

Članak 98.

(Način obavještanja potrošača o pravu na odustanak od ugovora)

- (1) Obavijesti iz članka 94. stavka (1) ovoga zakona mogu biti pružene u obliku informativnog obrasca o pravu na odustanak od ugovora iz članka 114. stavka (1) ovoga zakona.
- (2) Smatra se da je trgovac obvezu iz stavka (1) ovoga članka ispunio ako je potrošaču predao ispravno popunjen informativni obrazac.

Pododjeljak B

UGOVORI ZAKLJUČENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Članak 99.

(Opće odredbe)

U slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavijest iz članka 93. stavka (1) ovoga zakona potrošaču mora biti data na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, te mora biti čitka i napisana jednostavno i razumljivo.

Članak 100.

(Potvrda o zaključenom ugovoru)

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

Članak 101.

(Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge)

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

Članak 102.

(Oblik obavijesti u slučaju zaključenja ugovora o pružanju usluge popravka ili održavanja)

- (1) Ako se ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija odnosi na usluge popravka ili održavanja, a zaključen je na izričit zahtjev potrošača, a iznos koji je potrošač dužan platiti ne prelazi 400,00 KM, te je predviđeno da strane svoje ugovorne obveze ispune odmah, trgovac mora potrošaču dati na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju obavijesti iz članka 93. stavka (1) toč. 2. i 3. ovoga zakona, kao i obavijest o cijeni ili načinu obračuna cijene s procjenom

ukupne cijene, dok obavijesti iz članka 93. stavak 1. toč.1), 9), 10) i 12) ovoga zakona trgovac može dati u usmenom obliku samo uz izričitu suglasnost potrošača.

- (2) U slučaju zaključenja ugovora iz stavka (1) ovoga članka, pisana potvrda usmeno zaključenog ugovora mora sadržavati sve obavijesti iz članka 93. stavak (1) ovoga zakona.

Članak 103.

(Događaji koje trgovac organizira radi prodaje ili promocije proizvoda)

- (1) U pozivu potrošaču za sudjelovanje na događaju u organizaciji trgovca čija je svrha promocija ili prodaja proizvoda potrošaču, poput izleta i svečanih večera, trgovac je dužan jasno i razumljivo informirati potrošača o toj svrsi, te o svim uvjetima sudjelovanja na događaju.
- (2) Poziv potrošaču iz stavka (1) ovoga članka mora biti dostavljen na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju.
- (3) Obvezivanje potrošača na kupnju proizvoda ili na bilo kakvo drugo plaćanje tijekom besplatnog događaja koji je organizirao trgovac radi promocije ili prodaje proizvoda, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi glave XII. ovoga zakona.

Članak 104.

(Nezatraženi posjeti trgovaca potrošačevom kućanstvu)

- (1) Nezatraženi posjeti trgovaca potrošačevom kućanstvu mogu se provoditi radnim danima između 08.00 i 20.00 sati.
- (2) Potrošač može istaknuti dodatno vremensko ograničenje posjeta iz stavka (1) ovoga članka.
- (3) Zabranjeni su posjeti trgovaca koji se provode suprotno st. (1) i (2) ovoga članka, te posjeti kućanstvima potrošača na kojima je jasno istaknuta zabrana.
- (4) Trgovac koja vrši posjet iz stavka (1) ovoga članka dužan je, odmah na početku komunikacije, istaknuti i dokazati svoj identitet i navesti svrhu posjete.
- (5) Dokazivanje identiteta trgovca iz stavka (4) ovoga članka provodi se na način kojim je moguće utvrditi identitet trgovca, a naročito službenim iskaznicama i ispravama trgovca, u skladu sa posebnim propisima.
- (6) Teret dokazivanja o vremenu kada se proveo nezatraženi posjet potrošačevom kućanstvu je na trgovcu.

Pododjeljak C

FORMALNI PREDUVJETI ZA ZAKLJUČENJE UGOVORA NA DALJINU

Članak 105.

(Opće odredbe)

- (1) U slučaju zaključenja ugovora na daljinu, obavijest iz članka 93. stavak (1) ovoga zakona mora biti prilagođeno sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi, te mora biti saopćeno jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju, mora biti i čitko.
- (2) Ako se ugovor zaključuje putem internetskog sredstva daljinske komunikacije koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikaz obavijesti,

trgovac je dužan na tom sredstvu ili putem tog sredstva daljinske komunikacije obavijestiti potrošača barem o podacima iz članka 93. stavak (1) toč. 1), 2), 5), 11) i 19) i st. (3), (4) i (5) ovoga zakona.

- (3) Ako u svrhu zaključenja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona, dužan je na početku komunikacije navesti svoj identitet, odnosno identitet osobe u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, te komercijalnu svrhu poziva, što ne isključuje obvezu trgovca iz stavka (2) ovoga članka.

Članak 106.

(Zaključenje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona)

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

Članak 107.

(Obavješćavanje o obvezi plaćanja)

- (1) Ako bi na temelju ugovora zaključenog na daljinu elektroničkim putem potrošač bio u obvezi izvršiti određeno plaćanje, trgovac mora, prije nego što potrošač izvrši narudžbu, na jasan i lako uočljiv način obavijestiti potrošača o podacima iz članka 93. stavak (1) toč. (1), (5), (17) i (18) i st. (3), (4) i (5) ovoga zakona.
- (2) U slučaju iz stavka (1) ovoga članka, trgovac je dužan omogućiti potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja.
- (3) Ako je za narudžbu potrebno aktivirati polje na zaslonu ili sličnu funkciju, to polje na zaslonu ili slična funkcija mora biti obilježena na lako uočljiv način riječima „narudžba s obvezom plaćanja“ ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da narudžba uključuje obvezu plaćanja.
- (4) Ako trgovac ne ispuni svoje obveze predviđene ovim člankom, ugovor je ništav, odnosno narudžba potrošača je neobvezujuća.

Članak 108.

(Ograničenja u dostavi i sredstva plaćanja)

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

Članak 109.

(Potvrda o zaključenom ugovoru)

- (1) U razumnom roku nakon zaključenja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge, trgovac je dužan dostaviti potrošaču potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju.

- (2) Potvrda iz stavka (1) ovoga članka mora uključivati obavijest o svim podacima iz članka 93. stavka (1) ovoga zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora.

Članak 110.

(Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge)

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

Članak 111.

(Primjena posebnih propisa)

Odredbe ovoga poglavlja zakona ne utječu na primjenu propisa kojima se uređuje elektronička trgovina u vezi sa zaključenjem ugovora i isporukom narudžbi elektroničkim putem.

Pododjeljak D

ODUSTANAK OD UGOVORA ZAKLJUČENOG IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA ILI NA DALJINU

Članak 112.

(Opće odredbe)

- (1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, odustati od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, najkasnije u roku od 14 dana od dana njegovoga zaključenja.
- (2) U slučaju zaključenja ugovora o prodaji, rok iz stavka (1) ovoga članka počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed.
- (3) Ako je jednom narudžbom naručeno više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok iz stavka (1) ovoga članka počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predat u posjed posljednji komad ili posljednja pošiljka robe.
- (4) Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeno razdoblje, rok iz stavka (1) ovoga članka počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predat u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe.
- (5) U slučaju zaključenja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, te isporuci toplinske energije, kao i u slučaju zaključenja ugovora kojem je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču

podataka, rok iz stavka (1) ovoga članka počinje teći od dana zaključenja ugovora.

Članak 113.

(Neispunjenje obveze obavješćavanja o pravu na odustanak od ugovora)

- (1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovom pravu na odustanak od ugovora u skladu sa člankom 93. stavkom (1) toč. 9) i 10) ovoga zakona, pravo potrošača na odustanak od ugovora iz članka 112. ovoga zakona prestaje po isteku godine dana od isteka roka za raskid iz članka 112. ovoga zakona.
- (2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavijest iz stavka (1) ovoga članka u roku od godine dana, računajući od roka određenog u članku 112. ovoga zakona, pravo na odustanak od ugovora prestaje po isteku roka od 14 dana od dana kada je potrošač zaprimio tu obavijest.

Članak 114.

(Način korištenja prava na odustanak od ugovora)

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

Članak 115.

(Posljedice odustanka od ugovora)

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

Članak 116.

(Obveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora)

- (1) Iskoristi li potrošač pravo na odustanak od ugovora iz članka 112. ovoga zakona, trgovac mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest potrošača, vratiti potrošaču sve što je potrošač platio na temelju ugovora.
- (2) Izuzetno od stavka (1) ovoga članka, trgovac nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat potrošačevog izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najpovoljnije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio trgovac.
- (3) Kod ugovora o prodaji, osim ako nije ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, trgovac mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena odnosno nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao nazad trgovcu, ako bi o tome trgovac bio obaviješten prije primitka robe.
- (4) Trgovac mora izvršiti povrat plaćenog iz stavka (1) ovoga članka služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da potrošač ne bude obavezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.
- (5) Obrada osobnih podataka provodi se u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.
- (6) Trgovac ne smije koristiti sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio prilikom korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako:
 - a) je taj sadržaj neuporabljiv izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,
 - b) se taj sadržaj isključivo odnosi na aktivnost potrošača prilikom korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,
 - c) je trgovac taj sadržaj objedinio s drugim podacima i ne može ga razdvojiti ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore i
 - d) su taj sadržaj proizveli potrošač i druge osobe, te ga drugi potrošači mogu nastaviti uporabljivati.
- (7) Izuzetno od stavka (6) toč. a), b) i c) ovoga članka, trgovac može na zahtjev potrošača staviti na raspolaganje sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio korištenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju je trgovac isporučio potrošaču.
- (8) Sadržaj iz stavka (7) ovoga članka potrošač ima pravo preuzeti besplatno, bez ograničenja trgovca, u razumnom roku i mašinski čitkom formatu koji se uobičajeno upotrebljuje.
- (9) Trgovac može spriječiti potrošača od dalje uporabe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, naročito tako da mu onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača.

Članak 117.

(Obveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora)

- (1) Osim ako je trgovac ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač je dužan izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14

- dana, od dana kada je obavijestio trgovca o svojoj odluci da odustane od ugovora.
- (2) Smatra se da je potrošač izvršio svoju obvezu iz stavka (1) ovoga članka na vrijeme ako pošalje robu ili je preda trgovcu odnosno osobi koju je trgovac ovlastio primiti robu, prije isteka roka iz stavka (1) ovoga članka.
 - (3) Potrošač ne smije koristiti digitalni sadržaj ili digitalne usluge, te ih ne smije stavljati na raspolaganje trećim osobama, ukoliko je odustao od ugovora.
 - (4) Potrošač je dužan snositi samo izravne troškove povrata robe, osim ako je trgovac pristao snositi te troškove ili ako je trgovac propustio obavijestiti potrošača o tome da je dužan snositi te troškove.
 - (5) Ako je, kod ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena potrošaču na adresu, trgovac mora preuzeti robu o svom trošku ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom.
 - (6) Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, značajki i funkcionalnosti robe.
 - (7) Izuzetno od stavka (6) ovoga članka, ako trgovac nije obavijestio potrošača o pravu na odustanak od ugovora u skladu s člankom 93. stavkom (1) toč. 9) i 10) ovoga zakona, potrošač ne odgovara za umanjenje vrijednosti robe, bez obzira na uzrok umanjenja.
 - (8) Ako odustane od ugovora, nakon što je u skladu sa čl. 101. i 110. ovoga zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, gasa, električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, te isporuci toplinske energije započne prije isteka roka za odustanak od ugovora, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cijene koja je srazmjerna onome što je trgovac ispunio potrošaču do trenutka kada ga je potrošač obavijestio o odustanku od ugovora, s tim da se proporcionalni iznos cijene koji je potrošač dužan platiti obračunava na temelju ukupne ugovorene cijene, a ako je ta cijena nesrazmjerna, na temelju tržišne vrijednosti onoga što je trgovac ispunio potrošaču.
 - (9) Ako odustane od ugovora o uslugama ili ugovor o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, te isporuci toplinske energije, potrošač neće biti obavezan platiti dio cijene srazmjeran onome što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za odustanak od ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavijesti predviđene odredbama članka 93. stavka (1) toč. 9), 10) i 12) ovoga zakona, odnosno ako potrošač nije u skladu sa čl. 101. ili 110. ovoga zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za odustanak od ugovora.
 - (10) Ako potrošač odustane od ugovora koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka, neće biti u obvezi platiti dio cijene ili troškova srazmjernih onome što je trgovac ispunio za vrijeme trajanja roka za odustanak od ugovora, ako potrošač nije dao svoj izričit pristanak na to da ispunjenje ugovora započne prije isteka roka iz članka 112. ovoga zakona, ako nije potvrdio da je upoznat s činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na odustanak od ugovora ili ako je trgovac propustio obavijestiti ga u skladu sa čl. 101. ili 110. ovoga zakona.

Članak 118.
(Utjecaj odustanka od ugovora na povezane ugovore)

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

Članak 119.
(Isključenje prava na odustanak od ugovora)

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

ODJELJAK II. ZAKLJUČENJE NA DALJINU UGOVORA O PRODAJI FINANCIJSKIH USLUGA

Članak 120. (Pojam)

- (1) Ugovor o prodaji financijskih usluga zaključen na daljinu je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje financijskih usluga, a zaključen je u okviru organiziranog sustava prodaje na daljinu proizvoda trgovca koji prije i u vrijeme zaključenja ugovora, za potrebe zaključenja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.
- (2) Financijske usluge na koje se odnosi ugovor iz stavka (1) ovoga članka jesu bankovne usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijske usluge, usluge stambene štednje, te platne usluge.
- (3) Ako se na temelju ugovora o financijskim uslugama potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe ovoga poglavlja odnose se samo na početni ugovor.

Članak 121. (Prethodna obavijest)

- (1) U razumnom roku prije zaključenja ugovora, potrošač mora biti obaviješten o trgovcu, financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, detaljima ugovora, te načinu rješavanja sporova.
- (2) Prethodna obavijest iz stavka (1) ovoga članka mora sadržavati podatke koji su propisani čl. 122. do 125. ovoga zakona.
- (3) Prethodna obavijest iz stavka (1) ovoga članka mora sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca, mora biti nedvosmislena, jasna, lako razumljiva i prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se upotrebljuje.
- (4) U slučaju uporabe telefona, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom početka razgovora.
- (5) Uz izričit pristanak potrošača, osoba koja u ime trgovca komunicira s potrošačem dužna je obavijestiti ga o svom identitetu, kao i o prirodi odnosa između njega i trgovca, te podacima predviđenim člankom 123. stavkom (1) toč. a), b) i e) i člankom 124. točkom (1) ovoga zakona.
- (6) Osoba koja komunicira s potrošačem obavijestit će ga o tome da mu na njegov zahtjev mogu biti dostavljene dodatne obavijesti, te će ga obavijestiti o tome kakve su prirode te obavijesti.
- (7) Trgovac je dužan dostaviti potrošaču obavijest koja sadrži sve podatke iz čl. 122. do 124. ovoga zakona prilikom ispunjavanja svoje obveze iz članka 98. ovoga Zakona.
- (8) Obavijesti o ugovornim obvezama potrošača, koje su mu dostavljene prije zaključenja ugovora, moraju biti u skladu sa ugovornim obvezama koje bi za potrošača proizlazile iz primjene prava koje će biti mjerodavno za taj ugovor, ako on naknadno bude zaključen.
- (9) Uz podatke koji su navedeni u ovom članku, te u čl. 122. do 124. ovoga zakona, potrošač mora biti obaviješten i o svim ostalim podacima predviđenim propisima kojima se uređuju pojedine financijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca.

Članak 122.
(Obavijest o trgovcu)

- (1) Obavijest o trgovcu sadrži: njegovo ime ili naziv, njegovu djelatnost, punu adresu njegovoga prebivališta ili sjedište, bilo koju drugu adresu koja utječe na njegov odnos s potrošačem, te registar u koji je upisan.
- (2) Ako je djelatnost trgovca podložna izdavanju određene dozvole ili dopuštenja od strane javnogopravnog tijela, obavijest o trgovcu uključuje i navođenje detalja te dozvole ili dopuštenja, poput navođenja organa koje je izdalo dozvolu ili dopuštenje, na koji je rok i s kojim sadržajem izdata ta dozvola ili dopuštenje.
- (3) Ako trgovac u Federaciji BiH ima svog predstavnika, obavijest o trgovcu uključuje i ime ili naziv tog predstavnika, kao i adresu koja utječe na odnos potrošača s tim predstavnikom.
- (4) Ako potrošač stupa u ugovorni odnos s trgovcem putem neke druge osobe, koja nije njegov predstavnik, obavijest o trgovcu uključuje i ime ili naziv te osobe, svojstvo u kojem ona djeluje, te sjedište ili drugu adresu koja utječe na odnos potrošača s tom osobom

Članak 123.
(Obavijest o financijskoj usluzi)

Obavijest o financijskoj usluzi, koja je predmet ugovora, sadrži:

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

Članak 124.
(Obavijest o detaljima ugovora)

Obavijest o detaljima ugovora sadrži:

- a) napomenu postoji li ili ne postoji pravo potrošača na odustanak od ugovora iz članka 128. ovoga zakona te, kada to pravo postoji rok u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i iznos na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obavezan na temelju članka 132.

stavka 3. ovoga zakona, kao i posljedice neostvarivanja prava na odustanak od ugovora,

- b) minimalno trajanje ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili periodično,
- c) napomenu o pravu na odustanak od ugovora ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor zaključen, kao i napomenu o ugovornoj kazni ili bilo kojem drugom obliku naknade štete predviđenog ugovorom za te slučajeve,
- d) praktične upute za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora iz članka 128. ovoga zakona, uključujući adresu na koju se obavijest o odustanku dostavlja,
- e) mjerodavno pravo za uređenje odnosa trgovca i potrošača prije zaključenja ugovora i
- f) ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o financijskoj usluzi, kao i ugovorne odredbe o određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora.

Članak 125.

(Obavijest o načinu rješavanja sporova)

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

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

Članak 126.

(Oblik prethodne obavijesti)

- (1) U razumnom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, trgovac će dostaviti potrošaču ugovorne odredbe i uvjete, te prethodnu obavijest iz članka 122. ovoga zakona koje sadrži sve podatke navedene u čl. 122. do 124. ovoga zakona, u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.
- (2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor zaključen uporabom sredstva daljinske komunikacije koji ne omogućavaju da mu se ugovorne odredbe, uvjeti i prethodnu obavijest iz članka 122. ovoga zakona dostave u skladu sa stavkom (1) ovoga članka, trgovac će ispuniti svoju obvezu iz stavka (1) ovoga članka odmah nakon zaključenja ugovora.
- (3) Potrošač je u bilo kojem trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa ovlašten zahtijevati da mu se dostavi primjerak ugovora koji je zaključio s trgovcem.
- (4) Potrošač je ovlašten promijeniti sredstvo daljinske komunikacije kojim se koristi, osim ako je to nespojivo sa zaključenim ugovorom ili prirodom financijske usluge koja mu se pruža.

Članak 127.

(Sukcesivno pružanje usluga)

- (1) Ako se potrošaču sukcesivno pružaju određene usluge, odnosno niz odvojenih usluga iste prirode, a da između njega i trgovca nije zaključen početni ugovor,

odredbe čl. 122. do 124. ovoga zakona primjenjivat će se samo kada se ta usluga pruža prvi put.

- (2) Ako, u slučaju iz stavka (1) ovoga članka, usluga određene vrste potrošaču nije pružena u razdoblju od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatrat će se prvom uslugom, te će se na tu uslugu primjenjivati odredbe članaka 122. do 124. ovoga zakona.

