

Broj: 03-02-1649/2026
Sarajevo, 17.07.2026. godine

**PARLAMENT FEDERACIJE
BOSNE I HERCEGOVINE**

- Zastupnički dom -
- Dom naroda -
gosp. Tomislav Martinović, predsjedatelj

Poštovani,

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

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

S poštovanjem,



Privitak:

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

**Co: Federalno ministarstvo trgovine
gosp. Amir Hasičević, ministar**

Co: pred-1

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

„EI“

PRIJEDLOG

**ZAKON
O ZAŠTITI POTROŠAČA**

Sarajevo, srpanj 2026. godine

PRIJEDLOG ZA DONOŠENJE ZAKONA PO ŽURNOM POSTUPKU

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

Obrazloženje

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

Usvajanjem Zakona o zaštiti potrošača, kao efikasnog instrumenta za osiguranje ravnoteže između interesa trgovaca i prava potrošača, bi došlo do direktnog utjecaja na transparentnost tržišta, sigurnost proizvoda i usluga, te poticanja fer poslovne prakse. Usvajanje ovog propisa doprinosi stvaranju pozitivnog poslovnog okruženja, koje je osnovni preduvjet za privlačenje investicija, unapređenje konkurencije i podizanje ukupnog kvaliteta trgovačke ponude. Osim zaštite individualnih interesa potrošača, ovaj zakon ima širi ekonomski značaj, jer potiče inovacije, poboljšanje standarda i usklađivanje sa europskim i međunarodnim normama. Time se omogućava integracija domaćeg tržišta u jedinstveno europsko tržište, a Federacija Bosne i Hercegovine konstituira temelj za dugoročno održiv, konkurentan i potrošački orijentiran trgovački sektor.

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

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

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

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

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

I. POGLAVLJE– OPĆE ODREDBE

Članak 1. (Predmet zakona)

- (1) Ovim zakonom uređuju se temeljna prava i obveze potrošača i trgovaca na teritoriju Federacije BiH, načini i postupci zaštite prava potrošača, prava potrošača pri kupnji 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 jamstvo za proizvod ili uslugu, transparentnost cijena, usluge od općeg ekonomskog interesa, nepoštena poslovna praksa, ugovori o prodaji financijskih usluga zaključenih na daljinu, zaštita kolektivnih interesa potrošača, ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija, prodaja na temelju ugovora na daljinu, informiranje potrošača, prava i obveze udruga potrošača, nadležnih organa, tijela i drugih nositelja funkcija zaštite potrošača, nadzor i kaznene odredbe, kao i ostala pitanja od značaja za zaštitu prava potrošača.
- (2) Primjenom pravila ovoga zakona, nadležni organi i tijela, nositelji zaštite prava potrošača, kao i sami trgovci, moraju uzeti u obzir temeljna prava potrošača i položaj potrošača kao ekonomski slabije strane.

Članak 2. (Usklađivanje sa pravnom stečevinom Europske unije)

Ovim se zakonom u zakonodavstvo Federacije Bosne i Hercegovine djelomično preuzimaju sljedeći pravni akti Europske unije:

1. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. godine o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993. godine, Pročišćeni tekst od 28.05.2022. godine),
2. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. godine o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998. godine, Pročišćeni tekst od 28.5.2022.),
3. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9.10.2002. godine, Pročišćeni tekst od 13.1.2018. godine)
4. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. godine o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi“) (Tekst značajan za EGP) (SL L 149, 11.6.2005. godine, Pročišćeni tekst od 28.5.2022. godine),
5. Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. godine o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni (Tekst značajan za EGP) (SL L 33, 3.2.2009. godine, Pročišćeni tekst od 3.2.2009. godine),

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

Članak 3.

(Rodno značenje izraza i zabrana diskriminacije)

- (1) Izrazi koji se koriste u ovom zakonu, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.
- (2) U provedbi ovoga zakona i propisa donesenih na temelju ovoga zakona zabranjen je svaki oblik izravne i neizravne diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja po bilo kojem temelju, kao što su rasa, boja kože, jezik, vjera, etnička pripadnost, invaliditet, starosna dob, nacionalno ili društveno podrijetlo, veza s nacionalnom manjinom, političko ili drugo uvjerenje, imovno stanje, članstvo u sindikatu ili drugoj udruzi, obrazovanje, društveni položaj, spol, seksualna orijentacija, rodni identitet, spolne značajke, kao i svaka druga okolnost koja ima za svrhu ili posljedicu da bilo kojoj osobi onemogući ili ugrožava priznavanje, uživanje ili ostvarivanje na ravnopravnom temelju, prava i sloboda u svim oblastima života.
- (3) Trgovci i nadležni organi poduzimaju mjere i mehanizme radi eliminiranja i sprječavanja diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja prema potrošačima.
- (4) U slučajevima diskriminacije, poticanja na diskriminaciju, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja i nasilja, nijedna odredba ovoga zakona ne može se tumačiti kao ograničenje ili umanjivanje prava na vođenje krivičnog ili parničnog postupka pred nadležnim organom.

Članak 4. **(Osnovni pojmovi)**

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

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

14. pružatelj internetskog tržišta je trgovac koji pruža uslugu internetskog tržišta,
15. kompatibilnost je sposobnost djelovanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s hardverom ili softverom pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste, a da taj digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu pritom nije potrebno konvertirati,
16. interoperabilnost je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge funkcionirati s hardverom ili softverom različitim od onih pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste,
17. trajnost je sposobnost robe zadržati svoje funkcije i značajke u tijeku uobičajene uporabe,
18. sredstva daljinske komunikacije jesu sva sredstva koja se bez istovremene fizičke nazočnosti potrošača i trgovca mogu koristiti za zaključivanje ugovora na daljinu, kao što su: adresirani i neadresirani tiskani materijal, univerzalna pisma i dopisnice, tiskane promidžbene poruke s narudžbenicom, katalozi, telefoni s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, internet, mobilna aplikacija, web aplikacija i elektronička pošta,
19. operator ili dobavljač sredstva daljinske komunikacije je svaka javna ili privatna, fizička ili pravna osoba, čija trgovina, poslovanje odnosno djelatnost obuhvata i stavljanje na raspolaganje dobavljačima jednog ili više sredstava daljinske komunikacije,
20. trajni medij je svako sredstvo koje omogućava potrošaču ili trgovcu pohraniti informacije koje su njemu namijenjene tako da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno s obzirom na svrhu informacije i koje omogućava nepromijenjenu reprodukciju podataka, kao što je papir, elektronička pošta, CD, DVD, memorijska kartica, memorijski štapić (USB flash stick) i čvrsti disk računala (hard disk),
21. rangiranje proizvoda je relativna vidljivost data proizvodima, kako ih trgovac predstavlja, organizira ili o njima obavještava, neovisno o tehnološkim sredstvima uporabljenim za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavještavanje,
22. tehnička roba su složeniji uređaji, trajnije uporabe, za čiji je rad nužna električna energija, baterija ili motor na unutarnje sagorijevanje (aparati za kućanstvo, računala, telefoni, motorna vozila i slično),
23. tehnički složeni proizvod je proizvod sastavljen od više dijelova koji se mogu zamijeniti tako da dopuštaju rastavljanje i ponovno sastavljanje proizvoda,
24. ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim prodavatelj prenosi ili se obvezuje prenijeti pravo vlasništva nad robom potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njenu cijenu,
25. ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor kojim trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njenu cijenu,
26. usluga od općeg ekonomskog interesa je usluga prodaje električne energije, plina, toplinske energije, vode, odvoda otpadnih voda, usluga telekomunikacija, poštanska usluga i slično, od kojih se određene pružaju posredstvom distribucijske mreže, čiji kvalitet, uvjete pružanja, odnosno cijenu uređuje ili kontrolira državni organ, federalni organ uprave ili drugi nositelj javnog ovlaštenja radi zadovoljenja općeg društvenog interesa,
27. univerzalna usluga je najmanji skup usluga određenog kvaliteta, koja je dostupna po pristupačnoj cijeni svim krajnjim korisnicima usluga u Federaciji BiH, neovisno o njihovoj geografskoj lokaciji,

