

Pododjeljak B
UGOVORI ZAKLJUČENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Član 99.
(Opće odredbe)

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

Član 100.
(Potvrda o zaključenom ugovoru)

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

Član 101.
(Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge)

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

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

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

Član 103.

(Događaji koje trgovac organizuje radi prodaje ili promocije proizvoda)

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

Član 104.

(Nezatražene posjete trgovaca potrošačevom domaćinstvu)

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

Pododjeljak C

FORMALNI PREDUSLOVI ZA ZAKLJUČENJE UGOVORA NA DALJINU

Član 105.

(Opće odredbe)

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

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

Član 106.

(Zaključenje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona)

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

Član 107.

(Obavješćavanje o obavezi plaćanja)

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

Član 108.

(Ograničenja u dostavi i sredstva plaćanja)

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

Član 109.

(Potvrda o zaključenom ugovoru)

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

Član 110.
(Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge)

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

Član 111.
(Primjena posebnih propisa)

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

Pododjeljak D

ODUSTANAK OD UGOVORA ZAKLJUČENOG IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA ILI NA DALJINU

Član 112.
(Opće odredbe)

- (1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, odustati od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, najkasnije u roku od 14 dana od dana njegovog zaključenja.
- (2) U slučaju zaključenja ugovora o prodaji, rok iz stava (1) ovog člana počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećem licu određenom od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predata u posjed.
- (3) Ako je jednom narudžbom naručeno više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok iz stava (1) ovog člana počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećem licu određenom od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predat u posjed posljednji komad ili posljednja pošiljka robe.
- (4) Ako je ugovorena redovna isporuka robe kroz određeni period, rok iz stava (1) ovog člana počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećem licu određenom od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predat u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe.
- (5) U slučaju zaključenja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neutvrđenoj količini, te isporuci toplotne energije, kao i u slučaju zaključenja ugovora kojem je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka, rok iz stava (1) ovog člana počinje teći od dana zaključenja ugovora.

Član 113.

(Neispunjenje obaveze obavještanja o pravu na odustanak od ugovora)

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

Član 114.

(Način korištenja prava na odustanak od ugovora)

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

Član 115.

(Posljedice odustanka od ugovora)

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

Član 116.

(Obaveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora)

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

- zaprímio obavještenje potrošača, vratiti potrošaču sve što je potrošač platio na osnovu ugovora.
- (2) Izuzetno od stava (1) ovog člana, trgovac nije u obavezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat potrošačevog izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najpovoljnije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio trgovac.
 - (3) Kod ugovora o prodaji, osim ako nije ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, trgovac mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena odnosno nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao nazad trgovcu, ako bi o tome trgovac bio obaviješten prije prijema robe.
 - (4) Trgovac mora izvršiti povrat plaćenog iz stava (1) ovog člana služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da potrošač ne bude obavezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.
 - (5) Obrada ličnih podataka provodi se u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje zaštita ličnih podataka.
 - (6) Trgovac ne smije koristiti sadržaj koji ne podrazumijeva lične podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio prilikom korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako:
 - a) je taj sadržaj neupotrebljiv izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,
 - b) se taj sadržaj isključivo odnosi na aktivnost potrošača prilikom korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,
 - c) je trgovac taj sadržaj objedinio s drugim podacima i ne može ga razdvojiti ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore i
 - d) su taj sadržaj proizveli potrošač i druga lica, te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.
 - (7) Izuzetno od stava (6) tač. a), b) i c) ovog člana, trgovac može na zahtjev potrošača staviti na raspolaganje sadržaj koji ne podrazumijeva lične podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio korištenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju je trgovac isporučio potrošaču.
 - (8) Sadržaj iz stava (7) ovog člana potrošač ima pravo preuzeti besplatno, bez ograničenja trgovca, u razumnom roku i mašinski čitkom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.
 - (9) Trgovac može spriječiti potrošača od dalje upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, naročito tako da mu onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača.

Član 117.

(Obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora)

- (1) Osim ako je trgovac ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač je dužan izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana, od dana kada je obavijestio trgovca o svojoj odluci da odustane od ugovora.
- (2) Smatra se da je potrošač izvršio svoju obavezu iz stava (1) ovog člana na vrijeme ako pošalje robu ili je preda trgovcu odnosno licu koju je trgovac ovlastio da primi robu, prije isteka roka iz stava (1) ovog člana.
- (3) Potrošač ne smije koristiti digitalni sadržaj ili digitalne usluge, te ih ne smije stavljati na raspolaganje trećim licima, ukoliko je odustao od ugovora.