Članak 128.
(Pravo na odustanak od ugovora)

- (1) Od svakog ugovora o financijskim uslugama, zaključenog putem sredstava daljinske komunikacije, potrošač može, ne navodeći za to razloge, odustati u roku od četrnaest (14) dana, odnosno u roku od trideset (30) dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju.
- (2) Rok za odustanak od ugovora iz stavka (1) ovoga članka započinje teći od dana zaključenja ugovora, odnosno u slučaju zaključenja ugovora o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor zaključen.
- (3) Ako je, u skladu sa odredbom članka 126. stavka (2) ovoga zakona, ugovor zaključen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe, uvjeti i prethodna obavijest sa svim podacima iz čl. 122. do 124. ovoga zakona, rok za odustanak od ugovora iz stavka (1) ovoga članka počinje teći od dana kad su ugovorne odredbe, uvjeti i prethodna obavijest dostavljeni potrošaču, u skladu sa člankom 126. st. (1) i (2) ovoga zakona.

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

Potrošač nema pravo na odustanak od ugovora predviđen stavkom (1) članka 128. ovoga zakona ako je:

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

Članak 130.
(Oblik odustanka od ugovora)

- (1) Od ugovora se odustaje obavijesti u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za odustanak od ugovora, predviđenog člankom 128. ovoga Zakona, s tim da je potrošač dužan slijediti upute za ostvarivanje prava na odustanak koja su mu data u prethodnoj obavijesti iz članka 122. ovoga zakona.
- (2) Smatra se da je do odustanka došlo na vrijeme, ako je obavijest o odustanku upućena unutar rokova iz članka 128. stavka (1) ovoga zakona.
- (3) Smatra se da je došlo do odustanka od ugovora u trenutku kad je trgovac ili od njega određena osoba zaprimila obavijest o odustanku.

Članak 131.
(Početak ispunjenja ugovora)

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

Članak 132.
(Posljedice odustanka od ugovora)

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

- (8) Odustane li potrošač od ugovora, na temelju članka 128. ovoga zakona, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavijesti o odustanku, vratiti trgovcu ono što je od njega primio na temelju tog ugovora.

Članak 133.

(Učinak odustanka od ugovora o financijskoj usluzi na druge ugovore)

Iskoristi li potrošač svoje pravo na odustanak od ugovora iz članka 128. ovoga zakona, odustankom od ugovora o financijskoj usluzi odustaje se i od svakog drugog ugovora koji je, na temelju ili u vezi s ugovorom o financijskoj usluzi, potrošač zaključio s trgovcem ili nekom drugom osobom koja je ugovor s potrošačem zaključila na temelju prethodnog sporazuma s trgovcem.

Članak 134.

(Postupanje suprotno odredbama ovoga poglavlja)

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

Članak 135.

(Teret dokazivanja)

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

XVI. POGLAVLJE - UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU (TIMESHARE), UGOVOR O DUGOTRAJNOM TURISTIČKOM PROIZVODU, UGOVOR O PONOVNOJ PRODAJI I UGOVOR O ZAMJENI

Članak 136.

(Područje primjene)

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

Članak 137.
(Opće odredbe)

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

Članak 138.
(Oglašavanje)

- (1) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovore mora biti jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 139. ovoga zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti.
- (2) Ako se zaključenje ugovora potrošaču nudi osobno, na promidžbenom ili prodajnom događanju, trgovac mora u pozivu jasno navesti komercijalnu svrhu i prirodu događanja.
- (3) Obavijest iz stavka (1) ovoga članka potrošaču mora biti dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz stavka (2) ovoga članka.
- (4) Zabranjeno je vremenski ograničenu uporabu (timeshare) i dugotrajni turistički proizvod oglašavati i/ili nuditi na tržištu kao ulaganje.

Članak 139.
(Prethodna obavijest)

- (1) Trgovac je dužan, u razumnom roku prije prihvatanja ponude ili zaključenja bilo kojeg ugovora, u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju, potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti točnu i potpunu obavijest o ugovoru, i to putem standardnog informativnog obrasca.
- (2) Obavijest iz stavka (1) ovoga članka potrošaču mora biti besplatno stavljeno na raspolaganje.
- (3) Obavijest iz stavka (1) ovoga članka mora biti sastavljeno na jednom od jezika u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini.
- (4) Sadržaj i oblik obavijesti iz stavka (1) ovoga članka pravilnikom propisuje ministar.

Članak 140.
(Sadržaj ugovora)

- (1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 139. ovoga zakona čine sastavni dio ugovora, i ne mogu se izmijeniti, osim ako se ugovorne strane izričito ne sporazumiju drugačije ili ako izmjene proizađu iz neuobičajenih i nepredvidljivih okolnosti koje su izvan kontrole trgovca, a čije se posljedice nisu mogle spriječiti niti uz uporabu dužne pažnje.
- (2) Trgovac je dužan prije zaključenja ugovora obavijestiti potrošača pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, o izmjenama svakog podatka

- navedenog u prethodnoj obavijesti, a u ugovoru te izmjene moraju biti izričito navedene.
- (3) Osim podataka navedenih u prethodnoj obavijesti iz članka 139. ovoga zakona, ugovori također moraju sadržavati podatke o identitetu, prebivalištu ili sjedištu ugovornih strana, kao i njihove potpise i podatke o datumu i mjestu zaključenja ugovora.
 - (4) Prije zaključenja ugovora trgovac je dužan potrošača izričito upozoriti na postojanje prava na odustanak od ugovora iz članka 141. ovoga zakona, duljinu roka za taj odustanak, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za odustanak.
 - (5) Svaki ugovor mora sadržavati standardni obrazac za odustanak od ugovora.
 - (6) Ugovorne odredbe o postojanju prava na odustanak od ugovora, duljini roka, te zabrani plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za odustanak, potrošač mora posebno potpisati.
 - (7) Sadržaj i oblik standardnog obrasca iz stavka (5) ovoga članka pravilnikom propisuje ministar.

Članak 141. **(Pravo potrošača na odustanak od ugovora)**

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

Članak 142.
(Učinak korištenja prava na odustanak od ugovora)

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

Članak 143.
(Plaćanje unaprijed)

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

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

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

Članak 145.
(Raskid povezanih ugovora)

- (1) Odustankom od ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) ili ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu odustaje se i od bilo kojeg, s njima povezanog ugovora o zamjeni ili bilo kojeg drugog povezanog ugovora, bez ikakvih troškova za potrošača.
- (2) Ako je, radi potpune ili djelomične isplate cijene iz ugovora, potrošaču odobren kredit od strane trgovca ili treće osobe, na temelju sporazuma te osobe i trgovca, odustankom od nekog od tih ugovora odustaje se i od ugovora o kreditu.
- (3) U slučaju odustanka od ugovora o kreditu iz stavka (2) ovoga članka, potrošač nije dužan platiti davatelju kredita nikakvu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu, niti mu je dužan nadoknaditi štetu.
- (4) Smatra se da se odustalo od povezanog ugovora u trenutku kad trgovac primi obavijest iz članka 141. ovoga zakona, bez obzira na to da li je povezani ugovor zaključen s trgovcem ili trećom osobom, na temelju njegovoga sporazuma s trgovcem.
- (5) Ako je povezani ugovor zaključen s trećom osobom, na temelju njegovoga sporazuma s trgovcem, potrošač nije dužan obavijestiti tu osobu o raskidu ugovora, već je to dužan učiniti trgovac.
- (6) Trgovac ili treća osoba s kojom je potrošač zaključio povezani ugovor, dužan je potrošaču vratiti sve što je na temelju povezanog ugovora primio od njega, i to u roku od trideset (30) dana od dana kada je trgovac primio obavijest iz članka 141. ovoga zakona.

XVII. POGLAVLJE - NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

Članak 146.
(Nositelji zaštite potrošača)

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

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

Članak 147.
(Program za zaštitu potrošača)

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

Članak 148.
(Nadležnost)

Ministarstvo je nadležno da u oblasti zaštite potrošača:

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

Članak 149.
(Udruge potrošača)

- (1) Udruge za zaštitu potrošača su udruge osnovane u skladu sa propisima kojim se uređuje osnivanje i pravni položaj udruge, a čija oblast djelovanja je ostvarivanje ciljeva zaštite potrošača.
- (2) Udruge za zaštitu potrošača moraju djelovati neovisno o trgovcima i ne smiju stjecati financijska sredstva od trgovaca.
- (3) Lice ovlašteno za zastupanje udruge, član tijela udruge ili bilo koji drugi član udruge ne smije koristiti djelovanje udruge za ostvarivanje privatnog, poslovnog ili drugog interesa.

- (4) Udruge za zaštitu potrošača djeluju na razini jedinice lokalne samouprave i federalnoj razini.
- (5) Udruge za zaštitu potrošača se mogu udruživati u saveze udruga za zaštitu potrošača radi zajedničkog djelovanja na ostvarivanju interesa potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Članak 150.
(Tekuća sredstva financiranja)

- (1) Pojedine poslove utvrđene Programom mogu vršiti udruge i savezi za zaštitu potrošača koji su upisani u evidenciju Ministarstva.
- (2) U cilju usmjeravanja i poticanja rada udruga za zaštitu potrošača u proračunu Federacije Bosne i Hercegovine, kantonalnih vlada i jedinica lokalne uprave planiraju se, u skladu sa posebnim propisima koji reguliraju tu oblast, sredstva za financiranje sljedećih poslova:
 - a) planskih aktivnosti udruge za zaštitu potrošača, kao što su: iniciranje unaprijeđenja postojećih i kreiranja novih propisa iz oblasti zaštite prava potrošača, posredovanje u rješavanju potrošačkih prigovora, potrošačko savjetovanje, pružanje pravne pomoći potrošačima, pokretanje postupka pred nadležnim sudovima radi individualne zaštite, organiziranje seminara i edukacija, izdavanja brošura, izdavanja promidžbenih materijala, realiziranja istraživanja i ispitivanja, itd,
 - b) projekata u oblasti zaštite potrošača i
 - c) materijalnih troškova rada udruga za zaštitu potrošača.
- (3) Poslovi iz st. (1) i (2) ovoga članka dodjeljuju se na temelju javnog poziva, koji raspisuje Ministarstvo ili drugi nadležni organ.
- (4) Ministar pravilnikom propisuje kriterije za raspodjelu finansijskih sredstava za provedbu poslova iz oblasti zaštite potrošača.
- (5) Jedinice lokalne samouprave podržavaju aktivnosti udruga i saveza potrošača u skladu sa svojim nadležnostima i mogućnostima.

