

Број: 03-02-1649/2026
Сарајево, 17.07.2026. године

**ПАРЛАМЕНТ ФЕДЕРАЦИЈЕ
БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ**

- Представнички дом -
- Дом народа -
госп Томислав Мартиновић, председавајући

Поштовани,

У складу са чланом IV.Б.3.7.ц) (III) Устава Федерације Босне и Херцеговине, а у вези са чл. 191. и 192. Пословника Представничког дома Парламента Федерације Босне и Херцеговине („Службене новине Федерације БиХ“, бр. 69/07, 2/08, 26/20 и 13/24) и чл. 186. и 187. Пословника о раду Дома народа Парламента Федерације Босне и Херцеговине („Службене новине Федерације БиХ“, бр. 27/03, 21/09, 24/20 и 60/24), **ради разматрања и усвајања по хитном поступку, достављам Вам ПРИЈЕДЛОГ ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА**, који је утврдила Влада Федерације Босне и Херцеговине на 71. сједници, одржаној 16.07.2026. године.

Приједлог закона се доставља на службеним језицима и писмима Федерације Босне и Херцеговине у принтаној и електронској форми (ЦД).

С поштовањем,



Прилог:

- Приједлог закона на српском језику (ЦД)
- Образац број 2
- Изјава о усклађености
- Образац ИФП НЕ
- Мишљење КонкурENCIЈског савјета Босне и Херцеговине, акт број: 07-26-7-011-2/25 од 17.07.2025. године

Цо: Федерално министарство трговине
госп Амир Хасичевић, министар

со: пречек

**БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА
ФЕДЕРАЦИЈА БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ
ВЛАДА**

„ЕИ“

ПРИЈЕДЛОГ

**ЗАКОН
О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА**

Сарајево, јули 2026. године

ПРИЈЕДЛОГ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА ПО ХИТНОМ ПОСТУПКУ

Предлажемо да се Закон о заштити потрошача донесе по хитном поступку, у складу са чл. 191. и 192. Пословника Представничког дома Парламента Федерације Босне и Херцеговине („Службене новине Федерације БиХ“, бр. 69/07, 2/08, 26/20 и 13/24) и чл. 186. и 187. Пословника о раду Дома народа Парламента Федерације Босне и Херцеговине („Службене новине Федерације БиХ“, бр. 27/03, 21/09, 24/20 и 60/24), који предвиђају да се закон може донијети по хитном поступку само ако се тим законом уређују односи и питања за чије уређивање постоји неодложна потреба и ако би доношења закона у редовном поступку могло изазвати штетне посљедице за Федерацију Босне и Херцеговине.

Образложење

Од усвајања тренутно важећег Закона о заштити потрошача у Босни и Херцеговини из 2006. године, који се примјењује на територији Федерације Босне и Херцеговине, законодавство о заштити потрошача у Босни и Херцеговини се није мијењало, изузев мале измјене у 2015. години. У Европској унији законодавство о заштити потрошача је значајно промијењено, те је кроз велики број нових директива одговорено на нове тржишне околности. Због наведеног, постоји потреба да се осигура усклађеност прописа са значајним промјенама у оквиру правне стечевине Европске уније кроз хармонизацију и имплементацију нових нормативних рјешења. Законско регулисање заштите потрошача у Федерацији Босни и Херцеговини представља један од основних услова које Босна и Херцеговина мора испунити на свом путу ка чланству у Европску унију. Усвајањем Закона о заштити потрошача, као ефикасног инструмента за осигурање равнотеже између интереса трговаца и права потрошача, би дошло до директног утицаја на транспарентност тржишта, сигурност производа и услуга, те подстицања фер пословне праксе. Усвајање овог прописа доприноси стварању позитивног пословног окружења, које је основни предуслов за привлачење инвестиција, унапређење конкуренције и подизање укупног квалитета трговинске понуде. Осим заштите индивидуалних интереса потрошача, овај закон има шири економски значај, јер подстиче иновације, побољшање стандарда и усклађивање са европским и међународним нормама. Тиме се омогућава интегрисање домаћег тржишта у јединствено европско тржиште, а Федерација Босне и Херцеговине конституише основ за дугорочно одржив, конкурентан и потрошачки оријентисан трговински сектор.

Неусклађеност правне регулативе на јединственом економском простору БиХ, с обзиром на чињеницу да Република Српска има донесен ентитетски пропис који је у примјени и чије одредбе се разликују од одредби тренутно важећег државног закона, има негативан ефекат на права и обавезе како потрошача, тако и трговаца у Федерацији БиХ. Савремено тржиште подразумијева висок и јединствен ниво заштите права потрошача, односно стварање нормативне и институционалне структуре која представља основ за провођење ефикасне политике у овој области.