- (4) Potrošač je dužan snositi samo direktne troškove povrata robe, osim ako je trgovac pristao snositi te troškove ili ako je trgovac propustio obavijestiti potrošača o tome da je dužan snositi te troškove.
- (5) Ako je, kod ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena potrošaču na adresu, trgovac mora preuzeti robu o svom trošku ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom.
- (6) Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcionalnosti robe.
- (7) Izuzetno od stava (6) ovog člana, ako trgovac nije obavijestio potrošača o pravu na odustanak od ugovora u skladu s članom 93. stavom (1) tač. 9) i 10) ovog zakona, potrošač ne odgovara za umanjenje vrijednosti robe, bez obzira na uzrok umanjenja.
- (8) Ako odustane od ugovora, nakon što je u skladu sa čl. 101. i 110. ovog zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, gasa, električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neutvrđenoj količini, te isporuci toplotne energije započne prije isteka roka za odustanak od ugovora, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cijene koja je srazmjerna onome što je trgovac ispunio potrošaču do trenutka kada ga je potrošač obavijestio o odustanku od ugovora, s tim da se proporcionalni iznos cijene koji je potrošač dužan platiti obračunava na osnovu ukupne ugovorene cijene, a ako je ta cijena nesrazmjerna, na osnovu tržišne vrijednosti onoga što je trgovac ispunio potrošaču.
- (9) Ako odustane od ugovora o uslugama ili ugovor o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neutvrđenoj količini, te isporuci toplotne energije, potrošač neće biti obavezan platiti dio cijene srazmjernan onome što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za odustanak od ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavještenja predviđena odredbama člana 93. stava (1) tač. 9), 10) i 12) ovog zakona, odnosno ako potrošač nije u skladu sa čl. 101. ili 110. ovog zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za odustanak od ugovora.
- (10) Ako potrošač odustane od ugovora koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka, neće biti u obavezi platiti dio cijene ili troškova srazmjernih onome što je trgovac ispunio za vrijeme trajanja roka za odustanak od ugovora, ako potrošač nije dao svoj izričit pristanak na to da ispunjenje ugovora započne prije isteka roka iz člana 112. ovog zakona, ako nije potvrdio da je upoznat s činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na odustanak od ugovora ili ako je trgovac propustio obavijestiti ga u skladu sa čl. 101. ili 110. ovog zakona.

Član 118.

(Uticađ odustanka od ugovora na povezane ugovore)

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

Član 119.
(Isključenje prava na odustanak od ugovora)

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

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

Član 120.
(Pojam)

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

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

- (2) Finansijske usluge na koje se odnosi ugovor iz stava (1) ovog člana jesu bankovne usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnog penzijskog osiguranja, investicijske usluge, usluge stambene štednje, te platne usluge.
- (3) Ako se na osnovu ugovora o finansijskim uslugama potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe ovog poglavlja odnose se samo na početni ugovor.

Član 121. (Prethodno obavještenje)

- (1) U razumnom roku prije zaključenja ugovora, potrošač mora biti obaviješten o trgovcu, finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora, detaljima ugovora, te načinu rješavanja sporova.
- (2) Prethodno obavještenje iz stava (1) ovog člana mora sadržavati podatke koji su propisani čl. 122. do 125. ovog zakona.
- (3) Prethodno obavještenje iz stava (1) ovog člana mora sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca, mora biti nedvosmislena, jasna, lako razumljiva i prilagođena sredstvu komunikacije na daljinu koje se upotrebljava.
- (4) U slučaju upotrebe telefona, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom početka razgovora.
- (5) Uz izričit pristanak potrošača, lice koje u ime trgovca komunicira s potrošačem dužno je obavijestiti ga o svom identitetu, kao i o prirodi odnosa između njega i trgovca, te podacima predviđenim članom 123. stavom (1) tač. a), b) i e) i članom 124. tačkom (1) ovog zakona.
- (6) Lice koje komunicira s potrošačem obavijestiti će ga o tome da mu na njegov zahtjev mogu biti dostavljena dodatna obavještenja, te će ga obavijestiti o tome kakve su prirode ta obavještenja.
- (7) Trgovac je dužan dostaviti potrošaču obavještenje koja sadrži sve podatke iz čl. 122. do 124. ovog zakona prilikom ispunjavanja svoje obaveze iz člana 98. ovoga Zakona.
- (8) Obavještenja o ugovornim obavezama potrošača, koje su mu dostavljene prije zaključenja ugovora, moraju biti u skladu sa ugovornim obavezama koje bi za potrošača proizlazile iz primjene prava koje će biti mjerodavno za taj ugovor, ako on naknadno bude zaključen.
- (9) Uz podatke koji su navedeni u ovom članu, te u čl. 122. do 124. ovog zakona, potrošač mora biti obaviješten i o svim ostalim podacima predviđenim propisima kojima se uređuju pojedine finansijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca.