Članak 151.
(Programski ciljevi udruga potrošača)

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

- a) brinu o zaštiti pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača,
- b) daju savjete i pružaju druge vrste pomoći za ostvarivanje prava potrošača,
- c) informiraju potrošače o cijenama, kvaliteti, kontroli i sigurnosti proizvoda i usluga,
- d) provode ispitivanja i vrše uporedne analize proizvoda posredstvom akreditiranih, odnosno ovlaštenih tijela za ocjenjivanje usuglašenosti u skladu sa posebnim propisima i o rezultatima informiraju javnost,
- e) dostavljaju nadležnim organima informacije o trgovcima ili davateljima usluga koji prodaju proizvode ili pružaju usluge koji ne odgovaraju propisanim uvjetima u pogledu sigurnosti kvaliteta proizvoda i usluga,
- f) surađuju sa svim nadležnim organima iz članka 146. ovoga zakona,
- g) donose godišnji plan rada,
- h) učestvuju u izradi Programa,
- i) zastupaju potrošače u vansudskom postupku za zaštitu prava potrošača,

- j) daju primjedbe i prijedloge prilikom donošenja propisa iz oblasti zaštite potrošača,
- k) učestvuju u radu povjerenstava za rješavanje reklamacija i savjetodavnih tijela iz ovoga zakona i
- l) vode evidenciju prigovora potrošača.

XVIII. POGLAVLJE – PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

Članak 152. (Potrošački spor)

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

Članak 153. (Procesnopravna zaštita prava potrošača)

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

Članak 154. (Uvjeti za pokretanje spora)

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

Članak 155. (Vansudska zaštita prava potrošača)

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

obavijeste potrošača u roku od 15 dana od dana primitka zahtjeva za zaštitu prava.

Članak 156.
(Sudska zaštita prava potrošača)

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

Članak 157.
(Hitnost postupka)

- (1) Sudski postupak za zaštitu prava potrošača provodi se po hitnom postupku.
- (2) Sud ima ovlaštenja naložiti objavljivanje presude u potpunosti ili djelomično u medijima ili zatražiti od tužene strane da u tom smislu da svoju korektivnu izjavu.
- (3) Sud ima ovlaštenja presudom narediti prestanak bilo kakve radnje ili prakse koja je u suprotnosti sa odredbama ovoga zakona ili drugih propisa, a koji štete zajedničkim interesima potrošača.

XIX. POGLAVLJE - ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA I PRAVA POTROŠAČA

Članak 158.
(Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača)

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

Članak 159.
(Ovlaštene osobe za pokretanje postupka)

Kolektivnu tužbu mogu podnijeti:

- a) ministarstvo, drugi organi državne uprave i samostalne organizacije i pravna osoba nadležna za zaštitu prava potrošača u skladu sa zakonom,
- b) udruge potrošača iz članka 149. ovoga zakona,
- c) komorske i interesne udruge trgovaca (gospodarska, obrtna i dr.).

Članak 160.

(Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka)

- a) Prije podnošenja tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ovlaštena osoba iz članka 166. ovoga zakona, dužna je da osoba koja namjerava tužiti prethodno pismeno upozori da će, u slučaju da ne prekine sa postupanjem kojim narušava kolektivne interese potrošača, protiv njega podnijeti kolektivnu tužbu.
- b) Ovlaštena osoba ne može podnijeti kolektivnu tužbu prije isteka roka od četrnaest (14) dana od dana dostavljanja upozorenja iz stavka (1) ovoga članka.
- c) Prijedlog za izricanje privremene mjere može se podnijeti i prije isteka roka iz stavka (2) ovoga članka.

Članak 161.

(Medijacija prije podnošenja kolektivne tužbe)

- (1) Prije podnošenja kolektivne tužbe stranke mogu podnijeti prijedlog za rješavanje spora putem medijacije.
- (2) Prijedlog za rješavanje spora medijacijom podnosi se organu za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova, određenog propisima kojima se uređuje vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.
- (3) Na medijaciju iz stavka (1) ovoga članka primjenjuju se odredbe propisa o mirenju i propisa kojima se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Članak 162.

(Medijacija tijekom postupka)

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

Članak 163.

(Privremene mjere)

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

Članak 164.
(Posebna pravila postupka)

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

Članak 165.
(Postojeća parnica i srodne parnice)

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

Članak 166.
(Odluka suda)

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

Članak 167.
(Učinak sudske odluke)

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

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

- (1) Ako je postupak kolektivne tužbe pokrenut zbog nepoštene poslovne prakse iz XII. poglavlja ovoga zakona, prilikom odlučivanja o tome da li je poslovna praksa nepoštena neće se uzimati u obzir da li je tom praksom nekom prouzrokovana šteta, odnosno da li je vjerojatno da će nekome biti prouzrokovana šteta, kao ni da li je osoba protiv koje se vodi postupak kriva za nepoštenu poslovnu praksu.
- (2) Ako je postupak kolektivne tužbe pokrenut zbog obmanjujuće poslovne prakse iz XII. poglavlja ovoga zakona, sud će zahtijevati od tuženog, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja i uzimajući u obzir opravdane interese tuženog i druge strane u postupku, da u roku od sedam (7) dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost iznesenih činjeničnih navoda u okviru poslovne prakse.
- (3) Ako dokazi ne budu dostavljeni u roku iz stavka (2) ovoga članka ili ako sud utvrdi da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

Članak 169.
(Obvezujuća snaga sudske odluke)

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

Članak 170.
(Registar presuda)

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

Članak 171.
(Shodna primjena)

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

POGLAVLJE XX. – NADZOR

Članak 172.
(Upravni i inspekcijski nadzor)

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

Članak 173.
(Prava i dužnosti inspektora)

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

Članak 174.
(Zahtjev za zaštitu prava potrošača)

- (1) Ako trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u roku iz članka 52. ovoga zakona, potrošač može podnijeti zahtjev za zaštitu prava iz ovoga zakona (u daljnjem tekstu: zahtjev) organu uprave nadležnom za inspekcijski nadzor nad primjenom ovoga zakona iz članka 172. stavka (2) (u daljnjem tekstu: nadležni organ), koji će poduzeti mjere u skladu sa ovim zakonom.
- (2) Ako trgovac odbije prigovor, potrošač može podnijeti zahtjev nadležnom organu ili zaštitu svojih prava tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.
- (3) Nadležni organ može na temelju zaprimljenog zahtjeva potrošača, prije pokretanja inspekcijskog postupka nad trgovcem, pisanim putem zatražiti izjašnjenje trgovca u odnosu na sadržaj zahtjeva potrošača, odnosno izjašnjenje da li će trgovac udovoljiti zahtjevu potrošača.
- (4) Trgovac je dužan u roku koji odredi nadležni organ, ali koji ne može biti duži od osam (8) dana od dana zaprimanja zatraženog izjašnjenja, pisanim putem dostaviti izjašnjenje.
- (5) Ako nadležni organ po zahtjevu potrošača, neposrednim uvidom i/ili primjenom drugih propisanih radnji, bez uključivanja stručnih osoba i organizacija, može utvrditi da se radi o povredi prava potrošača iz ovoga zakona, a naročito prava koja se odnose na cijenu, materijalni nedostatak na stvari, komercijalno jamstvo, štetu na proizvodu datom na popravku, nepoštene ugovorne odredbe

- i nepoštene poslovne prakse, poduzeće mjere u skladu sa zakonom i rješenjem narediti trgovcu da postupi po zahtjevu potrošača.
- (6) Kada se u postupku iz stavka (5) ovoga članka ne može utvrditi povreda prava koja se odnosi na materijalni nedostatak na stvari, komercijalno jamstvo i štetu na proizvodu datom na popravku, povreda tih prava može se, na prijedlog potrošača ili trgovca, dokazivati vještačenjem od strane angažovanih nadležnih stručnih organizacija ili ovlaštenog sudskog vještaka.
 - (7) Rok za donošenje i dostavljanje rješenja po zahtjevu potrošača u slučaju sprovođenja postupka vještačenja iz stavka (6) ovoga članka je 60 dana od dana pokretanja postupka.
 - (8) Ako nadležni organ, na temelju provedenih radnji iz st. (5) i (6) ovoga članka, nije u mogućnosti utvrditi odlučujuće činjenice da se radi o povredi prava potrošača iz ovoga zakona ili ako utvrdi da se ne radi o povredi prava potrošača iz ovoga zakona, o tome će donijeti rješenje i uputiće potrošača da zaštitu svojih prava može tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.
 - (9) Na pitanja zaštite prava potrošača u postupcima po zahtjevu nadležnom organu koja nisu uređena ovim zakonom, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje upravni postupak.

Članak 175. (Troškovi vještačenja)

- (1) Troškove vještačenja iz članka 174. stavka (6) ovoga zakona snosi potrošač ili trgovac, ovisno o rezultatu vještačenja.
- (2) Stranka koja predlaže vještačenje treba predujmiti troškove za izvođenje tog dokaza, a ako se strane u postupku suglase o vještačenju, nadležni organ odlučuje u kojoj mjeri stranke trebaju uplatiti predujam za troškove vještačenja.

Članak 176. (Prikrivena trgovina)

- (1) Radi utvrđivanja nepravilnosti u primjeni ovoga i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, inspektor je ovlašten da, bez prethodnog obavješćavanja i legitimiranja subjektu nadzora, izvrši prikrivenu kupnju proizvoda u slučaju sumnje da osoba obavlja djelatnost bez prethodne registracije ili da ne izdaje račun, ili da na drugi način krši odredbe ovoga zakona ili drugog zakona kojim se štite prava potrošača, ako se na taj način mogu osigurati dokazi, odnosno utvrditi nepravilnosti ili podaci o prekršitelju.
- (2) Ako se tijekom postupka nadzora odnosno kupnje iz stavka (1) ovoga članka utvrdi povreda odredaba ovoga i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača trgovac je dužan snositi trošak kupljenog proizvoda.
- (3) Ako je tijekom postupka nadzora potrebno provesti ispitivanje ili vještačenje proizvoda koji je kupljen prikrivenom kupnjom iz stavka (1) ovoga članka, troškove ispitivanja ili vještačenja snosi trgovac, ako se utvrdi da uzorci ne ispunjavaju zahtjeve utvrđene zakonom.