Надаље, модерни друштвени трендови и дигитализација са собом носе нове изазове, као што су нпр. питања електронске трговине и заштите података, те постоји потреба за прилагођавањем закона новим технологијама и друштвеним

тековинама. Потребно је ускладити позитивне законске прописе са развојем дигиталног тржишта и трговине, како би права потрошача била боље заштићена у дигиталном окружењу.

Дакле, основни разлог за доношење Закона о заштити потрошача у Федерацији Босни и Херцеговини је усаглашавање са најновијом потрошачком правном стечевином ЕУ, али и са прописом Републике Српске. Циљ доношења нове законске регулативе јесте, између осталог, унапријеђење тржишне конкуренције, заштита потрошача од неправедних пракси трговаца, те осигурање да потрошачи буду адекватно информисани и заштићени приликом куповине производа и услуга. Закон о заштити потрошача треба да служи за осигурање равнотеже између интереса потрошача и тржишта, те спречавање злоупотреба и непоштених пословних пракси. Брз технолошки напредак и све већа употреба технологија стварају услове за стално унапређење пословања и увођење нових начина обављања трговине. Ово укључује усвајање европских правила о сигурности производа, транспарентности пословања, дигиталним правима потрошача и заштити приватности и друго. Усвајањем овог закона и кроз његову примјену у пракси ће се постићи висок ниво заштите потрошача, боље функционисање унутрашњег тржишта, смањење тзв. „сиве економије“ и виши ниво правне сигурности потрошача и трговаца на јединственом тржишту.

Због свега напријед наведеног, сматрамо да су се стекли услови за доношење Закона о заштити потрошача по хитном поступку.

ЗАКОН О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

I ПОГЛАВЉЕ – ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1. (Предмет закона)

- (1) Овим законом уређују се основна права и обавезе потрошача и трговаца на територији Федерације БиХ, начини и поступци заштите права потрошача, права потрошача при куповини робе и услуга, заједничка правила између потрошача и трговаца о испоруци дигиталног садржаја или дигиталних услуга, заштита и сигурност живота и здравља потрошача, означавање (декларисање) производа, одговорност и гаранција за производ или услугу, транспарентност цијена, услуге од општег економског интереса, непоштена пословна пракса, уговори о продаји финансијских услуга закључених на даљину, заштита колективних интереса потрошача, уговори закључени изван пословних просторија, продаја на основу уговора на даљину, информисање потрошача, права и обавезе удружења потрошача, надлежних органа, тијела и других носиоца функција заштите потрошача, надзор и казнене одредбе, као и остала питања од значаја за заштиту права потрошача.
- (2) Примјеном правила овог закона, надлежни органи и тијела, носиоци заштите права потрошача, као и сами трговци, морају узети у обзир основна права потрошача и положај потрошача као економски слабије стране.

Члан 2. (Усклађивање са правном стечевином Европске уније)

Овим се законом у законодавство Федерације Босне и Херцеговине дјелимично преузимају сљедећи правни акти Европске уније:

1. Директива Савјета 93/13/ЕЕЗ од 5. априла 1993. године о непоштеним условима у потрошачким уговорима (СЛ Л 95, 21.4.1993. године, Консолидовани текст од 28.05.2022. године),
2. Директива 98/6/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 16. фебруара 1998. године о заштити потрошача приликом истицања цијена производа понуђених потрошачима (СЛ Л 80, 18.3.1998. године, Консолидовани текст од 28.5.2022.),
3. Директива 2002/65/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 23. септембра 2002. године о трговању на даљину финансијским услугама које су намијењене потрошачима и о измјени Директиве Савјета 90/619/ЕЕЗ и директива 97/7/ЕЗ и 98/27/ЕЗ (СЛ Л 271, 9.10.2002. године, Консолидовани текст од 13.1.2018. године)
4. Директива 2005/29/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 11. маја 2005. године о непоштеној пословној пракси пословног субјекта у односу према потрошачу на унутрашњем тржишту и о измјени Директиве Савјета 84/450/ЕЕЗ, директива 97/7/ЕЗ, 98/27/ЕЗ и 2002/65/ЕЗ Европског парламента и Савјета, као и Уредбе (ЕЗ) бр. 2006/2004 Европског парламента и Савјета („Директива о непоштеној пословној пракси“) (Текст