Član 122. (Obavještenje o trgovcu)

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

- (2) Ako je djelatnost trgovca podložna izdavanju određene dozvole ili dopuštenja od strane javnopravnog tijela, obavještenje o trgovcu uključuje i navođenje detalja te dozvole ili dopuštenja, poput navođenja organa koje je izdalo dozvolu ili dopuštenje, na koji je rok i s kojim sadržajem izdata ta dozvola ili dopuštenje.
- (3) Ako trgovac u Federaciji BiH ima svog predstavnika, obavještenje o trgovcu uključuje i ime ili naziv tog predstavnika, kao i adresu koja utiče na odnos potrošača s tim predstavnikom.
- (4) Ako potrošač stupa u ugovorni odnos s trgovcem putem nekog drugog lica, koje nije njegov predstavnik, obavještenje o trgovcu uključuje i ime ili naziv tog lica, svojstvo u kojem ono djeluje, te sjedište ili drugu adresu koja utiče na odnos potrošača s tim licem.

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

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

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

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

Obavještenje o detaljima ugovora sadrži:

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

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

Član 125.
(Obavještenje o načinu rješavanja sporova)

Obavještenje o načinu rješavanja sporova sadrži napomenu o tome da li je:

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

Član 126.
(Oblik prethodnog obavještenja)

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

Član 127.
(Sukcesivno pružanje usluga)

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

Član 128.
(Pravo na odustanak od ugovora)

- (1) Od svakog ugovora o finansijskim uslugama, zaključenog putem sredstava komunikacije na daljinu, potrošač može, ne navodeći za to razloge, odustati u roku od četrnaest (14) dana, odnosno u roku od trideset (30) dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom penzijskom osiguranju.
- (2) Rok za odustanak od ugovora iz stava (1) ovog člana započinje teći od dana zaključenja ugovora, odnosno u slučaju zaključenja ugovora o životnom osiguranju i dobrovoljnom penzijskom osiguranju od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor zaključen.
- (3) Ako je, u skladu sa odredbom člana 126. stav (2) ovog zakona, ugovor zaključen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe, uslovi i prethodno obavještenje sa svim podacima iz čl. 122. do 124. ovog zakona, rok za odustanak od ugovora iz stava (1) ovog člana počinje teći od dana kad su ugovorne odredbe, uslovi i prethodno obavještenje dostavljeni potrošaču, u skladu sa članom 126. st. (1) i (2) ovog zakona.

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

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

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

Član 130.
(Oblik odustanka od ugovora)

- (1) Od ugovora se odustaje obavještenjem u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za odustanak od ugovora, predviđenog članom 128. ovog Zakona, s tim da je potrošač dužan slijediti uputstva za ostvarivanje prava na odustanak koja su mu data u prethodnom obavještenju iz člana 122. ovog zakona.
- (2) Smatra se da je do odustanka došlo na vrijeme, ako je obavještenje o odustanku upućeno unutar rokova iz člana 128. stava 1. ovog zakona.

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

Član 131.
(Početak ispunjenja ugovora)

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

Član 132.
(Posljedice odustanka od ugovora)

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

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

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

Član 134.
(Postupanje suprotno odredbama ovog poglavlja)

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

Član 135.
(Teret dokazivanja)

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

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

Član 136.
(Područje primjene)

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

Član 137.
(Opće odredbe)

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

Član 138.
(Oglašavanje)

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

Član 139.
(Prethodno obavještenje)

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

Član 140.
(Sadržaj ugovora)

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

- (6) Ugovorne odredbe o postojanju prava na odustanak od ugovora, dužini roka, te zabrani plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za odustanak, potrošač mora posebno potpisati.
- (7) Sadržaj i oblik standardnog obrasca iz stava (5) ovog člana pravilnikom propisuje ministar.

Član 141.

(Pravo potrošača na odustanak od ugovora)