Članak 177. (Načelo oportuniteta)

- (1) Inspektor neće podnijeti zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno

izdati prekršajni nalog ako:

- a) trgovac tijekom inspekcijskog nadzora odnosno do donošenja rješenja otkloni nepravilnosti odnosno posljedice tih nepravilnosti utvrđene u inspekcijskom nadzoru, što će inspektor konstatovati u zapisniku,
 - b) za utvrđene nepravilnosti doneseno je rješenje i subjekt nadzora je postupio po izvršnom rješenju inspektora ili je postupio po rješenju prije nego što je ono postalo izvršno,
 - c) trgovac izjašnjenjem na zapisnik preuzme obvezu da u određenom roku otkloni nepravilnosti, odnosno posljedice tih nepravilnosti utvrđene u inspekcijskom nadzoru za koje nije propisana upravna mjera, a inspektor utvrdi da je počinjen prekršaj.
- (2) U slučaju iz stavka (1) točka c) ovoga članka inspektor će trgovcu rješenjem narediti izvršenje preuzete obveze i odrediti rok za njeno izvršenje, ovisno o prirodi te obveze.
 - (3) Ako trgovac ne postupi na način iz stavka (1) ovoga članka, odnosno ne ispuni u određenom roku obvezu iz stavka (2) ovoga članka, inspektor je dužan bez odlaganja, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana završetka inspekcijskog nadzora, odnosno u roku od petnaest (15) dana od isteka roka za izvršenje obveze podnijeti zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog.
 - (4) Odredba st. (1) do (3) ovoga članka ne primjenjuje se u slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od jedne (1) godine.

Članak 178.

(Privremena mjera uklanjanja sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju)

- (1) Kada se u inspekcijskom postupku utvrdi da pravna ili fizička osoba zaključuje ugovore na daljinu, te proizlazi da ono namjerno skriva identitet i čini povrede ovoga zakona ili kada odbija suradnju s nadležnim organom, a postoji rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača, nadležni organ može donijeti privremeno rješenje kojim će naložiti privremene mjere.
- (2) Privremena mjera iz stavka (1) ovoga članka može biti:
 - a) naložiti operaterima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP) i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima, odnosno potrošačima, prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje srazmjerno prirodi povrede,
 - b) naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju srazmjerno prirodi povrede,
 - c) naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene,
 - d) naložiti izdavaču elektroničkog ili tiskanog medija da ukloni sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovoga zakona i
 - e) svaka druga mjera kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača.
- (3) Privremene mjere traju do isteka roka na koji su određene, a najdulje do okončanja postupka kod nadležnog organa.

- (4) Ako je nastala šteta operaterima javnih komunikacijskih usluga, davateljima usluga pristupa internetu (ISP), pružateljima usluga smještaja i registrima za domene, izdavaču elektroničkog ili tiskanog medija zbog privremenih mjera iz stavka (2) ovoga članka, oni imaju pravo tražiti od trgovca naknadu štete u skladu sa općim pravilima naknade štete.
- (5) Na rješenje iz stavka (1) dozvoljena je žalba u roku od osam (8) dana od dana primitka rješenja.
- (6) Žalba se izjavljuje nadležnom drugostupanjskom organu, u skladu sa posebnim propisima.
- (7) Žalba protiv rješenja iz stavka (1) ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja.

Članak 179.

(Rješenje o uklanjanju sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju)

- (1) Ako trgovac ni tijekom trajanja privremene mjere iz članka 178. ovoga zakona ne ukloni nepravilnost, nadležni organ rješenjem će zabraniti trgovcu postupanje protivno propisima iz ovoga zakona, srazmjerno prirodi povrede.
- (2) Rješenjem iz stavka (1) ovoga članka nadležni inspektor ukinut će privremeno rješenje iz članka 178. stavka (1) ovoga zakona i:
 - a) naložiti operatorima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP) i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima odnosno potrošačima prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje srazmjerno prirodi povrede,
 - b) naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju srazmjerno prirodi povrede,
 - c) naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene,
 - d) naložiti izdavaču elektroničkog ili tiskanog medija da ukloni sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovoga zakona i/ili
 - e) odrediti svaku mjeru kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača.
- (3) Ako je nastala šteta operaterima javnih komunikacijskih usluga, davateljima usluga pristupa internetu (ISP), pružateljima usluga smještaja i registrima za domene, izdavaču elektroničkog ili tiskanog medija zbog privremenih mjera iz stavka (2) ovoga članka, oni imaju pravo tražiti od trgovca naknadu štete u skladu sa općim pravilima naknade štete.
- (4) Na rješenje iz stavka (1) dozvoljena je žalba u roku od osam (8) dana od dana primitka rješenja.
- (5) Žalba se izjavljuje nadležnom drugostupanjskom organu, u skladu sa posebnim propisima.
- (6) Žalba protiv rješenja iz stavka (1) ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja.

Članak 180.

(Upravne mjere)

- (1) Pored upravnih mjera utvrđenih zakonom kojim se uređuje inspekcijski nadzor, nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene

nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti, ako u toku inspeksijskog nadzora utvrdi da:

1. na mjestu prodaje, odnosno ponude jasno i vidljivo nije istakao posebne uvjete prodaje (članak 13. stavak (4)),
2. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po temelju odgovornosti za materijalni nedostatak na stvari i prava po temelju komercijalnog jamstva, u skladu sa ovim zakonom, za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone (članak 14. stavak (3)),
3. na robu koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovitoj prodaji zbog isticanja roka uporabe, pored roka uporabe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robu „pred istekom roka uporabe“ (članak 20. stavak (1)),
4. roba koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji, nije označena na način propisan ovim zakonom (članak 21.),
5. je cijena na robu istaknuta na način da oštećuje robu (članak 24. stavak (3)),
6. nije potrošaču predao proizvod na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 32.),
7. nije postupio na zahtjev potrošača na način propisan ovim zakonom (članak 33.),
8. za kupljeni proizvod potrošaču nije izdao račun ili nije izdao račun na propisan način (članak 34.),
9. kod usluge popravke ili održavanja nije postupio na način propisan ovim zakonom (članak 35.),
10. nije obavijestio potrošača o dostupnosti rezervnih dijelova, priključnih aparata i sličnih dijelova i tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke, na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 36. stavak (1)),
11. nije osigurao dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, dijelova i aparata iz članka 22. stavka (1) ovoga zakona najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču (članak 36. stavak (2)),
12. nije osigurao odgovarajući originalni ovitak ili ambalažu, ili ako je uračunao težinu originalnog ovitka ili ambalaže u neto masu robe ili nije postupio u skladu sa obvezama koje se odnose na dodatni ovitak, ili je ovitak koji služi za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti ili djelomično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca ili upućuje na njega (članak 37.),
13. ako potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu odnosno uslugu i drugu dokumentaciju koju je osigurao proizvođač na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 38.),
14. pri isporuci proizvoda potrošaču nije postupio na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 39.),
15. je naplatio izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (članak 41. stavak (1)),
16. potrošaču nije omogućio pristup i korištenje usluge od općeg ekonomskog interesa, pod uvjetima propisanim ovim zakonom, ili nije zaključio ugovor sa potrošačem, ili nije izdao račun na propisan način, ili je naplatio uslugu očitavanja mjernih uređaja suprotno uvjetima propisanim

zakonom, ili nije upoznao potrošača sa općim uvjetima poslovanja ili nije javno objavio opće uvjete poslovanja na web/internet stranici, ili na zahtjev potrošača ne dostavi detaljnu specifikaciju računa ili analitičku karticu (članak 42.),

17. kvalitet usluge od općeg ekonomskog interesa koja se pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (članak 46.),
18. je potrošaču obustavio pružanje usluge od općeg ekonomskog interesa ili ga je isključio sa distribucijske mreže u toku postupka u kome se račun osporava ili, bez odlaganja, nije nastavio sa pružanjem usluge, odnosno priključio potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka, a potrošač redovito plaća nesporne iznose računa (članak 45.),
19. nije osigurao besplatnu i lako dostupnu kontakt liniju za pomoć potrošačima u vezi sa korištenjem usluge od općeg ekonomskog interesa na način i pod uvjetima utvrđenim ovim zakonom (članak 49.),
20. u prodajnom objektu nije istakao obavijest ili na drugi način nije obavijestio potrošača o načinu i mjestu podnošenja prigovora u skladu sa ovim zakonom (članak 50. stavak (6)),
21. ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača u skladu sa ovim zakonom (članak 50. stavak (8)),
22. nije odgovorio u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača (članak 52.),
23. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po temelju odgovornosti za materijalni nedostatak na stvari, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 59. do 66., članak 67. st. (3) do (6) i članak 69.),
24. nije ispunio komercijalno jamstvo pod uvjetima sadržanim u izjavi o komercijalnom jamstvu i povezanom promidžbenom materijalu (članak 70. st. (1), (2), (3) i (6) i članak 73.),
25. nije dostavio izjavu o komercijalnom jamstvu potrošaču na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 70. stavak (5) i članak 73.),
26. je pri zaključenju ugovora o prodaji i oglašavanju povodom prodaje zloupotrijebio izraz "jamstvo", "komercijalno jamstvo" i slične izraze sa tim značenjem (članak 71. i članak 73.),
27. prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude nije obavijestio potrošača na jasan i razumljiv način o podacima propisanim ovim zakonom (članak 82. st. (1) i (2)),
28. nije izvršio ugovor o prodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno, ili ako, u slučaju kada ne može izvršiti ugovor u roku utvrđenim zakonom, nije o tome bez odlaganja pisanim putem obavijestio potrošača, ili u slučaju raskida ugovora ne vrati potrošaču plaćeni iznos u roku, pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom (članak 83.),
29. je potrošaču naplatio naknadu za korištenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korištenje tog sredstva plaćanja (članak 85.),
30. nije osigurao da potrošač plaća poziv po tarifi koja nije viša od osnovne tarife za telefonske usluge, a uspostavio je telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa prodajom na daljinu putem telefona (članak 86.),
31. nije zahtijevao izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca

- prije zaključivanja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude (članak 87. st. (1) i (3)),
32. na zahtjev potrošača odmah nije izvršio povrat dodatnog iznosa koji je plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje, već se trgovac poslužio opcijom prešutnog prihvatanja od strane potrošača (članak 87. st. (2) i (3)),
 33. koristi odredbe općih uvjeta, ponude, narudžbenice ili drugih dokumenata koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da šutnja potrošača znači prihvatanje ponude (članak 88. st. (3) i (4)),
 34. nije na jasan i razumljiv način, prije zaključivanja ugovora izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, ili prije prihvatanja ponude, obavijestio potrošača o podacima u skladu sa ovim zakonom (članak 93. stavak (1) i članak 98. st.(1) i (2)),
 35. bez izričitog sporazuma sa potrošačem mijenja obavijesti iz članka 93. stavka (1) ovoga zakona (članak 93. stavak (2)),
 36. prije prihvatanja ponude nije obavijestio potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (članak 93. stavak (5)),
 37. obavijest u vezi sa ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, nije dostavljeno na jednom od jezika u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini (članak 93. stavak (7)),
 38. u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavijest nije data na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 99.),
 39. potrošaču nije dostavio primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, kao i potvrdu prethodne suglasnosti potrošača, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija (članak 100.),
 40. u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, potrošaču nije pružio podatke na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 102. stavak (1)),
 41. u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, pisana potvrda usmeno zaključenog ugovora ne sadrži sve podatke i informacije propisane ovim zakonom (članak 102. stavak (2)),
 42. u slučaju ugovora zaključenog na daljinu, obavijest nije prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi, i nije saopšteno na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 105. stavak (1)),
 43. u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstava daljinske komunikacije koja omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije obavijestio potrošača o podacima i na način propisan ovim zakonom (članak 105. stavak (2)),
 44. na početku komunikacije nije naveo svoj identitet, odnosno identitet osobe u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva, ako za potrebe zaključenja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona (članak 105. stavak (3)),
 45. u slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, nije potrošaču dostavio ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvosmisleno utvrditi trenutak primitka ponude (članak 106. stavak (1)),
 46. u slučaju predviđenim ovim zakonom kod ugovora zaključenog elektroničkim putem, prije nego što izvrši naručivanje, nije obavijestio potrošača o podacima predviđenim ovim zakonom, ili mu u trenutku

- naručivanja nije omogućio da jasno izjavi da je upoznat s tim da naručivanje uključuje obvezu plaćanja, ili ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na zaslonu ili sličnu funkciju, to polje na zaslonu ili slična funkcija nisu obilježeni na lako uočljiv način riječima "narudžba s obvezom plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da narudžba uključuje obvezu plaćanja (članak 107.),
47. na web/internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, nije jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja i koja se sredstva plaćanja prihvataju (članak 108.),
 48. nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku pružanja usluge, potrošaču nije dostavio potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju, ili ta potvrda ne sadrži obavijest o podacima i informacijama iz ovoga zakona (članak 109.),
 49. u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za odustanak od ugovora, trgovac nije od potrošača zatražio podnijeti zahtjev u skladu sa člankom 110. stavkom (1) ovoga zakona (članak 110. stavak (2)),
 50. potrošaču nije omogućio ostvarivanje prava na odustanak od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili na daljinu u rokovima, pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom (članak 112.),
 51. nije bez odlaganja dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o odustanku od ugovora na trajnom mediju, u slučaju predviđenim ovim zakonom (članak 114. stavak (3)),
 52. u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na odustanak od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, u rokovima propisanim ovim zakonom, ne vrati potrošaču sve što je plaćeno na temelju ugovora, u sredstvima, na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 116.),
 53. u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena na adresu potrošača, nije preuzeo robu o svom trošku, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (članak 117. stavak (5)),
 54. u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora nije obavijestio potrošača, pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom (čl. 121., 122., 123., 124. i 125.),
 55. potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uvjete, kao i prethodnu obavijest u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno odmah nakon zaključenja ugovora pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom ili na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, nije dostavio primjerak zaključenog ugovora ili potrošaču nije omogućio promjenu sredstva daljinske komunikacije u skladu sa ovim zakonom (članak 126.),
 56. je započeo sa ispunjenjem ugovora prije isteka roka za odustanak od ugovora bez izričitog pristanka potrošača ili da zahtijeva ispunjenje obveze potrošača prije isteka roka za odustanak od ugovora (članak 131.),
 57. u slučaju odustanka od ugovora nije vratio potrošaču sve što je na temelju ugovora od njega primio, u roku, pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom (članak 132. stavak (7)),
 58. oglašava ugovore iz članka 137. ovoga zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uvjetima i na način suprotan ovom zakonu (članak 138.)

59. ne zaključi ugovor u formi ili na jeziku u skladu sa ovim zakonom (članak 139.),
 60. u pogledu sadržaja ugovora, izmjene ugovora i obavještenja, obveznog upozorenja potrošača, odredbi o odustanku od ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupajući suprotno ovom zakonu (članak 140.),
 61. zahtijeva od potrošača izvršiti plaćanje unaprijed, davanje jamstva, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu financijsku transakciju u korist trgovca ili nek treće osobe, prije isteka roka za odustanak od ugovora, a u pogledu ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu i ugovora o zamjeni, kao i ugovora o ponovnoj prodaji (članak 143.),
 62. zahtijeva plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uvjetima i načinu koji je propisan ovim zakonom (članak 144.),
 63. u slučaju raskida od ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) korištenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu nije vratio potrošaču sredstva primljena po temelju povezanog ugovora, u roku, pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom (članak 145. stavak (6)).
- (2) Nadležni inspektor će rješenjem privremeno zabraniti promet robe ili pružanje usluga trgovcu do otklanjanja nepravilnosti, ako utvrdi da:
1. je vršio oglašavanje proizvoda suprotno ovom zakonu (članak 10.),
 2. prateći poklon koji obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (članak 14. stavak (4)),
 3. roba koja je upotrebljavana, popravljana ili ima grešku, odnosno roba, čija su uporabna svojstva i značajke na drugi način ograničeni, nije fizički odvojena od druge robe ili na mjestu ponude nije jasno, vidljivo i čitko označeno na robi ili prodajnom mjestu da se radi o takvoj robi ili nije istaknuta oznaka o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošač nije upoznat o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju uporabnih svojstava i značajki robe (članak 19.),
 4. na robi koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovitoj prodaji jer joj ističe rok uporabe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka uporabe“ (članak 20. stavak (1)),
 5. na robi koju nudi ili stavlja u promet, odnosno na uslugama, nije istakao deklaraciju u skladu sa zakonom ili istaknuta deklaracija nije propisanog sadržaja (čl. 22. i 23.),
 6. prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na temelju ovoga zakona (članak 24.),
 7. nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakao prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenju cijenu (članak 26.),
 8. cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom i posebnim propisima kojim se uređuje oglašavanje (članak 27.),
 9. se akcijska, promidžbena prodaja, rasprodaja i sezonsko sniženje ne vrše u skladu sa ovim zakonom (čl. 16., 17. i 18.).
- (3) Nadležni inspektor će rješenjem zabraniti trgovcu korištenje ugovorne odredbe za koju je pravosnažnom sudskom presudom utvrđeno da je

nepoštena u skladu sa odredbama ovoga zakona, odnosno kojom se zabranjuje korištenje takvih ili sličnih ugovornih odredbi.

- (4) Ako je postupanjem suprotno odredbama ovoga zakona trgovac ostvario imovinsku korist, inspektor će rješenjem privremeno oduzeti stečenu imovinsku korist.
- (5) Inspektor će rješenjem narediti proizvođaču otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti u slučaju kada proizvođač nije ispunio komercijalno jamstvo trajnosti pod uvjetima sadržanim u izjavi o komercijalnom jamstvu, odnosno kada potrošač izabere da svoje pravo po temelju komercijalnog jamstva ostvari kod proizvođača (članak 70. stavak (3) i članak 72.).

XXI. POGLAVLJE – KAZNE NE ODREDBE

Članak 181.