28. prodajna cijena je konačna cijena u službenoj valuti Bosne i Hercegovine za pojedini proizvod, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja,
29. cijena za jedinicu mjere je konačna cijena u službenoj valuti BiH, za jedan kilogram, jedan litar, jedan metar, jedan komad, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na području BiH, a koja uključuje poreze i druga javna davanja,
30. jedinična cijena usluge je konačna cijena po kilovat-satu struje, plina ili centralnog grijanja, odnosno kubnom metru vode ili drugoj mjerne jedinici pružene usluge koja je u redovitoj uporabi i odgovara prirodi usluge, uključujući sve poreze i druga javna davanja,
31. cijena za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge je novčani iznos ili digitalno iskazana vrijednost koju je potrebno platiti u zamjenu za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge,
32. deklaracija ili označavanje proizvoda predstavlja podatke o proizvodu, proizvođaču i/ili uvozniku koji se ističu na proizvodu ili originalnom ovitku ili ambalaži proizvoda u skladu sa zakonom,
33. izjava o komercijalnom jamstvu je dokument u pisanom ili elektroničkom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa, koji sadrži sve podatke propisane ovim zakonom, navedene na jasan, čitak i lako razumljiv način, na jednom od jezika u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini,
34. besplatno je bez troškova, uključujući poštanske troškove, troškove prijevoza, rada, materijala i druge troškove,
35. poslovna praksa trgovca prema potrošaču (u daljnjem tekstu: poslovna praksa) je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je poduzeo trgovac, a izravno je povezana sa promidžbom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošačima,
36. kodeks ponašanja je skup pravila donesen na dobrovoljnoj osnovi, koji nije propisan zakonom ili drugim propisom i kojima je uređen način postupanja trgovaca koji su se obvezali poštovati pravila kodeksa ponašanja u pogledu jedne ili više poslovnih praksi ili gospodarskih sektora,
37. donositelj kodeksa je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili skupinu trgovaca, koji je odgovoran za donošenje i izmjenu kodeksa ponašanja i/ili nadzor nad provedbom tih pravila od onih koji su se obvezali sprovoditi ga,
38. profesionalna pažnja je standard stručnih sposobnosti i stupanj pažnje za koje se razumno očekuje da će ih trgovac primijeniti u odnosu sa potrošačem, a koji su u skladu sa dobrom poslovnom praksom i općim načelom savjesnosti i poštenja na području djelovanja trgovca,
39. poziv na kupnju je svaki oblik poslovne komunikacije trgovca kojom se navode osnovne značajke proizvoda i njegova cijena, i to na način koji je prikladan sredstvu poslovne komunikacije koju trgovac koristi, a čime se potrošaču daje mogućnost kupnje proizvoda,
40. odluka o poslu je odluka koju donosi potrošač, a odnosi se na to da li će, kako i pod kojim uvjetima zaključiti posao, cijenu platiti u potpunosti ili u obrocima, proizvod zadržati ili njime dalje raspolagati, koristiti prava koja ima na temelju ugovora, bez obzira na to da li je potrošač odlučio djelovati ili suzdržati se od djelovanja,
41. potrošački ugovor je svaki ugovor zaključen između potrošača i trgovca,

42. ugovor na daljinu je ugovor zaključen između potrošača i trgovca na temelju organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremene fizičke nazočnosti potrošača i trgovca, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije do trenutka, uključujući i trenutak u kojem je zaključen ugovor,
43. ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija je ugovor zaključen između potrošača i trgovca koji je zaključen ili je potrošač dao ponudu u istovremenoj fizičkoj nazočnosti potrošača i trgovca na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca ili zaključen putem sredstava daljinske komunikacije odmah nakon što je s potrošačem osobno i pojedinačno stupljeno u kontakt na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca u istovremenoj fizičkoj nazočnosti potrošača i trgovca ili zaključen tijekom izleta koji organizira trgovac s ciljem ili efektom promocije i prodaje robe ili usluga potrošaču,
44. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine (timeshare) je ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač, uz plaćenu naknadu, stječe pravo na korištenje jednog ili više prenoćišta duže od jednog razdoblja boravka,
45. ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor je ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač, uz plaćenu naknadu, prvenstveno stječe pravo na popuste ili druge pogodnosti vezane za smještaj, odvojeno ili zajedno s putovanjem ili drugim uslugama,
46. ugovor o preprodaji je ugovor kojim trgovac, za naknadu, pomaže potrošaču prodati ili kupiti vremenski ograničenu uporabu nekretnine ili dugoročni proizvod za odmor,
47. ugovor o razmjeni je ugovor kojim se potrošač, uz plaćenu naknadu, uključuje u sustav razmjene koji mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama, u zamjenu za ustupanje privremenog uživanja u pravima koja proizlaze iz potrošačevog ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine drugim osobama,
48. povezani ugovor je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), o dugotrajnom turističkom proizvodu, zaključenim na daljinu ili zaključenim izvan poslovnih prostorija, a koje pruža trgovac ili treća osoba, na temelju dogovora između trgovca i treće osobe,
49. udruga potrošača je udruga koju osnivaju potrošači radi predstavljanja i zaštite svojih prava iz ovoga zakona,
50. financijska usluga je svaka usluga koja ima prirodu bankovne, kreditne, osiguravajuće, investicijske, platne ili usluge dobrovoljnog mirovinskog osiguranja,
51. kolektivni interes potrošača je opći interes potrošača i, naročito za potrebe mjera popravljivanja štete, interesi skupine potrošača,
52. pravosnažna odluka znači odluka suda ili upravnog tijela države koja se ne može ili koja se više ne može preispitati redovnim pravnim sredstvima,
53. mjera popravljivanja štete znači mjera kojom se trgovca obvezuje potrošačima na koje se odnosi pružiti pravnu zaštitu kao što je naknada štete, popravak, zamjena, umanjeње cijene, raskid ugovora ili povrat plaćene cijene.

Članak 5.