- (1) Potrošač može, ne navodeći razlog, pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, raskinuti ugovor, u roku od četrnaest (14) dana od dana zaključenja ugovora ili od dana kad je potrošač zaprimio primjerak ugovora, ako je prijem uslijedio nakon zaključenja ugovora.
- (2) Pravo potrošača na odustanak od ugovora prestaje:
 - a) istekom roka od tri (3) mjeseca i četrnaest (14) dana računajući od dana iz stava (1) ovog člana, ako prethodno obavještenje iz člana 139. ovog zakona nije dostavljeno potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju ili
 - b) istekom roka od jedne godine i četrnaest (14) dana računajući od dana iz stava (1) ovog člana, ako trgovac nije popunio standardni obrazac za odustanak od ugovora iz člana 140. ovog zakona i dostavio ga potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju.
- (3) Ako je trgovac ispunio i predao potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju standardni obrazac za odustanak od ugovora u roku od godinu dana od dana iz stava (1) ovog člana, rok za odustanak od ugovora počinje teći od dana kada potrošač zaprimi taj obrazac.
- (4) Ako je prethodno obavještenje iz člana 139. ovog zakona dostavljeno potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju u roku od tri (3) mjeseca od dana iz stava (1) ovog člana, rok za odustanak od ugovora počinje teći od dana kada potrošač zaprimi prethodno obavještenje.
- (5) Ako je potrošaču istovremeno s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu upotrebu (timeshare) ponuđen ugovor o zamjeni, na oba ugovora primjenjuje se samo jedan rok za odustanak od ugovora iz stava (1) ovog člana.
- (6) Potrošač odustaje od ugovora obavještenjem u pisanom obliku, na papiru ili na drugom trajnom mediju, pri čemu koristi standardni obrazac za odustanak od ugovora iz člana 140. ovog zakona.
- (7) Smatra se da se odustalo od ugovora na vrijeme, ako je potrošač obavještenje o raskidu iz stava (7) ovog člana poslao trgovcu prije isteka roka za odustanak od ugovora.

Član 142.

(Dejstvo korištenja prava na odustanak od ugovora)

- (1) U slučaju odustanka od ugovora, potrošač nije dužan trgovcu nadoknaditi nikakve troškove, niti je dužan platiti vrijednost usluge koja mu je na osnovu ugovora bila izvršena, prije nego što je iskoristio svoje pravo na odustanak od ugovora.
- (2) U slučaju odustanak od ugovora potrošač ne odgovara za štetu koja nastane trgovcu zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak od ugovora.

Član 143.
(Plaćanje unaprijed)

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

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

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

Član 145.
(Raskid povezanih ugovora)

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

- (4) Smatra se da se odustalo od povezanog ugovora u trenutku kad trgovac primi obavještenje iz člana 141. ovog zakona, bez obzira na to da li je povezani ugovor zaključen s trgovcem ili trećim licem, na osnovu njegovog sporazuma s trgovcem.
- (5) Ako je povezani ugovor zaključen s trećim licem, na osnovu njegovog sporazuma s trgovcem, potrošač nije dužan obavijestiti to lice o raskidu ugovora, već je to dužan učiniti trgovac.
- (6) Trgovac ili treće lice s kojim je potrošač zaključio povezanu ugovor, dužan je potrošaču vratiti sve što je na osnovu povezanog ugovora primio od njega, i to u roku od trideset (30) dana od dana kada je trgovac primio obavještenje iz člana 141. ovog zakona.

XVII POGLAVLJE - NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA

Član 146. (Nosioci zaštite potrošača)

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

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

Član 147. (Program za zaštitu potrošača)

- (1) Vlada Federacije Bosne i Hercegovine, na prijedlog Ministarstva, donosi Program za zaštitu potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Program).
- (2) Programom se utvrđuju ciljevi i politike zaštite potrošača, način i dinamika ostvarivanja tih ciljeva, subjekti ovlašteni za realizaciju programa, finansijska sredstva i drugi elementi značajni za ostvarivanje zaštite potrošača.
- (3) Program se donosi za period od četiri godine.

Član 148. (Nadležnost)

Ministarstvo je nadležno da u oblasti zaštite potrošača:

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

Član 149. (Udruženja potrošača)

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

Član 150. (Tekuća sredstva finansiranja)

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

- a) planskih aktivnosti udruženja za zaštitu potrošača, kao što su: iniciranje unapređenja postojećih i kreiranja novih propisa iz oblasti zaštite prava potrošača, posredovanje u rješavanju potrošačkih prigovora, potrošačko savjetovanje, pružanje pravne pomoći potrošačima, pokretanje postupka pred nadležnim sudovima radi individualne zaštite, organizacije seminara i edukacija, izdavanja brošura, izdavanja promotivnih materijala, realizacije istraživanja i ispitivanja, itd,
 - b) projekata u oblasti zaštite potrošača i
 - c) materijalnih troškova rada udruženja za zaštitu potrošača.
- (3) Poslovi iz st. (1) i (2) ovog člana dodjeljuju se na osnovu javnog poziva, koji raspisuje Ministarstvo ili drugi nadležni organ.
 - (4) Ministar pravilnikom propisuje kriterije za raspodjelu finansijskih sredstava za realizaciju poslova iz oblasti zaštite potrošača.
 - (5) Jedinice lokalne samouprave podržavaju aktivnosti udruženja i saveza potrošača u skladu sa svojim nadležnostima i mogućnostima.

Član 151.

(Programski ciljevi udruženja potrošača)

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

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

XVIII POGLAVLJE – PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

Član 152.

(Potrošački spor)

- (1) Potrošački spor je svaki spor koji proizlazi iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca.
- (2) Strane u postupku rješavanja potrošačkih sporova su ravnopravne.

