima ugovora,
 - b) primjenu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost i sigurnost proizvoda,
 - c) primjenu propisa kojima se određuje nadležnost sudova,
 - d) primjenu propisa kojima se određuju uslovi zasnivanja ili sistemi odobravanja uređenih profesija, kao ni na primjenu propisom predviđenih deontoloških pravila određenih profesija ili nekih drugih pravila kojima se uređuju uređene profesije, a kojima je svrha održati visok stepen profesionalnog integriteta tih profesija.
- (4) Poslovna praksa je nepoštena ako:
 - a) je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i
 - b) u smislu određenog proizvoda, bitno narušava ili može bitno da naruši ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kome je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire, odnosno prosječnog člana određene grupe potrošača na koju je ta praksa usmjerena.
- (5) Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatra obmanjujuća poslovna praksa i agresivna poslovna praksa.
- (6) Poslovna praksa koja može bitno narušiti ekonomsko ponašanje samo jasno određene grupe potrošača koji su zbog fizičkih ili duševnih mana, dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, i to na način na koji je trgovac mogao razumno da predvidi, procjenjivat će se iz ugla prosječnog člana te grupe potrošača.
- (7) Odredba stava (3) ovog člana ne utiče na dozvoljenost korištenja uobičajene i zakonite reklamne prakse preuveličavanja ili davanja izjava za koje se ne očekuje da budu shvaćene doslovno.
- (8) Teret dokazivanja tačnosti i ispravnosti činjeničnih navoda u vezi sa poslovnom praksom je na trgovcu.
- (9) Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je zaključen zbog nepoštene poslovne prakse imaju pravo na naknadu štete i ostala prava regulisana općim pravilima ugovornog prava.
- (10) Ukoliko su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe ovog poglavlja zakona ne primjenjuju se na te aspekte nepoštene poslovne prakse.

Član 75. (Obmanjujuće radnje)

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

- predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično tačna, obmanjuje ili je vjerovatno da će obmanuti prosječnog potrošača u vezi sa nekom od okolnosti navedenih u stavu (2) ovog člana, čime ga navodi ili je vjerovatno da će ga navesti da donese odluku o kupovini koju inače ne bi donio.
- (2) Okolnosti iz stava (1) ovog člana na koje se obmanjujuća poslovna praksa odnosi jesu:
- a) postojanje ili priroda proizvoda,
 - b) osnovne karakteristike proizvoda, kao što su njegova dostupnost, prednosti, rizici, izrada, sastav, pripadak, postojanje postprodajne pomoći potrošaču i sistema rješavanja pritužbi, metode i datuma izrade ili nabavke, dostava, podobnost za ostvarivanje svrhe, način korištenja, količina, specifikacija, geografsko ili tržišno porijeklo, rezultati koji se očekuju od njegove upotrebe ili rezultati provedenih testova ili provjera na proizvodu,
 - c) obim obaveza trgovca, motivi poslovne prakse, te priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na direktno ili indirektno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda,
 - d) cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u odnosu na cijenu,
 - e) potreba za servisiranjem, rezervnim dijelovima, zamjenom ili popravkom,
 - f) položaj, karakteristike i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su njegov identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko ili drugo intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja,
 - g) prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na osnovu pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke,
 - h) rizici kojima potrošač može biti izložen.
- (3) Poslovna praksa se smatra obmanjujućom ako, u konkretnom slučaju uzimajući u obzir sve karakteristike i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerovatno da će ga navesti da donese odluku o kupovini koju inače ne bi donio, a uključuje:
- a) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda s nekim drugim proizvodom, žigom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu,
 - b) nepoštivanje obaveza, od strane trgovca, koje proizlazi iz pravila postupanja trgovca koja ga obavezuju, pod pretpostavkom da ta obaveza ne predstavlja tek namjeru, već je riječ o čvrstoj obavezi koju je moguće provjeriti, te pod pretpostavkom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim pravilima postupanja,
 - c) svako stavljanje robe na tržište Federacije Bosne i Hercegovine uz tvrdnju da je identična robi stavljenoj na tržište u drugim državama, iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili karakteristikama, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim kriterijima.