- (1) Novčanom kaznom od 3.000,00 KM do 30.000,00 KM kaznit će se za prekršaj pravna osoba - trgovac, ako:
 1. je vršio oglašavanje proizvoda suprotno ovom zakonu (članak 10.),
 2. se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uvjeta prodaje i uvjeta prodaje za prodajne podsticaje (članak 13. st.(2) i (4)),
 3. prodajne podsticaje ne vrši u skladu sa zakonom (čl. 16., 17. i 18),
 4. proizvodi nisu označeni u skladu sa važećom zakonskom regulativom, te drugim propisima, tehničkim zahtjevima i standardima karakterističnim za proizvod ili na jednom od pisama i jezika koji su u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini (članak 22. st. (1) i (3)),
 5. proizvod nije označen na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 23.),
 6. se ne pridržava istaknutih cijena (čl. 24. i 25.),
 7. utvrđenu prodajnu cijenu na robu ističe na način da potrošača dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi (članak 24. st. (3) i (4)),
 8. istaknute elektroničke cijene nisu vidljive, točne, nedvosmislene i identične onima prilikom izdavanja računa potrošaču ili nisu ažurirane na način određen zakonom (članak 25. st. (2) i (3)),
 9. u cjeniku ili tarifi koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne financijske usluge, nije naveo slučajeve u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i financijske savjetodavne usluge, naplaćuju i, ukoliko je primjenjivo, učestalost njihove naplate, ili provizije ili naknade ili troškovi koji padaju na teret potrošača ne odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima (članak 28. st. (8) i (9)),
 10. nije osigurao najmanje jedan uređaj za provjeru cijena proizvoda (tzv. „price checker“) dostupan potrošačima na lako uočljivom mjestu ili uređaj nije funkcionalan, jasno označen i postavljen na pristupačnom mjestu ili informacija o cijeni prikazana putem uređaja mora odgovarati istaknutoj cijeni na prodajnom mjestu i cijeni evidentiranoj u fiskalnom sustavu (članak 29.),
 11. nije javno, transparentno i putem sredstava daljinske komunikacije objavio prodajne cijene proizvoda i kriterije formiranja cijena prilikom

oglašavanja, na način određen zakonom (članak 30. stavak (1) i članak 31.),

12. za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun (članak 34. stavak (1)),
 13. potrošaču nije omogućio pristup i korištenje usluge od općeg ekonomskog interesa, pod uvjetima propisanim ovim zakonom, ili nije zaključio ugovor sa potrošačem, ili nije izdao račun na propisan način, ili je naplatio uslugu očitavanja mjernih uređaja suprotno uvjetima propisanim zakonom, ili na zahtjev potrošača ne dostavi detaljnu specifikaciju računa ili analitičku karticu (članak 42. st. (2), (4), (5), (6) i (9)),
 14. nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu, uporabu priključka i mreže na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 44.),
 15. je potrošaču ograničio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distribucijske mreže u toku sudskog, vansudskog, upravnog postupka, postupka prisilne naplate ili drugog postupka u kome se račun osporava, a potrošač redovito plaća nesporne iznose računa ili je suprotno ovom zakonu, bez odlaganja, nije nastavio sa pružanjem usluge, odnosno priključio potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka u kome se račun osporava ili pokrene postupak prisilne naplate suprotno odredbama zakona (članak 45.),
 16. nije omogućio potrošaču podnošenje pisanog prigovora na način i pod uvjetima predviđenim zakonom (članak 50. stavak (3))
 17. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po temelju odgovornosti za materijalni nedostatak na stvari, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 59. do 66., članak 67. st. (3) do (6) i članak 69.);
 18. nije ispunio komercijalno jamstvo pod uvjetima sadržanim u izjavi o komercijalnom jamstvu i povezanom reklamnom materijalu (članak 70. st. (1), (2), (3) i (6) i članak 73.),
 19. koristi odredbe općih uvjeta, ponude, narudžbenice ili drugih dokumenata koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da šutnja potrošača znači prihvatanje ponude (članak 88. st. (3) i (4)),
 20. koristi poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom u skladu sa ovim zakonom (članak 88. st. (1) i (4), čl. 75., 76., 77. i 78., a u vezi sa člankom 74.),
 21. koristi nepoštene ugovorne odredbe (članak 90., a u vezi sa člankom 89.),
 22. nije na jasan i razumljiv način, koji je primjeren sredstvu daljinske komunikacije, obavijestio potrošača o informacijama u skladu sa ovim zakonom, prije nego se potrošač zaključi ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom (članak 94. stavak (1)).
- (2) Za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 1.000,00 KM do 2.000,00 KM.
 - (3) Za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i trgovac fizička osoba novčanom kaznom od 1.000,00 KM do 1.500,00 KM.
 - (4) Ako je prekršajem iz stavka (1) ovoga članka trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.
 - (5) Novčanom kaznom od 3.000,00 KM do 30.000,00 KM kaznit će se proizvođač ako nije ispunio komercijalno jamstvo pod uvjetima sadržanim u izjavi o

komercijalnom jamstvu, kada potrošač izabere da svoje pravo po temelju tog jamstva ostvari kod proizvođača.

- (6) Uz novčanu kaznu iz stavka (1) ovoga članka može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja poziva, djelatnosti ili dužnosti u trajanju do šest (6) mjeseci.

Članak 182.

- (1) Novčanom kaznom od 2.000,00 KM do 15.000,00 KM kaznit će se za prekršaj pravna osoba - trgovac, ako:
1. nije potrošaču predao proizvod na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 32.),
 2. za kupljeni proizvod potrošaču nije izdao račun pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 34. st. (2), (3) i (4)),
 3. za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan ovim zakonom (članak 35.),
 4. potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu odnosno uslugu i druge dokumente koja je osigurao proizvođač na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 38.),
 5. prije pružanja usluge od općeg ekonomskog interesa nije upoznao potrošača sa općim uvjetima poslovanja ili nije javno objavio opće uvjete poslovanja na web/internet stranici (članak 42. st. (7) i (8)),
 6. kvalitet usluge od općeg ekonomskog interesa koju pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (članak 46.),
 7. prilikom zaključenja ugovora o prodaji stvari i oglašavanju povodom prodaje, upotrebljava izraze „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 (članak 71.),
 8. naplati sredstava koja potrošač nije bio dužan platiti, suprotno ovom zakonu (članak 88. st. (2) i (4), članak 93. st. (3), (4), (5) i (6) i članak 115. stavak (3)).
- (2) Za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 500,00 KM do 1.500,00 KM.
- (3) Za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i trgovac fizička osoba novčanom kaznom od 500,00 KM do 1.500,00 KM.
- (4) Ako je prekršajem iz stavka (1) ovoga članka trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.
- (5) Uz novčanu kaznu iz stavka (1) ovoga članka može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja poziva, djelatnosti ili dužnosti u trajanju do šest mjeseci.

Članak 183.

- (1) Novčanom kaznom od 2.000,00 KM do 10.000,00 KM kaznit će se za prekršaj pravna osoba - trgovac, ako:
1. nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po temelju odgovornosti za materijalni nedostatak na stvari i prava po temelju komercijalnog jamstva, u skladu sa ovim zakonom, za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone ili prateći poklon koji

- obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (članak 14. st. (3) i (4)),
2. nije fizički od druge robe odvojio robu koja je upotrebljavana, popravljana ili je s greškom, odnosno robu čija su uporabna svojstva i značajke na drugi način ograničeni, ili na mjestu ponude nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakao oznaku da se radi o takvoj robi ili nije istakao oznaku o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošača nije informirao o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju uporabnih svojstava i značajki robe (članak 19.),
 3. na robu koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovitoj prodaji zbog isticanja roka uporabe, pored roka uporabe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi „pred istekom roka uporabe“ (članak 20. stavak (1)),
 4. prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na temelju ovoga zakona (članak 24. st. (1) i (2) i članak 25. stavak (3)),
 5. utvrđena prodajna cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom (članak 24. st. (4), (5), (8), (9), (10) i (11)),
 6. nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istaknuo prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenju cijenu (članak 26.);
 7. cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uvjetom propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (članak 27.),
 8. prilikom ponude i prodaje tehničke robe nije obavijestio potrošača u pisanoj formi o dostupnosti rezervnih dijelova, priključnih aparata i sličnih dijelova i tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom ili nije osigurao dostupnost usluga tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, dijelova i aparata najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču ili ne obezbijedi spisak pravnih i fizičkih osoba koje je ovlastio za pružanje usluga servisiranja u FBiH (članak 36. st. (1), (2) i (4)),
 9. pri isporuci proizvoda potrošaču ne postupi na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 39.),
 10. nije osigurao besplatnu i lako dostupnu kontakt liniju za pomoć potrošačima u vezi sa korištenjem usluge od općeg ekonomskog interesa na način i pod uvjetima utvrđenim ovim zakonom (članak 49.),
 11. nije jasno, vidljivo i čitko istakao obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora svojim poslovnim prostorijama i na web/internet stranici ili ne izda pisanu potvrdu o primitku prigovora propisanog sadržaja (članak 50. st. (5) i (6)),
 12. ne odgovori u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača (članak 52.)
 13. nije dostavio izjavu o komercijalnom jamstvu potrošaču na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom ili izjava o komercijalnom jamstvu ne sadrži propisane podatke (članak 70. st. (5), (6) i članak 73.),
 14. prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima propisanim ovim zakonom (članak 82. st. (1) i (2)),

15. nije izvršio ugovor o prodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno, ili ako, u slučaju kada ne može izvršiti ugovor u roku utvrđenim zakonom, nije o tome bez odlaganja pisanim putem obavijestio potrošača, ili u slučaju raskida ugovora ne vrati potrošaču plaćeni iznos u roku, pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom (članak 83.),
16. je potrošaču naplatio naknadu za korištenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korištenje toga sredstva plaćanja (članak 85.),
17. nije osigurao da potrošač plaća poziv po tarifi koja nije viša od osnovne tarife za telefonske usluge, a uspostavio je telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa prodajom na daljinu putem telefona (članak 86.),
18. nije zahtijevao izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije zaključivanja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude (članak 87. st. (1) i (3)),
19. na zahtjev potrošača odmah nije izvršio povrat dodatnog iznosa koji je plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje, već se trgovac poslužio opcijom prešutnog prihvatanja od strane potrošača (članak 87. st. (2) i (3)),
20. nije na jasan i razumljiv način, prije zaključivanja ugovora izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, ili prije prihvatanja ponude, obavijestio potrošača o podacima u skladu sa ovim zakonom (članak 93. stavak (1) i članak 98. st. (1) i (2)),
21. bez izričitog sporazuma sa potrošačem mijenja obavještenja iz članka 93. stavak (1) ovoga zakona ili prije prihvatanja ponude nije obavijestio potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom ili obavijest u vezi sa ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, nije dostavljeno na jednom od jezika u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini (93. st. (2), (5) i (7)),
22. u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavijest nije data na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 99.),
23. potrošaču nije dostavio primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, kao i potvrdu prethodne suglasnosti potrošača, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija (članak 100.),
24. u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, potrošaču nije pružio podatke na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom ili pisana potvrda usmeno zaključenog ugovora ne sadrži sve podatke i informacije propisane ovim zakonom (članak 102. st. (1) i (2)),
25. u slučaju ugovora zaključenog na daljinu, obavijest nije prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi, i nije saopšteno na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom ili u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstava daljinske komunikacije koja omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije obavijestio potrošača o podacima i na način propisan ovim zakonom ili na početku komunikacije nije naveo svoj identitet, odnosno identitet osobe u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva, ako za potrebe