Član 153.
(Procesnopravna zaštita prava potrošača)

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

Član 154.
(Uslovi za pokretanje spora)

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

Član 155.
(Vansudska zaštita prava potrošača)

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

Član 156.
(Sudska zaštita prava potrošača)

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

Član 157.
(Hitnost postupka)

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

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

XIX POGLAVLJE - ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA I PRAVA POTROŠAČA

Član 158.

(Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača)

- (1) Protiv trgovca koji upotrebom nepoštenih ugovornih odredbi, poslovne prakse ili na bilo koji drugi način krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, čime narušava kolektivne interese potrošača, može se podnijeti tužba za prestanak tih radnji (u daljem tekstu: kolektivna tužba).
- (2) Kolektivna tužba može se podnijeti protiv pojedinog trgovca ili grupe trgovaca iz istog privrednog sektora koji svojim postupanjem krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, čime narušavaju kolektivne interese potrošača, protiv komorskih i interesnih udruženja trgovaca koji podstiču takvo postupanje ili protiv nositelja kodeksa kojim se podstiče korištenje nepoštenih poslovnih praksi.

Član 159.

(Ovlaštena lica za pokretanje postupka)

Kolektivnu tužbu mogu da podnesu:

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

Član 160.

(Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka)

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

Član 161.

(Medijacija prije podnošenja kolektivne tužbe)

- (1) Prije podnošenja kolektivne tužbe stranke mogu podnijeti prijedlog za rješavanje spora putem medijacije.
- (2) Prijedlog za rješavanje spora medijacijom podnosi se organu za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, određenog propisima kojima se uređuje vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

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

Član 162.
(Medijacija tokom postupka)

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

Član 163.
(Privremene mjere)

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

Član 164.
(Posebna pravila postupka)

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

Član 165.
(Postojeća parnica i srodne parnice)

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

Član 166.
(Odluka suda)

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

Član 167.
(Dejstvo sudske odluke)

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

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

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

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

Član 169.
(Obavezujuće dejstvo sudske odluke)

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

Član 170.
(Registar presuda)

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

Član 171.
(Shodna primjena)

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

POGLAVLJE XX – NADZOR

Član 172.
(Upravni i inspekcijski nadzor)

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

Član 173.
(Prava i dužnosti inspektora)

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

Član 174.
(Zahtjev za zaštitu prava potrošača)

- (1) Ako trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u roku iz člana 52. ovog zakona, potrošač može podnijeti zahtjev za zaštitu prava iz ovog zakona (u daljem tekstu: zahtjev) organu uprave nadležnom za inspekcijski nadzor nad primjenom ovog zakona iz člana 172. stav (2) (u daljem tekstu: nadležni organ), koji će poduzeti mjere u skladu sa ovim zakonom.
- (2) Ako trgovac odbije prigovor, potrošač može podnijeti zahtjev nadležnom organu ili zaštitu svojih prava tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.
- (3) Nadležni organ može na osnovu zaprimljenog zahtjeva potrošača, prije pokretanja inspekcijskog postupka nad trgovcem, pisanim putem zatražiti izjašnjenje trgovca u odnosu na sadržaj zahtjeva potrošača, odnosno izjašnjenje da li će trgovac udovoljiti zahtjevu potrošača.
- (4) Trgovac je dužan u roku koji odredi nadležni organ, ali koji ne može biti duži od osam (8) dana od dana zaprimanja zatraženog izjašnjenja, pisanim putem dostaviti izjašnjenje.
- (5) Ako nadležni organ po zahtjevu potrošača, neposrednim uvidom i/ili primjenom drugih propisanih radnji, bez uključivanja stručnih lica i organizacija, može da utvrdi da se radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona, a naročito prava koja se odnose na cijenu, materijalni nedostatak na stvari, komercijalnu garanciju, štetu na proizvodu datom na popravku, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, poduzeće mjere u skladu sa zakonom i rješenjem narediti trgovcu da postupi po zahtjevu potrošača.
- (6) Kada se u postupku iz stava (5) ovog člana ne može utvrditi povreda prava koja se odnosi na materijalni nedostatak na stvari, komercijalnu garanciju i štetu na proizvodu datom na popravku, povreda tih prava može se, na prijedlog potrošača ili trgovca, dokazivati vještačenjem od strane angažovanih nadležnih stručnih organizacija ili ovlaštenog sudskog vještaka.
- (7) Rok za donošenje i dostavljanje rješenja po zahtjevu potrošača u slučaju sprovođenja postupka vještačenja iz stava (6) ovog člana je 60 dana od dana pokretanja postupka.
- (8) Ako nadležni organ, na osnovu provedenih radnji iz st. (5) i (6) ovog člana, nije u mogućnosti da utvrdi odlučujuće činjenice da se radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona ili ako utvrdi da se ne radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona, o tome će donijeti rješenje i uputiće potrošača da zaštitu svojih prava može tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.
- (9) Na pitanja zaštite prava potrošača u postupcima po zahtjevu nadležnom organu koja nisu uređena ovim zakonom, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje upravni postupak.