(Temeljna prava potrošača)

Temeljna prava potrošača, u smislu ovoga zakona, su:

- a) pravo na zadovoljenje osnovnih potreba podrazumijeva dostupnost najnužnijih proizvoda i usluga, kao što su hrana, odjeća, obuća, stambeni prostor, voda, električna energija, zdravstvena skrb, obrazovanje i higijena,
- b) pravo na sigurnost je pravo na zaštitu od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili okoliš, odnosno čije je posjedovanje ili uporaba zabranjena,
- c) pravo na informiranost je pravo na raspolaganje točnim podacima nužnim za razuman izbor između ponuđenih roba i usluga,
- d) pravo na izbor je mogućnost izbora između više roba i usluga, po prihvatljivim cijenama i uz jamstvo kvaliteta,
- e) pravo čuti glas potrošača je pravo, posredstvom udruge za zaštitu potrošača, biti predstavljan i sudjelovati u radu nadležnih organa koja rješavaju pitanja od interesa za potrošače,
- f) pravo na pravnu zaštitu je pravo zahtijevati zaštitu u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede prava, i pravo na naknadu materijalne i nematerijalne štete koju mu prouzroči trgovac,
- g) pravo na obrazovanje i edukaciju je pravo stjecati osnovna znanja i vještine nužne za pravilan i pouzdan izbor robe i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i obvezama potrošača i načinu njihovoga ostvarivanja i
- h) pravo na zdrav i održiv okoliš je pravo na život i rad u okružju koje nije rizično po zdravlje potrošača.

Članak 6.

(Ugovorna i zakonska prava potrošača)

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

- (8) Ako je za ugovore iz ovoga zakona mjerodavno strano pravo, potrošač koji ima boravište u Federaciji BiH ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom zakonu i drugim zakonima kojima se štite potrošači.
- (9) Ako je za ugovore iz poglavlja XVI. ovoga zakona mjerodavno strano pravo, potrošač ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom zakonu, ako ima boravište u Federaciji BiH, ako se nekretnina koja je predmet ugovora nalazi na području Federacije BiH ili ako trgovac obavlja svoju djelatnost na području Federacije BiH, odnosno ako na neki način usmjerava svoje poslovanje na Federaciju BiH, a ugovor ulazi u okvir tog poslovanja.
- (10) Nadležni organi za zaštitu potrošača u Federaciji BiH imaju obvezu i odgovornost za promicanje, unapređenje i ostvarivanje prava potrošača.

Članak 7.
(Naziv i službeni jezik)

Trgovac koji, u skladu sa ovim zakonom, potrošačima isporučuje robu ili pruža usluge, obvezan je poslovati na jednom od jezika u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini i u pisanim dokumentima koristiti poslovno ime i sjedište, ili skraćeno poslovno ime i sjedište, kako je upisan u odgovarajući registar.

Članak 8.
(Raspolaganje osobnim podacima potrošača)

Trgovcu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi, protivno propisima kojima je uređena zaštita osobnih podataka.

II. POGLAVLJE – ZAŠTITA SIGURNOSTI ŽIVOTA I ZDRAVLJA POTROŠAČA

Članak 9.
(Odgovornost za sigurnost proizvoda)

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

Članak 10.
(Zabrana oglašavanja proizvoda)

- (1) Zabranjeno je oglašavanje proizvoda koje dovodi ili može dovesti potrošača u zabludu, zabranjeno je oglašavanje kojim se vrši diskriminacija potrošača na temelju spola, rase, nacionalne ili religijske pripadnosti ili invalidnosti ili bilo kojem drugom temelju, vrijeđa dostojanstvo potrošača, podstiče nasilje ili ponašanje koje je štetno za sigurnost i zdravlje potrošača ili okoliš.

- (2) Zabranjeno je oglašavanje kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički ili moralni razvoj maloljetnih osoba.
- (3) Zabranjeno je javno prikazivanje i predstavljanje bilo koje osobe na uvredljiv, omalovažavajući ili ponižavajući način, s obzirom na spol ili bilo koji drugi temelj.
- (4) Zabranjena je uporaba uspoređujućih, prevarnih i neistinitih promidžbenih i reklamnih poruka, koje na obmanjujući način vrše promidžbu proizvoda, prenaplašavajući učinke koje imaju ili rezultate do kojih dovodi njihova uporaba.
- (5) Zabranjena je uporaba sumnjivih tvrdnji u pogledu ishrane i utjecaja koji proizvodi mogu imati na čovjeka i njegovo zdravlje, stvarajući obmanu da pozitivno djeluju, što znanstveno nije potvrđeno.
- (6) Ako je bilo koja odredba ovoga članka proturječna odredbi nekog drugog propisa koji uređuje posebne oblasti, odredba tog drugog propisa ima prednost i primjenjuje se na te posebne oblasti.

Članak 11.

(Postupci u slučaju ugrožavanja prava potrošača)

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

Članak 12.

(Odgovornost za štetu)

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

III. POGLAVLJE – OBLICI PRODAJE

Članak 13.

(Uvjeti prodaje)

- (1) Trgovac je obavezan prodavati robu, odnosno pružati uslugu potrošaču na način koji nije u suprotnosti sa profesionalnom pažnjom i dobrim poslovnim običajima.
- (2) Trgovac je obavezan uvjete prodaje istaknuti jasno, vidljivo i čitko i pridržavati se utvrđenih uvjeta.
- (3) Trgovac je obavezan prodavati robu, odnosno pružati usluge svim potrošačima pod istim uvjetima.
- (4) Izuzetno od stavka (3) ovoga članka, trgovac može davati posebne uvjete prodaje za pojedine proizvode ili pojedinim skupinama potrošača uz uvjet da budu jasno istaknuti i da se pridržava utvrđenih uvjeta, u skladu sa posebnim propisom koji regulira djelatnost trgovine.

Članak 14. (Prodajni poticaji)

- (1) Prodajni poticaji su prodaja ili nuđenje proizvoda pod povoljnijim uvjetima u odnosu na redovitu ili prethodnu ponudu, i to naročito:
 - a) sa sniženom cijenom, kao što su: rasprodaja, akcijska prodaja, stalna prodaja po sniženoj cijeni u specijaliziranim prodavnicama, sezonska prodaja, promidžbena prodaja, sajamska prodaja, prodaja pojedinim skupinama potrošača i drugi oblici prodaje sa cijenom nižom od cijene ostvarene u redovitoj prodaji,
 - b) sa posebnim pogodnostima tijekom prodaje u vezi sa isporukom, montažom, održavanjem ili drugim pogodnostima i to ovisno prirodi proizvoda, odnosno robe ili usluge,
 - c) sa obećanjem nagrade, učešćem u nagradnoj igri, pratećim poklonima, u programima lojalnosti, odnosno drugim pogodnostima.
- (2) Prilikom obavljanja prodajnih podsticaja iz stavka (1) ovoga članka, a koji nije uređen ovim poglavljem zakona, trgovac može koristiti i druge nazive različite od onih navedenih u stavku (1) ovoga članka.
- (3) Na proizvode koji se dobivaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone shodno se primjenjuju odredbe ovoga zakona o materijalnom nedostatku na stvari i komercijalnom jamstvu.
- (4) Trgovac koji prilikom oglašavanja proizvoda obeća potrošaču prateći poklon, dužan je taj proizvod isporučiti potrošaču u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom.