Član 76. (Obmanjujuća propuštanja)

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

- kontekstu, potrebna prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupovini zasnovanu na potpunijem obavještenju i time ga navede ili je vjerovatno da će ga navesti da donese odluku o kupovini koju inače ne bi donio.
- (2) Uzimajući u obzir okolnosti iz stava (1) ovog člana, obmanjujućim se propuštanjem smatra:
- a) ako trgovac skriva obavještenje iz stava (1) ovog člana ili ako su pružena obavještenja nejasna, nerazumljiva, dvosmislena ili neblagovremena, te
 - b) ako trgovac ne navede poslovnu svrhu poslovne prakse, a ona nije vidljiva iz konteksta, a u oba slučaja, takva praksa, prosječnog potrošača navede ili je vjerovatno da će ga navesti da donese odluku o kupovini koju inače ne bi donio.
- (3) Kada trgovac prilikom prenošenja poslovne prakse koristi konkretno sredstvo komunikacije koje je ograničeno vremenom ili prostorom, prilikom ocjene da li je određeno važno obavještenje izostavljeno, vodit će se računa o tim ograničenjima, kao i o ostalim mjerama koje je trgovac preduzeo kako bi se ta obavještenja dostavila potrošaču na neki drugi način.
- (4) U slučaju poziva na kupovinu, ako to već nije vidljivo iz konteksta, bitnima će se smatrati informacije o:
- a) osnovnim karakteristikama proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi,
 - b) sjedištu i identitetu trgovca, kao što su njegova firma, naziv ili ime te, ako je to potrebno, adresa i identitet lica u čije ime nastupa,
 - c) maloprodajnoj cijeni proizvoda ili kad proizvod ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i, gdje je potrebno, o dodatnim poštanskim troškovima te troškovima prijevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi,
 - d) uslovima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje,
 - e) postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima u vezi s kojima su predviđena i ta prava,
 - f) tome da je treće lice koja nudi proizvode na internetskim tržištima trgovac ili nije trgovac, osnovom izjave tog lica pružaocu internetskog tržišta.
- (5) Bitnima se smatraju i:
- a) one informacije koje je, na osnovu ovog zakona i drugih propisa, trgovac dužan pružiti potrošaču prilikom bilo koje vrste poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište,
 - b) opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na ostale parametre, koje su dostupne u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je direktno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upita, ako se potrošačima omogućuje pretraživanje proizvoda koje nude osnovom upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa, nezavisno o tome gdje se sklapa ugovor,
 - c) informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da li objavljene recenzije potiču od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili, ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvoda.

Član 77.
(Postupci koji predstavljaju obmanjujuću poslovnu praksu)

Obmanjujućom poslovnom praksom trgovca smatra se:

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

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

Član 78.

(Agresivna poslovna praksa)

- (1) Poslovna praksa trgovca smatra se agresivnom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sve karakteristike i okolnosti slučaja, korištenjem uznemiravanja, prinude, uključujući fizičku silu ili prijetnju, te nedopušten uticaj, u bitnoj mjeri umanjuje ili može da umani slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u pogledu proizvoda, te ga time navodi ili ga može navesti da donese odluku koju inače ne bi donio.
- (2) Prilikom odlučivanja o tome da li je u poslovnoj praksi korišteno uznemiravanje, prisila, uključujući fizičku silu ili prijetnju, ili nedozvoljeni uticaj, uzimaju se u obzir sljedeći kriteriji:

- a) vrijeme, mjesto, priroda i trajanje agresivne prakse,
 - b) upotreba prijetjećeg ili uvredljivog jezika ili ponašanja,
 - c) činjenica da trgovac svjesno, u namjeri da utiče na odluku potrošača u vezi sa proizvodom, koristi teške okolnosti u kojima se potrošač nalazi, a koje utiču na sposobnost rasuđivanja potrošača,
 - d) teška ili nerazmjerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ili poništi ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca i
 - e) prijetnja trgovca da će prema potrošaču poduzeti određenu radnju koja nije u skladu sa zakonom.
- (3) Agresivnom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:
- a) stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovne prostorije, sve dok ne zaključi ugovor,
 - b) posjećivanje potrošača u njegovom domu, ignorišući pritom zahtjev potrošača da se napusti njegov dom ili da ga se više ne posjećuje, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi propisima predviđenog prinudnog ispunjenja ugovorne obaveze,
 - c) uporna i neželjena komunikacija s potrošačem putem telefona, telefaksa, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog propisima predviđenog prinudnog ispunjenja ugovorne obaveze,
 - d) traženje od potrošača, koji postavlja zahtjev za naknadu štete na osnovu police osiguranja, da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nisu relevantni za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili sistemsko izbjegavanje davanja odgovora na uporno dopisivanje potrošača, s namjerom da ga se odvрати od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora,
 - e) oglašavanje kojim se djecu direktno navodi na to da kupe oglašavani proizvod ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod,
 - f) zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koji je trgovac isporučio, a potrošač ga uopće nije naručio,
 - g) direktno obavješćavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi proizvod i
 - h) stvaranje lažnog utiska da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz ispunjenje određene činidbe, određenu nagradu ili neku drugu odgovarajuću korist, kada u stvarnosti nikakva nagrada ili druga odgovarajuća korist nije predviđena ili kada je u stvarnosti preduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uslovljeno određenim plaćanjem od strane potrošača ili potrošaču uzrokuje troškove.
- (4) Odredba stava (3) tačka c) ovog člana ne utiče na primjenu pravila ovog zakona ili drugih propisa o ograničenju ili zabrani korištenja određenih sredstava komunikacije na daljinu u određenim okolnostima.

Član 79.

(Kodeks ponašanja)

- (1) Nosioци za zaštitu potrošača donose Kodeks ponašanja uz posredovanje

- Ministarstva i odgovorni su za poštovanje pravila ponašanja iz kodeksa.
- (2) Nadležna ministarstva, udruženja trgovaca i udruženja za zaštitu potrošača dužni su da podstiču nosioce kodeksa ponašanja, da nadgledaju primjenu, poštovanje, odnosno kršenje relevantnih kodeksa ponašanja u pogledu zaštite prava potrošača, a naročito u pogledu zaštite od diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja prema potrošačima, nepoštene poslovne prakse, prodajnih ugovora i ugovora o uslugama, ugovora o telekomunikacijama, ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, ugovora o vremenskoj podjeli upotreba nekretnina, dugoročnim proizvodima za odmor, ugovora o preprodaji ili ugovora o razmjeni, uključujući mogućnost obraćanja nadležnom organu koji ima zakonom utvrđena ovlaštenja za zaštitu prava potrošača, kao i da podnesu zahtjev ili pokrenu postupak prema pravilima ovog zakona pred nadležnim nadzornim organima za ove svrhe.
 - (3) Ministarstvo će podsticati trgovca ili grupu trgovaca koji su pristupili kodeksu ponašanja da kontrolišu poslovne prakse trgovaca i da obavještava potrošače o postojanju i sadržaju kodeksa ponašanja.
 - (4) Odredbe kodeksa ponašanja ne mogu biti u suprotnosti sa važećim propisima koji se odnose na zaštitu potrošača.