- zaključenja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona (članak 105. st. (1), (2) i (3)),
26. u slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, nije potrošaču dostavio ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvosmisleno utvrditi trenutak primitka ponude (članak 106. stavak (1)),
27. u slučaju predviđenim ovim zakonom kod ugovora zaključenog elektroničkim putem, prije nego što izvrši naručivanje, nije obavijestio potrošača o podacima predviđenim ovim zakonom, ili mu u trenutku naručivanja nije omogućio da jasno izjavi da je upoznat s tim da naručivanje uključuje obvezu plaćanja, ili ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na zaslonu ili sličnu funkciju, to polje na zaslonu ili slična funkcija nisu obilježeni na lako uočljiv način riječima "narudžba s obvezom plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da narudžba uključuje obvezu plaćanja (članak 107.),
28. na web/internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, nije jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja i koja se sredstva plaćanja prihvataju (članak 108.),
29. nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku pružanja usluge, potrošaču nije dostavio potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju, ili ta potvrda ne sadrži obavijest o podacima i informacijama iz ovoga zakona (članak 109.),
30. u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za odustanak od ugovora, trgovac nije od potrošača zatražio podnijeti zahtjev u skladu sa člankom 110. stavkom (1) ovoga zakona (članak 110. stavak (2)),
31. potrošaču nije omogućio ostvarivanje prava na odustanak od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili na daljinu u rokovima, pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom (članak 112.),
32. nije bez odlaganja dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o odustanku od ugovora na trajnom mediju, u slučaju predviđenim ovim zakonom (članak 114. stavak (3)),
33. u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na odustanak od ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, u rokovima propisanim ovim zakonom, ne vrati potrošaču sve što je plaćeno na temelju ugovora, u sredstvima, na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 116.),
34. u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena na adresu potrošača, nije preuzeo robu o svom trošku, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (članak 117. stavak (5)),
35. u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora nije obavijestio potrošača, pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom (čl. 121., 122., 123., 124. i 125.),
36. potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uvjete, kao i prethodna obavijest u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno odmah nakon zaključenja ugovora pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom ili na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, nije dostavio primjerak zaključenog ugovora ili potrošaču nije omogućio promjenu sredstva daljinske komunikacije u skladu sa ovim zakonom (članak 126.),

- 37. je započeo sa ispunjenjem ugovora prije isteka roka za odustanak od ugovora bez izričitog pristanka potrošača ili da zahtijeva ispunjenje obveze potrošača prije isteka roka za odustanak od ugovora (članak 131.),
 - 38. u slučaju odustanka od ugovora nije vratio potrošaču sve što je na temelju ugovora od njega primio, u roku, pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom (članak 132. stavak (7)),
 - 39. oglašava ugovore iz članka 137. ovoga zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uvjetima i na način suprotan ovom zakonu (članak 138.)
 - 40. ne zaključi ugovor u formi ili na jeziku u skladu sa ovim zakonom (članak 139.),
 - 41. u pogledu sadržaja ugovora, izmjene ugovora i obavijesti, obveznog upozorenja potrošača, odredbi o odustanku od ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupa suprotno ovom zakonu (članak 140.),
 - 42. zahtijeva od potrošača izvršiti plaćanje unaprijed, davanje jamstva, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu financijsku transakciju u korist trgovca ili neke treće osobe, prije isteka roka za odustanak od ugovora, a u pogledu ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu i ugovora o zamjeni, kao i ugovora o ponovnoj prodaji (članak 143.),
 - 43. zahtijeva plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uvjetima i načinu koji je propisan ovim zakonom (članak 144.),
 - 44. u slučaju raskida od ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) korištenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu nije vratio potrošaču sredstva primljena po temelju povezanog ugovora, u roku, pod uvjetima i na način propisan ovim zakonom (članak 145. stavak (6)).
- (2) Za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 200,00 KM do 1.000,00 KM.
 - (3) Za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i fizička osoba novčanom kaznom od 200,00 KM do 1.000,00 KM.

Članak 184.

- (1) Novčanom kaznom od 600,00 KM do 3.000,00 KM kaznit će se za prekršaj pravna osoba - trgovac ako:
 - 1. nije vidno označio robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji, oznakom „nije za prodaju“, „gratis“, „uzorak“, „eksponat“ ili prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu nije vidno označio oznakom "prodato" (članak 21.),
 - 2. je cijena na robi istaknuta na način da oštećuje robu (članak 24. stavak (3)),
 - 3. potrošača na njegov zahtjev nije upoznao sa svojstvima i značajkama ponuđenog proizvoda ili na zahtjev potrošača nije pokazao proizvod i/ili način njegove uporabe ako to priroda proizvoda dozvoljava ili mu nije pokazao detaljan naputak ili objašnjenje o proizvodu koji prodaje (članak 33.),
 - 4. nije osigurao odgovarajući originalni ovitak ili ambalažu, ili ako je uračunao težinu originalnog ovitka ili ambalaže u neto masu robe ili nije postupio u skladu sa obvezama koje se odnose na dodatni ovitak, ili je ovitak koji služi

- za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti ili djelomično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca ili upućuje na njega (članak 37.),
5. je naplatio izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (članak 41.),
6. ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom (članak 50. stavak (8)).
- (2) Za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 100,00 KM do 400,00 KM.
- (3) Za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i fizička osoba novčanom kaznom od 100,00 KM do 400,00 KM.

Članak 185.

(Dodatni kriteriji za odmjeravanje kazne)

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

- a) prirodu, obujam i trajanje prekršaja;
- b) mjere koje je učinitelj preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;
- c) finansijsku dobit koju je učinitelj ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni.

XXII. DIO - PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 186.

(Donošenje podzakonskih akata i dužnost usklađivanja)

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

Članak 187.

(Stupanje na snagu Zakona)

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

OBRAZLOŽENJE PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

I. USTAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE ZAKONA

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

II. RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA

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

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

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

Nacrtom Zakona o zaštiti potrošača (u daljnjem tekstu: Zakon), kao ključnim pravnim dokumentom koji štiti prava potrošača, reguliraju 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.

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

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

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

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

nisu bile regulirane, a kojima su se kršila potrošačka prava u određenim sektorima, pod određenim uvjetima budu definirane kao nepoštena poslovna praksa, a sve kako bi se osigurao najviši stupanj zaštite potrošača prilikom kupnje proizvoda.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Zaključno, Zakonom će se postići visoka razina zaštite potrošača, bolje funkcioniranje unutarnjeg tržišta, smanjenje tzv. „sive ekonomije“ i viša razina pravne sigurnosti potrošača i trgovaca na jedinstvenom tržištu.

III. USUGLAŠENOST SA PRAVNOM STEČEVINOM EUROPSKE UNIJE

Ovim se zakonom vrši usklađivanje sa sljedećim aktima Europske unije:

1. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21. 4. 1993.),
2. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18. 3. 1998.),
3. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. 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.)
4. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. 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.),
5. Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. 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.),
6. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, te o stavljanju van 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.),
7. Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22. 5. 2019.),
8. Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ, te stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22. 5. 2019.),
9. Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenog 2019. 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.).
10. Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2020. 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.)

IV. OBRAZLOŽENJE ODREDBI ZAKONA

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

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

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

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

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

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

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

proizvoda, pitanje servisiranja, propisano je da je trgovac obvezan da proizvod prodaje sa originalnim ovitkom ili ambalažom, u skladu sa vrstom i značajkama robe, propisano je da je trgovac dužan da potrošaču uz robu preda ili obezbijedi dokumentaciju koja prati robu (naputak za uporabu, naputak za montažu ili instalaciju, izjava o jamstvu i slično), kao i drugu dokumentaciju koju obezbijedi proizvođač, propisan je način isporuke proizvoda, novčana obveza potrošača i plaćanje predujmom i propisano je da izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja nije dopušteno naplaćivati.

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

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

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

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

U poglavlju XI. Zakona, koji se odnosi na komercijalno jamstvo (čl. 70. do 73.), definiran je pojam komercijalnog jamstva, propisana je zabrana zlouporaba izraza komercijalno jamstvo, uređen je način ostvarivanja prava iz komercijalnog jamstva i propisano je da se odredbe čl. 50. do 64., te čl. 65. do 68. ovoga zakona shodno se primjenjuju i na druge proizvode u smislu članka 4. stavka (1) točka 5) ovoga zakona, osim na potrošačke ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga.

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

U poglavlju XIII. Zakona, koji se odnosi na potrošačke ugovorne odnose (čl. 80. do 88.) propisano je da se odredbe ovoga dijela zakona primjenjuju se na svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača, su izuzeci od primjene odredbi ovoga dijela zakona, propisana je obveza obavješćavanja od strane trgovca prije nego što potrošač zaključi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, propisan je rok za izvršenje ugovora. Nadalje, propisano je da trgovac ne može naplatiti potrošaču naknadu za korištenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korištenje tog sredstva plaćanja, kao i da ako je trgovac uspostavio telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa prodajom na daljinu putem telefona, dužan je osigurati da potrošač bude oslobođen dodatnog plaćanja poziva, izuzev osnovne tarife za telefonske usluge. Člankom 87. uređena su dodatna plaćanja na način da je trgovac 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, dok je člankom 88. uređeno slanje proizvoda bez naručivanja potrošača.

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

U poglavlju XV. Zakona, koji se odnosi na zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu (čl. 93. do 135.) propisane su opće odredbe predugovornih obavijesti, obveze osobe koje upravlja elektroničkom platformom. Člankom 96. propisano je da u slučaju zaključivanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe, obavijesti iz članka 93. stavka (1) ovoga

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V. FINANCIJSKA SREDSTVA

Za provedbu ovoga zakona nije potrebno osigurati dodatna sredstva u proračunu Federacije BiH.