Članak 15. (Posebni oblici prodaje)

- (1) Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda po cijenama nižim od cijena u redovitoj prodaji.
- (2) Prodaja iz stavka (1) ovoga članka obuhvata, između ostalog, prodaju robe s greškom ili oštećenjem i prodaju robe kojoj ističe rok uporabe.

Članak 16. (Akcijska prodaja i promidžbena prodaja)

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

Članak 17. (Rasprodaja)

Rasprodaja je prodaja proizvoda po nižoj cijeni u slučaju:

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

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

Članak 18. **(Sezonsko sniženje)**

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

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

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

Članak 20. **(Roba kojoj ističe rok uporabe)**

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

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

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

- (3) Prodajna cijena i cijena za jedinicu mjere ne ističu se za robu označenu oznakama iz stavka (1) ovoga članka.

IV. POGLAVLJE - OZNAČAVANJE (DEKLARIRANJE) PROIZVODA

Članak 22.

(Način označavanja proizvoda)

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

Članak 23.

(Označavanje proizvoda)

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

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

V. POGLAVLJE - ISTICANJE CIJENA

Članak 24. (Isticanje cijene proizvoda)

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

Članak 25.
(Isticanje elektroničkih cijena)

- (1) Trgovac može uvesti elektroničko isticanje cijena proizvoda (e-cijena) na prodajnom mjestu, putem elektroničkih etiketa ili zaslona povezanih s centralnim sustavom trgovca.
- (2) Elektronički sustav mora osigurati ažuriranje cijena u stvarnom vremenu, u skladu s promjenama u informacionom i fiskalnom sustavu trgovca.
- (3) Sve cijene istaknute putem elektroničkog isticanja cijena moraju biti jasno vidljive, točne, nedvosmislene i identične onima koji se evidentiraju prilikom izdavanja računa.
- (4) Trgovac je dužan pridržavati se istaknutih elektronskih cijena.

Članak 26.
(Isticanje cijene kod prodajnih poticaja)

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

Članak 27.
(Isticanje cijene pri oglašavanju)

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

Članak 28.
(Cjenik)

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

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

VI. POGLAVLJE – TRANSPARENTNOST CIJENA

Članak 29.

(Uređaj za samostalnu provjeru cijena)

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

Članak 30.

(Obveza javnog objavljivanja cijena)

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

Članak 31.
(Način javnog objavljivanja prodajnih cijena)

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

VII POGLAVLJE - PRODAJA ROBE I PRUŽANJE USLUGA

Članak 32.
(Ispunjenje ugovora)

Trgovac je dužan prilikom prodaje proizvoda potrošaču predati proizvod:

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

Članak 33.
(Upoznavanje sa značajkama proizvoda)

- (1) Trgovac je dužan potrošača, na njegov zahtjev, upoznati o značajkama ponuđenog proizvoda.
- (2) Trgovac je dužan, na zahtjev, potrošaču pokazati proizvod i/ili način njegove uporabe, ako to priroda proizvoda dozvoljava, a ukoliko to nije moguće, obavezan je dati potrošaču detaljan naputak i objašnjenje o proizvodu koji prodaje.
- (3) Naputak za uporabu može biti u obliku teksta, slike, skice ili simbola, digitalnog naputka za uporabu ili kombinacije tih oblika.

Članak 34.
(Račun)

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

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

Članak 35.
(Ponuda popravka ili održavanja proizvoda)

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

Članak 36.
(Servisiranje)

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

Članak 37.
(Originalni ovitak ili ambalaža)

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

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

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

- (1) Trgovac je dužan potrošaču uz robu predati ili obezbijediti putem digitalnih kanala dokumentaciju koja prati robu (naputak za uporabu, nupatak za montažu ili instalaciju, izjava o jamstvu i slično), kao i drugu dokumentaciju koju obezbijedi proizvođač.
- (2) Dokumentacija iz stavka (1) ovoga članka izdaje se u skladu sa tehničkim i drugim propisima i mora biti napisana čitko, jasno i lako razumljivo.
- (3) Ako je originalna dokumentacija sačinjena na stranom jeziku, prevod dokumentacije na jedan od jezika u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini iz stavka (1) ovoga članka mora biti identičan originalnom tekstu.

Članak 39. **(Isporuka proizvoda)**

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

Članak 40. **(Novčana obveza potrošača i plaćanje predujmom)**

- (1) Novčana obveza potrošača koju plaća posredstvom pošte, banke ili neke druge finansijske institucije za platni promet, smatrat će se da je izmirena na dan kada je takva institucija zaprimila od potrošača nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje platni promet.
- (2) Nije dozvoljeno da trgovac ovlasti drugu osobu da se obraća potrošaču, osobno njemu ili članovima njegovoga domaćinstva preko telefona, faks – uređaja, poštom, elektroničkom poštom ili preko drugog sredstva daljinske

komunikacije, radi ostvarivanja svojih potraživanja prema potrošaču, bez prethodnog pisanog obavještenja potrošaču da je trgovac naplatu potraživanja ustupio drugoj ovlaštenoj osobi za posredovanje u naplati potraživanja.

- (3) Pravilo iz stavka (2) ovoga članka ne primjenjuje se na punomoćnike trgovca, ukoliko su ovlašteni za pokretanje parničnog postupka.
- (4) Ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju robe ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili predujmom u obrocima, dužan je potrošaču nakon predaje robe ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog avansa do dana predaje robe ili ispunjenja usluge, ako je rok isporuke robe ili ispunjenja usluge duži od 30 dana, osim ako nije drukčije ugovoreno.
- (5) Ako trgovac nije ispunio ugovor, dužan je vratiti potrošaču uplaćeni avans uvećan za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka avansa do dana isplate, bez odlaganja, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora.

Članak 41. **(Neplaćena dospjela novčana potraživanja)**

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

VIII. POGLAVLJE - USLUGE OD OPĆEG EKONOMSKOG INTERESA

Članak 42. **(Opće odredbe)**

- (1) Uslugama od općeg ekonomskog interesa smatraju se:
 - a) distribucija električne energije,
 - b) distribucija prirodnog plina,
 - c) distribucija toplinske energije,
 - d) elektroničke komunikacijske usluge,
 - e) javno vodoopskrba i javna odvodnja,
 - f) opskrba plinom u javnoj usluzi,
 - g) obavljanje dimnjačarskih poslova,
 - h) opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi,
 - i) poštanske usluge,
 - j) prijevoz putnika u javnom prometu,
 - k) sakupljanje komunalnog otpada,
 - l) usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama i
 - m) druga javna usluga propisana zakonom koja se pruža posredstvom distribucijske mreže, čiju kvalitetu, uvjete pružanja, odnosno cijenu uređuje