XIII POGLAVLJE - POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI

Član 80. (Opće odredbe)

- (1) Ako drukčije nije određeno, odredbe ovog poglavlja zakona primjenjuju se na svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača.
- (2) U slučaju nedoumice u vezi sa tumačenjem pojedinih odredaba u ugovoru, vrijedi tumačenje koje je povoljnije za potrošača.
- (3) Ako na osnovu zakona ili sporazuma stranaka ugovor mora biti u pisanom obliku, njegove odredbe moraju biti napisane čitko, jasno i razumljivo, te moraju biti lako uočljive.
- (4) Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada je njemu ili licu koju je on naveo, a koja nije prijevoznik, roba predana u posjed.
- (5) Ako je prijevoznik bio izabran na prijedlog potrošača, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada roba bude predana u posjed prijevozniku.
- (6) Odredbe ovog člana ne odnose se na ugovore o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neutvrđenoj količini, ugovore o isporuci toplotne energije, niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.

Član 81. (Izuzeci od primjene)

Odredbe ovog poglavlja zakona, ne primjenjuju se na ugovore:

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

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

Član 82.

(Obaveza obavještenja)

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

- originalu i napisane jasno, vidno i čitko na jeziku i pismu u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini,
- g) uslugama koje se nude nakon prodaje i uslovima za korištenje tih usluga, ako trgovac pruža te usluge,
 - h) trajanju ugovora i, ako je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme ili ako je predviđeno njegovo automatsko produženje, o uslovima otkaza ili raskida ugovora,
 - i) ako je primjereno, funkcionalnosti proizvoda sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite,
 - j) ako je primjereno, relevantnoj kompatibilnosti i interoperabilnosti stvari s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga sa kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je morao biti upoznat.
- (2) Stav (1) ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom mediju.
 - (3) Stav (1) ovog člana ne odnosi se na svakodnevne poslove između trgovca i potrošača koji se ispunjavaju u trenutku njihovog sklapanja.

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

- (1) Trgovac je dužan da izvrši ugovor bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana, od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drugačije ugovoreno.
- (2) Ako trgovac ne može da izvrši ugovor u roku iz stava (1) ovog člana, dužan je da o tome bez odlaganja pisanim putem obavijesti potrošača, a potrošač može trgovcu ostaviti naknadni rok za izvršenje ugovora ili pisanom izjavom raskinuti ugovor.
- (3) U slučaju raskida ugovora iz stava (2) ovog člana, trgovac je dužan da potrošaču vrati plaćeni iznos bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom.
- (4) Odredbe st. (1), (2) i (3) ovog člana ne odnose se na ugovore o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini, ugovore o isporuci toplotne energije, niti na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom mediju.

Član 84. **(Izvršenje ugovora)**

- (1) Trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovog zakona i propisa kojim se uređuju obligacionopravni odnosi.
- (2) U dvostrano obavezujućim ugovorima, kad jedna strana ne ispuni svoju obavezu, druga strana može da, ako nije šta drugo određeno u ugovoru, zahtijeva ispunjenje obaveza ili, pod uslovima predviđenim ovim zakonom da raskine ugovor prostom izjavom, ako raskid ugovora ne nastupa po samom zakonu, a u svakom slučaju ima pravo na naknadu štete.

Član 85.
(Naplata korištenja sredstva plaćanja)

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

Član 86.
(Troškovi telefonske komunikacije)

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

Član 87.
(Dodatna plaćanja)

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

Član 88.
(Slanje proizvoda bez naručivanja potrošača)

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

XIV POGLAVLJE - NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Član 89.

(Pojam nepoštene ugovorne odredbe)

- (1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača.
- (2) Smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, ako je tu odredbu unaprijed formulisao trgovac, a potrošač nije imao uticaj na njen sadržaj, a naročito ako je riječ o odredbi unaprijed sačinjenog tipskog ugovora.
- (3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinoj ugovornoj odredbi ili pojedinim aspektima ugovorne odredbe, to ne utiče na mogućnost da se ostale odredbe ugovora ocijene kao nepoštene, ako opća ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o tipskom ugovoru.
- (4) Ako trgovac tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed formulisanom tipskom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je da to dokaže.

Član 90.

(Pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima)

Nepoštenim ugovornim odredbama naročito se smatraju odredbe kojima se:

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

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

Član 91.

(Utvrdjivanje i ocjena nepoštenosti ugovornih odredaba)

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

Član 92.

(Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe)

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

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

ODJELJAK I

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

Pododjeljak A

PREDUGOVORNA OBAVJEŠTENJA

Član 93. (Opće odredbe)

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

- ovog zakona to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora,
- 14) postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke, odnosno odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s ugovorom,
 - 15) uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje, te uslovima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim komercijalnim garancijama koje su izdate uz robu,
 - 16) postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca,
 - 17) trajanju ugovora, ako je ugovor zaključen na određeno vrijeme, odnosno uslovima otkaza ili raskida ugovora koji je zaključen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produžuje,
 - 18) minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ukoliko taj rok postoji,
 - 19) avansu ili finansijskom osiguranju koje je potrošač, na zahtjev trgovca, dužan platiti ili pribaviti, kao i o uslovima plaćanja toga avansa odnosno uslovima pribavljanja drugog finansijskog osiguranja,
 - 20) funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja,
 - 21) kompatibilnost i interoperabilnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati,
 - 22) mehanizmima vansudskog rješavanja sporova, odnosno o sistemima za naknadu štete, te načinu kako ih potrošač može koristiti.
- (2) Obavještenja iz stava (1) ovog člana čine sastavni dio ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora zaključenog na daljinu i ne mogu se mijenjati, osim ako su se strane izričito drukčije sporazumjele.
 - (3) Ako je ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključen na neodređeno vrijeme ili je njim ugovorena pretplata, ukupna cijena iz stava (1) tačke 5) ovog člana odnosi se na ukupne troškove u pojedinom obračunskom periodu.
 - (4) Ako je u ugovoru iz stava (3) ovog člana ugovorena fiksna naknada, ukupna cijena iz stava (1) tačke 5) ovog člana uključuje i ukupne mjesečne troškove.
 - (5) Ako u ugovoru iz stava (3) ovog člana ukupna cijena ne može biti razumno izračunata unaprijed, potrošač mora biti obaviješten o načinu izračuna cijene.
 - (6) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima predviđenima u stavu (1) tač. 5) i 11) ovog člana, te st. (3), (4) i (5) ovog člana, potrošač nije dužan snositi te troškove.
 - (7) Obavještenje iz ovoga člana mora biti napisana na jednom od jezika u službenoj upotrebi u BiH, što ne isključuje mogućnost istovremene upotrebe drugih jezika.
 - (8) Obavještenje iz stava (1) ovog člana mora sadržavati upozorenje da ugovor, u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobnog lica, mogu zaključiti samo njihovi zakonski zastupnici, odnosno upozorenje da lica sa ograničenom poslovnom sposobnošću mogu zaključiti ugovor samo uz saglasnost njihovog zakonskog zastupnika.

Član 94.

(Obaveze obavješćavanja lica koje upravlja elektronskom platformom)

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

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

- a) općim informacijama o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda proizvoda, koje su dostupne u posebnom dijelu elektronske platforme, koji je direktno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre,
 - b) tome da je treće lice koje nudi proizvode registrovani trgovac ili ne, na osnovu izjave tog lica,
 - c) tome da se prava potrošača, uređena propisima koji uređuju oblast zaštite potrošača, ne primjenjuju na zaključenim ugovor, kada treća lice koja nudi proizvode nije registrovani trgovac.
- (2) Obaveza iz stava (1) ovog člana ne smatra se ispunjenom ako su potrošaču obavještenja iz stava (1) ovog člana istaknuta samo u općim uslovima poslovanja.

Član 95.

(Obaveza obavješćavanja u skladu sa posebnim propisima)

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

Član 96.

(Zaključivanje ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne aukcije)

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

Član 97.

(Teret dokazivanja)

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

Član 98.

(Način obavješćavanja potrošača o pravu na odustanak od ugovora)

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