Član 175.
(Troškovi vještačenja)

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

Član 176.
(Prikrivena trgovina)

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

Član 177.
(Načelo oportuniteta)

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

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

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

Član 178.

(Privremena mjera uklanjanja sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju)

- (1) Kada se u inspekcijskom postupku utvrdi da pravno ili fizičko lice zaključuje ugovore na daljinu, te proizlazi da ono namjerno skriva identitet i čini povrede ovog zakona ili kada odbija saradnju s nadležnim organom, a postoji rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača, nadležni organ može donijeti privremeno rješenje kojim će naložiti privremene mjere.
- (2) Privremena mjera iz stava (1) ovog člana može biti:
- a) naložiti operaterima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP) i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima, odnosno potrošačima, prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje srazmjerno prirodi povrede,
 - b) naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju srazmjerno prirodi povrede,
 - c) naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene,
 - d) naložiti izdavaču elektronskog ili štampanog medija da ukloni sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovog zakona i
 - e) svaka druga mjera kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača.
- (3) Privremene mjere traju do isteka roka na koji su određene, a najduže do okončanja postupka kod nadležnog organa.
- (4) Ako je nastala šteta operaterima javnih komunikacijskih usluga, davateljima usluga pristupa internetu (ISP), pružateljima usluga smještaja i registrima za domene, izdavaču elektronskog ili štampanog medija zbog privremenih mjera iz stava (2) ovoga člana, oni imaju pravo tražiti od trgovca naknadu štete u skladu sa općim pravilima naknade štete.
- (5) Na rješenje iz stava (1) dozvoljena je žalba u roku od osam (8) dana od dana prijema rješenja.
- (6) Žalba se izjavljuje nadležnom drugostepenom organu, u skladu sa posebnim propisima.
- (7) Žalba protiv rješenja iz stava (1) ovog člana ne odgađa izvršenje rješenja.

Član 179.

(Rješenje o uklanjanju sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju)

- (1) Ako trgovac ni tokom trajanja privremene mjere iz člana 178. ovog zakona ne ukloni nepravilnost, nadležni organ rješenjem će zabraniti trgovcu postupanje protivno propisima iz ovog zakona, srazmjerno prirodi povrede.
- (2) Rješenjem iz stava (1) ovog člana nadležni inspektor ukinut će privremeno rješenje iz člana 178. stava (1) ovog zakona i:

- a) naložiti operatorima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP) i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima odnosno potrošačima prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje srazmjerno prirodi povrede,
 - b) naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju srazmjerno prirodi povrede,
 - c) naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene,
 - d) naložiti izdavaču elektronskog ili štampanog medija da ukloni sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovog zakona i/ili
 - e) odrediti svaku mjeru kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača.
- (3) Ako je nastala šteta operaterima javnih komunikacijskih usluga, davateljima usluga pristupa internetu (ISP), pružateljima usluga smještaja i registrima za domene, izdavaču elektronskog ili štampanog medija zbog privremenih mjera iz stava (2) ovog člana, oni imaju pravo tražiti od trgovca naknadu štete u skladu sa općim pravilima naknade štete.
- (4) Na rješenje iz stava (1) dozvoljena je žalba u roku od osam (8) dana od dana prijema rješenja.
- (5) Žalba se izjavljuje nadležnom drugostepenom organu, u skladu sa posebnim propisima.
- (6) Žalba protiv rješenja iz stava (1) ovog člana ne odgađa izvršenje rješenja.

Član 180. **(Upravne mjere)**

- (1) Pored upravnih mjera utvrđenih zakonom kojim se uređuje inspekcijski nadzor, nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti, ako u toku inspekcijskog nadzora utvrdi da:
- 1. na mjestu prodaje, odnosno ponude jasno i vidljivo nije istakao posebne uslove prodaje (član 13. stav (4)),
 - 2. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu odgovornosti za materijalni nedostatak na stvari i prava po osnovu komercijalne garancije, u skladu sa ovim zakonom, za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone (član 14. stav (3)),
 - 3. na robu koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robu „pred istekom roka upotrebe“ (član 20. stav (1)),
 - 4. roba koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji, nije označena na način propisan ovim zakonom (član 21.),
 - 5. je cijena na robu istaknuta na način da oštećuje robu (član 24. stav (3)),
 - 6. nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 32.),
 - 7. nije postupio na zahtjev potrošača na način propisan ovim zakonom (član 33.);