- ili kontroliše državni organ, federalni organ uprave ili drugi nositelj javnog ovlaštenja radi zadovoljenja općeg društvenog interesa.
- (2) Pružanje usluge od općeg ekonomskog interesa potrošaču temelji se na ugovornom odnosu između potrošača i trgovca koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa bez vremenskog ograničenja trajanja za univerzalnu uslugu.
 - (3) Ugovori sa vremenskim ograničenjem trajanja mogući su pod specijalnim uvjetima u kojima potrošač uživa pogodnosti od strane trgovca koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa.
 - (4) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa obavezan je omogućiti potrošaču korištenje usluge pod jednakim uvjetima, bez diskriminacije.
 - (5) Prilikom ispostavljanja računa za pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa potrošačima, trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa mora primjenjivati obračun i cijene uređene posebnim propisima kojima se uređuju usluge iz stavka (1) ovoga članka.
 - (6) Uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom.
 - (7) Ukoliko se potrošaču usluga od općeg ekonomskog interesa ne pruža, nije dozvoljeno obračunavati i naplaćivati fiksne naknade za tu uslugu, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom.
 - (8) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa mora potrošaču, prije zaključenja ugovora, omogućiti upoznavanje sa svojim općim uvjetima poslovanja, te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih objaviti na svojoj web/internet stranici.
 - (9) O svakoj promjeni uvjeta iz stavka (7) ovoga članka trgovac, koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa, dužan je unaprijed pisanim putem obavijestiti potrošača.
 - (10) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa je dužan potrošaču, bez naknade, dostaviti detaljnu specifikaciju računa i analitičku karticu.

Članak 43. (Račun)

- (1) Račun za usluge od općeg ekonomskog interesa sadrži sve podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga, kao i besplatnu kontrolu računa.
- (2) Račun za pružanje usluge od općeg ekonomskog interesa potrošaču se mora dostaviti posebno za svaku uslugu.
- (3) Troškovi izrade, tiskanja i slanja računa iz stavka (1) ovoga članka potrošaču su besplatni.
- (4) Trgovac je dužan račune za pružene usluge od općeg ekonomskog interesa dostavljati blagovremeno i u rokovima koji omogućavaju da potrošač redovito prati ostvarenu potrošnju za obračunsko razdoblje od najviše mjesec dana.

Članak 44. (Priključak na distribucijsku mrežu)

Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa putem distribucijske mreže mora omogućiti potrošačima priključak na distribucijsku mrežu i uporabu 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 uvjetima.

Članak 45.

(Obustavljanje pružanja usluge od općeg ekonomskog interesa)

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

Članak 46.

(Održavanje kvalitete usluge od općeg ekonomskog interesa)

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

Članak 47.

(Obveze tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa)

- (1) Javnopravna tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa dužna su osigurati, svako u djelokrugu svojih zakonskih ovlaštenja, da nositelj navedenog ovlaštenja pruža uslugu vodeći računa o sigurnosti, redovitosti i kvaliteti usluge, te da je usluga dostupna svim potrošačima.
- (2) Javnopravna tijela iz stavka (1) ovoga članka dužna su omogućiti uvjete za tržišno natjecanje na području usluga od općeg ekonomskog interesa, osim ako nije drukčije uređeno posebnim propisom.

Članak 48. (Ugovor)

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

Članak 49. (Rješavanje reklamacija)

- (1) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa dužan je uspostaviti besplatnu i lako dostupnu kontakt liniju za pomoć potrošačima u vezi sa korištenjem usluge od općeg ekonomskog interesa.
- (2) Potrošač koji je nezadovoljan kvalitetom i obračunom pružene usluge od općeg ekonomskog interesa, ima pravo trgovcu podnijeti prigovor u pisanoj ili elektroničkoj formi u roku koji je propisan u općim uvjetima za pružanje usluga od općeg ekonomskog interesa kao i u ugovoru iz članka 42. stavka (2) ovoga zakona.
- (3) Trgovac koji pruža uslugu od općeg ekonomskog interesa dužan je formirati povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača u čijem radu učestvuju predstavnici udruge za zaštitu potrošača iz registra koje vodi Federalno ministarstvo trgovine (u daljem tekstu: Ministarstvo).
- (4) Povjerenstvo iz stavka (3) ovoga članka obvezno je na reklamaciju potrošača odgovoriti u pismenoj formi u roku od 30 dana od dana primitka prigovora o čemu vodi posebnu evidenciju.
- (5) Povjerenstvo iz stavka (3) ovoga članka mora navesti da li uvažava potrošački prigovor, obrazložiti svoju odluku po prigovoru i ponuditi konkretan prijedlog rješenja prigovora.

IX. POGLAVLJE - PRIGOVOR POTROŠAČA

Članak 50. (Pisani prigovor)

- (1) Potrošač ima pravo podnijeti pisani prigovor trgovcu kod koga je kupio proizvod u slučaju materijalnog nedostatka na stvari iz ugovora, u vezi sa jamstvom, na račun za kupljeni proizvod i iz drugih sličnih razloga, u skladu sa ovim zakonom.
- (2) Kupnja stvari iz stavka (1) ovoga članka može se utvrditi na temelju računa o kupljenom proizvodu, ugovora o prodaji, izjave o jamstvu ili na drugi

odgovarajući način (izvodom iz fiskalne kase, poslovne i druge odgovarajuće dokumentacije).

- (3) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.
- (4) Trgovac može omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem drugih sredstava daljinske komunikacije koji omogućavaju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju.
- (5) Trgovac je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte, elektroničke pošte ili na način određen stavom (4) ovoga članka ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i putem drugih sredstava daljinske komunikacije, potvrditi primitak prigovora iz st. (1), (3) i (4) ovoga članka.
- (6) Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitko istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavaka (1), (3) i (4) ovoga članka u svojim poslovnim prostorijama i na web/internet stranici ako je uspostavljena.
- (7) Osim obveze iz st. (1), (3) i (4) ovoga članka, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.
- (8) Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju pisanih prigovora potrošača iz st. (1), (3) i (4) ovoga članka na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.
- (9) Ministar će podzakonskim aktom propisati izgled obrasca za podnošenje pisanog prigovora potrošača.

Članak 51. (Rokovi za podnošenje prigovora)

Potrošač može podnijeti prigovor:

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

Članak 52. (Rješavanje prigovora)

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

X. POGLAVLJE - ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE

Članak 53. (Područje primjene)

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

Članak 54. (Usklađenost robe)

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

Članak 55. (Subjektivni zahtjevi u pogledu materijalnog nedostatka)

Stvar nema materijalni nedostatak ukoliko:

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

Članak 56. (Objektivni zahtjevi u pogledu materijalnog nedostatka)

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

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

Članak 57.

(Ažuriranje stvari sa digitalnim elementima u potrošačkim ugovorima)

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

- (3) Nedostatak na stvari u smislu stavka (1) ovoga članka ne postoji ako je, u trenutku zaključenja ugovora o prodaji, potrošač bio obaviješten da određena značajka robe odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu određivanja nedostataka navedenih u stavku (1) ovoga članka i ako je potrošač pri zaključenju ugovora izričito prihvatio to odstupanje.

Članak 58.
(Nepravilna montaža ili instalacija stvari)

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

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

Članak 59.
(Prava trećih osoba)

Ako ograničenje koje je nastalo zbog povrede prava treće osobe, naročito prava intelektualnog vlasništva, onemogućava ili ograničava korištenje stvari u skladu s čl. 55. i 56. ovoga zakona, potrošač ima pravo koristiti pravna sredstva iz članka 63. ovoga zakona, osim ako je zaključen ugovor ništav ili raskinut primjenom pravila obligacionog prava.

Članak 60.
(Odgovornost za materijalni nedostatak)

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

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

Članak 61. **(Dužnost obavještanja)**

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

Članak 62. **(Teret dokazivanja)**

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

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

- (1) Ako je isporučena stvar sa nedostatkom, potrošač ima pravo po svom zahtjevu i po svom izboru i redoslijedu zahtijevati od trgovca da se nedostatak ukloni bez naknade, popravkom ili zamjenom, odnosno zahtijevati odgovarajuće umanjeње cijene ili raskinuti ugovor uz povrat plaćenog iznosa, u roku od dva (2) mjeseca od dana saznanja za nedostatak na stvari.
- (2) Ako potrošač pravo iz stavka (1) ovoga članka ostvaruje na način da se nedostatak ukloni popravkom ili zamjenom, a izabrani zahtjev je nemoguć ili bi time trgovcu nastalo nesrazmjerno opterećenje, u tom slučaju potrošač može tražiti odgovarajuće umanjeње cijene ili raskid ugovora uz povrat plaćenog iznosa.

- (3) Nesrazmjerno opterećenje iz stavka (2) ovoga članka postoji ako izabrani zahtjev, u odnosu na alternativni zahtjev, stvara pretjerane troškove za trgovca, uzimajući u obzir:
- a) vrijednost stvari koju bi imala da nema nedostatka,
 - b) značaj nedostatka u konkretnom slučaju,
 - c) da li se alternativni zahtjev može ostvariti bez značajnijih neugodnosti za potrošača.
- (4) Trgovac može odbiti otklanjanje nedostatka ako nije moguće izvršiti popravku i zamjenu ili bi mu time nastalo nesrazmjerno opterećenje, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući i one okolnosti navedene u stavku (3) toč. a) i b) ovoga članka.
- (5) Ako potrošač pravo iz stavka (1) ovoga članka ostvaruje zamjenom stvari, trgovac je dužan izvršiti zamjenu stvari više puta, odnosno dok potrošaču ne bude osigurana stvar bez nedostatka u skladu sa člankom 55. ovoga zakona.
- (6) Izuzetno od stavka (5) ovoga članka, potrošač ima pravo zahtijevati umanjene cijene ili raskid ugovora uz povrat plaćenog iznosa i u slučaju kada je popravka, odnosno zamjena vršena najmanje dva puta u roku od 90 dana, od isteka roka iz stavka (1) ovoga članka.
- (7) Potrošač ima pravo ili na odgovarajuće umanjene cijene u skladu sa člankom 65. ovoga zakona ili na raskid ugovora o prodaji u skladu sa člankom 66. ovoga zakona, ako:
- a) trgovac nije izvršio popravku ili zamjenu ili, ako je to primjenjivo, nije izvršio popravku ili zamjenu u skladu sa člankom 64. ovoga zakona ili je trgovac odbio otkloniti nedostatak u skladu sa stavkom (4) ovoga članka,
 - b) nedostatak na stvari postoji uprkos pokušaju trgovca da ga otkloni,
 - c) nedostatak je tako ozbiljan u mjeri koja opravdava trenutno umanjene cijene, da su trenutno umanjene cijene ili raskid ugovora o prodaji opravdani, ili
 - d) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti očito da neće otkloniti nedostatak u razumnom roku ili ga ne može otkloniti bez značajnih neugodnosti za potrošača.
- (8) Potrošač ne može raskinuti ugovor ako je nedostatak na stvari neznatan, s time da je teret dokazivanja da je li nedostatak neznatan na trgovcu.
- (9) Potrošač ima pravo uskratiti plaćanje bilo kojeg nepodmirenog preostalog dijela cijene sve dok trgovac ne ispunji svoje obveze na temelju odredaba ovoga poglavlja zakona u skladu sa ovim člankom.
- (10) Prava iz stavka (1) ovoga članka ne utječu na pravo potrošača da zahtijeva od trgovca naknadu štete koja podstiče od nedostatka u skladu sa općim pravilima o odgovornosti za naknadu štete.

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

- (1) Trgovac je dužan besplatno izvršiti ili popravku ili zamjenu stvari, bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu stvari i svrhu za koju je potrošaču ta stvar potrebna, u razumnom roku od trenutka kada ga je potrošač obavijestio o nedostatku na stvari i trenutka od kada je zahtijevao da se njegovo pravo za otklanjanje nedostatka ostvari na način da se nedostatak otkloni bez naknade, popravkom ili zamjenom.

- (2) Ako se nedostatak otklanja popravkom ili zamjenom stvari, potrošač je dužan staviti stvar na raspolaganje trgovcu, a trgovac je dužan stvar preuzeti o svom trošku.
- (3) Troškove neophodne za otklanjanje nedostatka (troškovi rada, materijala, preuzimanja i isporuke) plaća trgovac.
- (4) Ako popravka zahtijeva uklanjanje stvari koja je bila montirana ili instalirana na način koji je u skladu s njenom prirodom i namjenom, prije nego što je nedostatak postao očigledan, ili ako takvu stvar treba zamijeniti, obveza popravke ili zamjene takve stvari uključuje uklanjanje nedostatka na stvari i montažu ili instalaciju zamjenske stvari ili popravljene stvari ili snošenje troškova tog uklanjanja, montaže ili instalacije.
- (5) U slučaju zamjene stvari s nedostatkom, potrošač nije dužan platiti troškove uobičajene uporabe zamijenjene stvari tijekom razdoblja prije njene zamjene.

Članak 65. (Umanjenje cijene)

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

Članak 66. (Raskid ugovora o prodaji)

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

Članak 67. (Obveze i rokovi u vezi sa povratom robe ili plaćenog iznosa)

- (1) Ako potrošač raskine ugovor o prodaji dužan je povrat robe iz članka 66. stavka (3) ovoga zakona izvršiti bez odlaganja, a najkasnije u roku od četrnaest (14) dana od dana obavještanja trgovca o odluci da raskida ugovor.
- (2) Obveza iz stavka (1) ovoga članka smatra se izvršenom u roku, ako potrošač prije isteka roka iz stavka (1) ovoga članka pošalje robu ili je preda trgovcu, odnosno osobi koju je trgovac ovlastio primiti robu.
- (3) Trgovac je dužan izvršiti povrat plaćenog iznosa iz članka 66. stavka (3) ovoga zakona bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam (8) dana od dana primitka robe ili dokaza da je potrošač robu poslao trgovcu.

- (4) Trgovac je dužan izvršiti povrat plaćenog iznosa istim načinom plaćanja koji je potrošač upotrijebio prilikom plaćanja stvari, osim ako potrošač izričito ne pristane na drugi način povrata tih sredstava, pod uvjetom da ne plaća dodatne troškove za takav povrat.
- (5) Trgovac potrošaču ne smije naplatiti naknadu za povrat plaćenog iznosa.
- (6) Odredbe st. (3), (4) i (5) ovoga članka shodno se primjenjuju i na svaki iznos koji je trgovac dužan vratiti potrošaču zbog umanjenja cijene iz članka 65., a u vezi sa člankom 63. stavak (7) ovoga zakona.

Članak 68.