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

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

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

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

- vratio potrošaču sredstva primljena po osnovu povezanog ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 145. stav (6)).
- (2) Nadležni inspektor će rješenjem privremeno zabraniti promet robe ili pružanje usluga trgovcu do otklanjanja nepravilnosti, ako utvrdi da:
1. je vršio oglašavanje proizvoda suprotno ovom zakonu (član 10.),
 2. prateći poklon koji obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 14. stav (4)),
 3. roba koja je upotrebljavana, popravljana ili ima grešku, odnosno roba, čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, nije fizički odvojena od druge robe ili na mjestu ponude nije jasno, vidljivo i čitko označeno na robi ili prodajnom mjestu da se radi o takvoj robi ili nije istaknuta oznaka o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošač nije upoznat o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe (član 19.),
 4. na robi koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer joj ističe rok upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka upotrebe“ (član 20. stav (1)),
 5. na robi koju nudi ili stavlja u promet, odnosno na uslugama, nije istakao deklaraciju u skladu sa zakonom ili istaknuta deklaracija nije propisanog sadržaja (čl. 22. i 23.),
 6. prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 24.),
 7. nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakao prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenu cijenu (član 26.),
 8. cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom i posebnim propisima kojim se uređuje oglašavanje (član 27.),
 9. se akcijska, promotivna prodaja, rasprodaja i sezonsko sniženje ne vrše u skladu sa ovim zakonom (čl. 16., 17. i 18.).
- (3) Nadležni inspektor će rješenjem zabraniti trgovcu korištenje ugovorne odredbe za koju je pravosnažnom sudskom presudom utvrđeno da je nepoštena u skladu sa odredbama ovog zakona, odnosno kojom se zabranjuje korištenje takvih ili sličnih ugovornih odredbi.
- (4) Ako je postupanjem suprotno odredbama ovog zakona trgovac ostvario imovinsku korist, inspektor će rješenjem privremeno oduzeti stečenu imovinsku korist.
- (5) Inspektor će rješenjem narediti proizvođaču otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti u slučaju kada proizvođač nije ispunio komercijalnu garanciju trajnosti pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji, odnosno kada potrošač izabere da svoje pravo po osnovu komercijalne garancije ostvari kod proizvođača (član 70. stav (3) i član 72.).

XXI POGLAVLJE – KAZNE NE ODREDBE

Član 181.

- (1) Novčanom kaznom od 3.000,00 KM do 30.000,00 KM kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:
1. je vršio oglašavanje proizvoda suprotno ovom zakonu (član 10.),

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

16. nije omogućio potrošaču podnošenje pisanog prigovora na način i pod uslovima predviđenim zakonom (član 50. stav (3))
 17. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu odgovornosti za materijalni nedostatak na stvari, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 59. do 66., član 67. st. (3) do (6) i član 69.);
 18. nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji i povezanom reklamnom materijalu (član 70. st. (1), (2), (3) i (6) i član 73.),
 19. koristi odredbe općih uslova, ponude, narudžbenice ili drugih dokumenata koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da šutnja potrošača znači prihvatanje ponude (član 88. st. (3) i (4)),
 20. koristi poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom u skladu sa ovim zakonom (član 88. st. (1) i (4), čl. 75., 76., 77. i 78., a u vezi sa članom 74.),
 21. koristi nepoštene ugovorne odredbe (član 90., a u vezi sa članom 89.),
 22. nije na jasan i razumljiv način, koji je primjeren sredstvu komunikacije na daljinu, obavijestio potrošača o informacijama u skladu sa ovim zakonom, prije nego se potrošač zaključi ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom (član 94. stav (1)).
- (2) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 1.000,00 KM do 2.000,00 KM.
 - (3) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i trgovac fizičko lice novčanom kaznom od 1.000,00 KM do 1.500,00 KM.
 - (4) Ako je prekršajem iz stava (1) ovog člana trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.
 - (5) Novčanom kaznom od 3.000,00 KM do 30.000,00 KM kazniće se proizvođač ako nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji, kada potrošač izabere da svoje pravo po osnovu te garancije ostvari kod proizvođača.
 - (6) Uz novčanu kaznu iz stava (1) ovog člana može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja poziva, djelatnosti ili dužnosti u trajanju do šest (6) mjeseci.

Član 182.