(Odgovornost za materijalne nedostatke u lancu isporuke)

- (1) Ako trgovac odgovara potrošaču za materijalni nedostatak na stvari koja je posljedica činjenja ili nečinjenja proizvođača ili druge osobe u ugovornom lancu, uključujući propuštanje ažuriranja za stvari s digitalnim elementima u skladu sa člankom 56. stavkom (3) ovoga zakona, trgovac ima pravo zahtijevati od proizvođača ili druge osobe u ugovornom lancu naknadu troškova nastalih zbog nedostatka na stvari.
- (2) Postupak i uvjeti za ostvarivanje naknade troškova iz stavka (1) ovoga članka, utvrđuju se u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Članak 69.

(Produženje rokova u slučaju popravke i zamjene)

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

XI. POGLAVLJE – KOMERCIJALNO JAMSTVO

Članak 70.

(Komerцијално јамство)

- (1) Komerцијално јамство је свака обвеза којом се трговац или произвођач (davatelj јамства), поврх законске обвезе трговца која се односи на одговорност за материјалне недостатке на ствари, обвезује потрошаču vratiti плаћени износ или zamijeniti, popraviti ili servisirati stvar ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji su navedeni u izjavi o jamstvu ili u relevantnom reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije zaključenja ugovora.
- (2) Svaka komerцијално јамство је обвезујућа за davatelja te јамства u skladu sa uvjetima utvrđenima u izjavi o komerцијалном јамstvu i povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora.
- (3) Ako proizvođač nudi potrošaču komerцијално јамство trajnosti za određenu stvar tijekom određenog razdoblja, proizvođač је изравно одговоран потрошаču tijekom cijelog razdoblja komerцијалног јамства trajnosti за поправку или

- zamjenu stvari, s tim da proizvođač može ponuditi potrošaču povoljnije uvjete u izjavi o komercijalnom jamstvu trajnosti.
- (4) Ako su uvjeti utvrđeni u izjavi o komercijalnom jamstvu nepovoljniji za potrošača od uvjeta utvrđenih u povezanom reklamnom materijalu, komercijalno jamstvo će biti obvezujuća pod uvjetima utvrđenim u reklamnom materijalu koji se odnosi na komercijalno jamstvo, osim ako je prije zaključenja ugovora povezani reklamni materijal bio ispravljen na isti ili sličan način kao i kada je dat.
 - (5) Izjava o komercijalnom jamstvu, sačinjena na jednostavan i razumljiv način, dostavlja se potrošaču pismeno ili na trajnom mediju najkasnije u trenutku isporuke stvari.
 - (6) Izjava o komercijalnom jamstvu mora sadržavati:
 - a) jasnu izjavu da potrošač ima prava prema trgovcu iz odgovornosti za materijalne nedostatke na stvari na temelju ovoga zakona besplatno, te da komercijalno jamstvo ne utječe na prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke na stvari,
 - b) naziv i adresu davatelja komercijalnog jamstva,
 - c) postupak koji potrošač mora slijediti kako bi se komercijalno jamstvo provelo,
 - d) navođenje stvari na koju se primjenjuje komercijalno jamstvo,
 - e) uvjete komercijalnog jamstva.
 - (7) Neusklađenost komercijalnog jamstva sa zahtjevima iz st. (5) i (6) ovoga članka ne utječe na obvezujući karakter i prirodu komercijalnog jamstva za davatelja tog jamstva.
 - (8) Teret dokazivanja da je potrošaču dostavljeno komercijalno jamstvo u skladu sa ovim zakonom je na trgovcu.

Članak 71. **(Zlouporaba izraza komercijalno jamstvo)**

Prilikom zaključenja ugovora o prodaji stvari i oglašavanju povodom prodaje, trgovac je dužan suzdržati se od uporabe izraza „jamstvo, „komercijalno jamstvo“ i sličnih izraza s tim značenjem, ako po temelju ugovora o prodaji potrošač ne stječe više prava nego što ima iz zakonske odgovornosti trgovca za materijalni nedostatak na stvari ili drugih prava u skladu sa ovim zakonom, odnosno na temelju odredbi iz čl. 55. do 69., te čl. 70. do 73. ovoga zakona.

Članak 72. **(Način ostvarivanja prava iz komercijalnog jamstva)**

Izuzetno od članka 70. stavka (3) ovoga zakona, prava po temelju komercijalnog jamstva potrošač, po svom izboru, ostvaruje kod trgovca ili proizvođača, u skladu sa čl. 50., 51. i 52. ovoga zakona.

Članak 73. **(Shodna primjena odredbi na druge proizvode)**

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

XII. POGLAVLJE– NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

Članak 74. (Nepoštena poslovna praksa)

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

Članak 75. (Obmanjujuće radnje)

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

predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično točna, obmanjuje ili je vjerojatno da će obmanuti prosječnog potrošača u vezi sa nekom od okolnosti navedenih u stavku (2) ovoga članka, čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti donijeti odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

(2) Okolnosti iz stavka (1) ovoga članka na koje se obmanjujuća poslovna praksa odnosi jesu:

- a) postojanje ili priroda proizvoda,
- b) osnovne značajke proizvoda, kao što su njegova dostupnost, prednosti, rizici, izrada, sastav, pripadak, postojanje postprodajne pomoći potrošaču i sustava rješavanja pritužbi, metode i datuma izrade ili nabavke, dostava, podobnost za ostvarivanje svrhe, način korištenja, količina, specifikacija, geografsko ili tržišno podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe ili rezultati provedenih testova ili provjera na proizvodu,
- c) obim obveza trgovca, motivi poslovne prakse, te priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na izravno ili neizravno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda,
- d) cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u odnosu na cijenu,
- e) potreba za servisiranjem, rezervnim dijelovima, zamjenom ili popravkom,
- f) položaj, značajke i prava trgovca ili njegovoga zastupnika, kao što su njegov identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko ili drugo intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja,
- g) prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na temelju pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke,
- h) rizici kojima potrošač može biti izložen.

(3) Poslovna praksa se smatra obmanjujućom ako, u konkretnom slučaju uzimajući u obzir sve značajke i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerojatno da će ga navesti donijeti odluku o kupnji koju inače ne bi donio, a uključuje:

- a) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda s nekim drugim proizvodom, žigom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu,
- b) nepoštivanje obveza, od strane trgovca, koje proizlazi iz pravila postupanja trgovca koja ga obvezuju, pod pretpostavkom da ta obveza ne predstavlja tek namjeru, već je riječ o čvrstoj obvezi koju je moguće provjeriti, te pod pretpostavkom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim pravilima postupanja,
- c) svako stavljanje robe na tržište Federacije Bosne i Hercegovine uz tvrdnju da je identična robi stavljenoj na tržište u drugim državama, iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili značajkama, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim kriterijima.

Članak 76. **(Obmanjujuća propuštanja)**

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

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

Članak 77.
(Postupci koji predstavljaju obmanjujuću poslovnu praksu)

Obmanjujućom poslovnom praksom trgovca smatra se:

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

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

Članak 78.

(Agresivna poslovna praksa)

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

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

Članak 79.