- (1) Novčanom kaznom od 2.000,00 KM do 15.000,00 KM kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:
 1. nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 32.),
 2. za kupljeni proizvod potrošaču nije izdao račun pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 34. st. (2), (3) i (4)),
 3. za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan ovim zakonom (član 35.),
 4. potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu odnosno uslugu i druge dokumente koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 38.),
 5. prije pružanja usluge od općeg ekonomskog interesa nije upoznao potrošača sa općim uslovima poslovanja ili nije javno objavio opće uslove poslovanja na web/internet stranici (član 42. st. (7) i (8)),

6. kvalitet usluge od općeg ekonomskog interesa koju pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 46.),
 7. prilikom zaključenja ugovora o prodaji stvari i oglašavanju povodom prodaje, upotrebljava izraze „garancija“, „komercijalna garancija“ i sličnih izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima iz zakonske odgovornosti trgovca za materijalni nedostatak na stvari ili drugih prava u skladu sa ovim zakonom (član 71.),
 8. naplati sredstava koja potrošač nije bio dužan da plati, suprotno ovom zakonu (član 88. st. (2) i (4), član 93. st. (3), (4), (5) i (6) i član 115. stav (3)).
- (2) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 500,00 KM do 1.500,00 KM.
 - (3) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i trgovac fizičko lice novčanom kaznom od 500,00 KM do 1.500,00 KM.
 - (4) Ako je prekršajem iz stava (1) ovog člana trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.
 - (5) Uz novčanu kaznu iz stava (1) ovog člana može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja poziva, djelatnosti ili dužnosti u trajanju do šest mjeseci.

Član 183.

- (1) Novčanom kaznom od 2.000,00 KM do 10.000,00 KM kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:
 1. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu odgovornosti za materijalni nedostatak na stvari i prava po osnovu komercijalne garancije, u skladu sa ovim zakonom, za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone ili prateći poklon koji obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 14. st. (3) i (4)),
 2. nije fizički od druge robe odvojio robu koja je upotrebljavana, popravljana ili je s greškom, odnosno robu čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, ili na mjestu ponude nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakao oznaku da se radi o takvoj robi ili nije istakao oznaku o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošača nije informisao o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe (član 19.),
 3. na robi koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka upotrebe“ (član 20. stav (1)),
 4. prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 24. st. (1) i (2) i član 25. stav (3)),
 5. utvrđena prodajna cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom (član 24. st. (4), (5), (8), (9), (10) i (11)),
 6. nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istaknuo prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenju cijenu (član 26.);

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

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

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

43. zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan ovim zakonom (član 144.),
44. u slučaju raskida od ugovora o vremenski ograničenoj upotrebi (timeshare) korištenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu nije vratio potrošaču sredstva primljena po osnovu povezanog ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 145. stav (6)).
- (2) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 200,00 KM do 1.000,00 KM.
- (3) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 200,00 KM do 1.000,00 KM.

Član 184.

- (1) Novčanom kaznom od 600,00 KM do 3.000,00 KM kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac ako:
1. nije vidno označio robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji, oznakom "nije za prodaju", „gratis“ "uzorak", "eksponat" ili prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu nije vidno označio oznakom "prodato" (član 21.),
 2. je cijena na robi istaknuta na način da oštećuje robu (član 24. stav (3)),
 3. potrošača na njegov zahtjev nije upoznao sa svojstvima i karakteristikama ponuđenog proizvoda ili na zahtjev potrošača nije pokazao proizvod i/ili način njegove upotrebe ako to priroda proizvoda dozvoljava ili mu nije pokazao detaljno uputstvo ili objašnjenje o proizvodu koji prodaje (član 33.),
 4. nije obezbijedio odgovarajući originalni omot ili ambalažu, ili ako je uračunao težinu originalnog omota ili ambalaže u neto masu robe ili nije postupio u skladu sa obavezama koje se odnose na dodatni omot, ili je omot koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca ili upućuje na njega (član 37.),
 5. je naplatio izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (član 41.),
 6. ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 50. stav (8)).
- (2) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100,00 KM do 400,00 KM.
- (3) Za prekršaj iz stava (1) ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100,00 KM do 400,00 KM.

Član 185.

(Dodatni kriteriji za odmjerenje kazne)

Pored općih pravila o odmjerenju kazne za prekršaj, utvrđene zakonom kojim se uređuju prekršaji, pri određivanju visine kazne, uzimaju se obzir i sljedeći kriteriji:

- a) prirodu, obim i trajanje prekršaja;
- b) mjere koje je učinilac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;

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

XXII DIO - PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 186.

(Donošenje podzakonskih akata i dužnost usklađivanja)

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

Član 187.

(Stupanje na snagu Zakona)

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

OBRAZLOŽENJE PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

I - USTAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE ZAKONA

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

II - RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

III - USAGLAŠENOST SA PRAVNOM STEČEVINOM EVROPSKE UNIJE

Ovim se zakonom vrši usklađivanje sa sljedećim aktima Evropske unije:

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

IV - OBRAZLOŽENJE ODREDBI ZAKONA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V - FINANSIJSKA SREDSTVA

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