(Kodeks ponašanja)

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

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

XIII. POGLAVLJE - POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI

Članak 80. (Opće odredbe)

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

Članak 81. (Izuzetci od primjene)

Odredbe ovoga poglavlja zakona, ne primjenjuju se na ugovore:

- a) o pružanju socijalnih usluga, uključujući socijalno stanovanje, zaštitu djece, podršku osobama ili obiteljima kojima je potrebna stalna ili povremena pomoć, uključujući i dugoročnu skrb,

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

Članak 82. **(Obveza obavještenja)**

- (1) Prije nego što potrošač zaključi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:
 - a) bitnim značajkama proizvoda, u mjeri u kojoj je to moguće s obzirom na proizvod, uslugu i medij koji se koristi za prenos obavještenja,
 - b) nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju, ako postoji, i adresi elektroničke pošte,
 - c) prodajnoj cijeni proizvoda, ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude realno izračunata unaprijed, o načinu izračunavanja cijene i, ako je primjereno troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o mogućnosti njihove naplate, ako te troškove nije moguće izračunati unaprijed,
 - d) ako je moguće, uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, roku isporuke robe ili pružanja usluge i načinu rješavanja prigovora potrošača,
 - e) ako je to primjereno, zakonskoj jamstvu proizvoda, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, postojanju i uvjetima postprodajnih usluga i komercijalnih jamstava,
 - f) ispravama koje je proizvođač pripremio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda, kao što su komercijalno jamstvo, tehničke upute, naputak za sklapanje, naputak za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, a koje moraju biti istovjetne originalu i napisane jasno, vidno i čitko na jeziku i pismu u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini,

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

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

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

Članak 84. **(Izvršenje ugovora)**

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

Članak 85. **(Naplata korištenja sredstva plaćanja)**

- (1) Trgovac ne može naplatiti potrošaču naknadu za korištenje određenog

sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korištenje tog sredstva plaćanja.

- (2) Stavak (1) ovoga članka odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj.

Članak 86. (Troškovi telefonske komunikacije)

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

Članak 87. (Dodatna plaćanja)

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

Članak 88. (Slanje proizvoda bez naručivanja potrošača)

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

XIV. POGLAVLJE - NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Članak 89.

(Pojam nepoštene ugovorne odredbe)

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

Članak 90.

(Pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima)

Nepoštenim ugovornim odredbama naročito se smatraju odredbe kojima se:

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

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

Članak 91.

(Utvrđivanje i ocjena nepoštenosti ugovornih odredaba)

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

Članak 92.

(Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe)

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

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

ODJELJAK I.

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

Pododjeljak A PREDUGOVORNE OBAVIJESTI

Članak 93. (Opće odredbe)

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

- 13) tome da se potrošač ne može koristiti pravom na odustanak od ugovora iz članka 112. ovoga zakona, u slučajevima u kojima je na temelju članka 119. ovoga zakona to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora,
 - 14) postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke, odnosno odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s ugovorom,
 - 15) uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje, te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim komercijalnim jamstvima koje su izdate uz robu,
 - 16) postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca,
 - 17) trajanju ugovora, ako je ugovor zaključen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora koji je zaključen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produžuje,
 - 18) minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ukoliko taj rok postoji,
 - 19) avansu ili financijskom osiguranju koje je potrošač, na zahtjev trgovca, dužan platiti ili pribaviti, kao i o uvjetima plaćanja toga avansa odnosno uvjetima pribavljanja drugog financijskog osiguranja,
 - 20) funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja,
 - 21) kompatibilnost i interoperabilnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati,
 - 22) mehanizmima vansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za naknadu štete, te načinu kako ih potrošač može koristiti.
- (2) Obavijesti iz stavka (1) ovoga članka čine sastavni dio ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora zaključenog na daljinu i ne mogu se mijenjati, osim ako su se strane izričito drukčije sporazumjele.
 - (3) Ako je ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključen na neodređeno vrijeme ili je njim ugovorena pretplata, ukupna cijena iz stavka (1) točke 5) ovoga članka odnosi se na ukupne troškove u pojedinom obračunskom razdoblju.
 - (4) Ako je u ugovoru iz stavka (3) ovoga članka ugovorena fiksna naknada, ukupna cijena iz stavka (1) točke 5) ovoga članka uključuje i ukupne mjesečne troškove.
 - (5) Ako u ugovoru iz stavka (3) ovoga članka ukupna cijena ne može biti razumno izračunata unaprijed, potrošač mora biti obaviješten o načinu izračuna cijene.
 - (6) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima predviđenima u stavku (1) toč. 5) i 11) ovoga članka, te st. (3), (4) i (5) ovoga članka, potrošač nije dužan snositi te troškove.
 - (7) Obavijest iz ovoga članka mora biti napisana na jednom od jezika u službenoj uporabi u BiH, što ne isključuje mogućnost istovremene uporabe drugih jezika.
 - (8) Obavijest iz stavka (1) ovoga članka mora sadržavati upozorenje da ugovor, u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe, mogu zaključiti samo njihovi zakonski zastupnici, odnosno upozorenje da osobe sa ograničenom poslovnom sposobnošću mogu zaključiti ugovor samo uz suglasnost njihovoga zakonskog zastupnika.

Članak 94.

(Obveze obavještanja osobe koje upravlja elektroničkom platformom)

- (1) Prije nego što potrošač zaključi ugovor na na daljinu putem interneta ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, osoba koja upravlja elektroničkom platformom mora ga na jasan i razumljiv način, koji je primjeren sredstvima daljinske komunikacije, obavijestiti o:
 - a) općim informacijama o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda proizvoda, koje su dostupne u posebnom dijelu elektroničke platforme, koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre,
 - b) tome da je treća osoba koja nudi proizvode registrovani trgovac ili ne, na temelju izjave te osobe,
 - c) tome da se prava potrošača, uređena propisima koji uređuju oblast zaštite potrošača, ne primjenjuju na zaključeni ugovor, kada treća osoba koja nudi proizvode nije registrirani trgovac.
- (2) Obveza iz stavka (1) ovoga članka ne smatra se ispunjenom ako su potrošaču obavještenja iz stavka (1) ovoga članka istaknuta samo u općim uvjetima poslovanja.

Članak 95.

(Obveza obavještanja u skladu sa posebnim propisima)

- (1) Obveza obavještanja iz ovoga poglavlja zakona dopunjava obvezu obavještanja u skladu sa propisima kojima se uređuju sve usluge i propisima kojima se uređuje trgovina i elektronička trgovina.
- (2) Ako su odredbe propisa kojima se uređuju sve usluge i kojima se uređuje trgovina i elektronička trgovina u vezi sa sadržajem i načinom pružanja obavještenja u suprotnosti s odredbama ovoga zakona, primjenjuju se odredbe ovoga zakona.

Članak 96.

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

U slučaju zaključivanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe, obavještenja iz članka 93. stavka (1) ovoga zakona mogu biti zamijenjene odgovarajućim pojedinostima o voditelju dražbe.

Članak 97.

(Teret dokazivanja)

U vezi s obvezom obavještanja iz ovoga poglavlja zakona teret dokazivanja je na trgovcu i osobi koja upravlja elektroničkom platformom.