- значајан за ЕЕП) (СЛ Л 149, 11.6.2005. године, Консолидовани текст од 28.5.2022. године),
5. Директива 2008/122/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 14. јануара 2009. године о заштити потрошача у односу на одређене аспекте уговора о праву на временски ограничену употребу некретнине, о дугорочним производима за одмор, препродаји и размјени (Текст значајан за ЕЕП) (СЛ Л 33, 3.2.2009. године, Консолидовани текст од 3.2.2009. године),
 6. Директива 2011/83/ЕУ Европског парламента и Савјета од 25. октобра 2011. године о правима потрошача, измјени Директиве Савјета 93/13/ЕЕЗ и Директиве 1999/44/ЕЗ Европског парламента и Савјета, те о стављању ван снаге Директиве Савјета 85/577/ЕЕЗ и Директиве 97/7/ЕЗ Европског парламента и Савјета (Текст значајан за ЕЕП) (СЛ Л 304, 22.11.2011. године, Консолидовани текст од 28.05.2022. године),
 7. Директива (ЕУ) 2019/770 Европског парламента и Савјета од 20. маја 2019. године о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга (Текст значајан за ЕЕП) (СЛ Л 136, 22.5.2019. године, Консолидовани текст од 22.5.2019. године),
 8. Директива (ЕУ) 2019/771 Европског парламента и Савјета од 20. маја 2019. године о одређеним аспектима уговора о купопродаји робе, измјени Уредбе (ЕУ) 2017/2394 и Директиве 2009/22/ЕЗ, те стављању ван снаге Директиве 1999/44/ЕЗ (Текст значајан за ЕЕП) (СЛ Л 136, 22.5.2019. године, Консолидовани текст од 28.5.2019. године),
 9. Директива (ЕУ) 2019/2161 Европског парламента и Савјета од 27. новембра 2019. године о измјени Директиве Савјета 93/13/ЕЕЗ и директива 98/6/ЕЗ, 2005/29/ЕЗ, те 2011/83/ЕУ Европског парламента и Савјета у погледу бољег извршавања и модернизације правила Уније о заштити потрошача (Текст значајан за ЕЕП) (СЛ Л 328, 18. 12. 2019. године).
 10. Директива (ЕУ) 2020/1828 Европског парламента и Савјета од 25. новембра 2020. године о представничким тужбама за заштиту колективних интереса потрошача и стављању ван снаге Директиве 2009/22/ЕЗ (Текст значајан за ЕЕП) (СЛ 409/1, 04.12.2020. године, Консолидовани текст од 13.12.2024. године).

Члан 3.

(Родно значење израза и забрана дискриминације)

- (1) Изрази који се користе у овом закону, а имају родно значење, односе се једнако на мушки и женски род.
- (2) У провођењу овог закона и прописа донесених на основу овог закона забрањен је сваки облик директне и индиректне дискриминације, подстицања на дискриминацију, узнемиравања, сексуалног узнемиравања и насиља по било којем основу, као што су раса, боја коже, језик, вјера, етничка припадност, инвалидитет, старосна доб, национално или социјално поријекло, веза с националном мањином, политичко или друго увјерење, имовно стање, чланство у синдикату или другом удружењу, образовање, друштвени положај, спол, сексуална оријентација, родни идентитет, сполне карактеристике, као и свака друга околност која има за сврху или посљедицу да било којем лицу онемогући

или угрожава признавање, уживање или остваривање на равноправној основи, права и слобода у свим областима живота.

- (3) Трговци и надлежни органи подузимају мјере и механизме ради елиминације и спречавања дискриминације, подстицања на дискриминацију, узнемиравања, сексуалног узнемиравања и насиља према потрошачима.
- (4) У случајевима дискриминације, подстицања на дискриминацију, узнемиравања, сексуалног узнемиравања и насиља, ниједна одредба овог закона не може се тумачити као ограничавање или умањивање права на вођење кривичног или парничног поступка пред надлежним органом.

Члан 4.

(Основни појмови)

Поједини изрази, у смислу овог закона, имају сљедеће значење:

1. потрошач је свако физичко лице које склапа правни посао или дјелује на тржишту изван оквира његове трговинске, пословне, обртничке или професионалне дјелатности,
2. трговац је свако физичко или правно лице, независно о томе је ли у приватном или јавном власништву, које склапа правни посао или дјелује на тржишту у оквиру своје трговинске, пословне, обртничке или професионалне дјелатности, укључујући и лице које наступа у име или за рачун трговца,
3. произвођач је лице које производи робу, као и увозник робе који робу пласира на подручје Федерације БиХ или свако друго лице које се представља као произвођач стављајући своје име, робни жиг или друго обиљежје на робу,
4. добављач је свако физичко или правно лице, јавно или приватно, које је, дјелујући у свом комерцијалном односно стручном својству, уговорни пружалац услуга које се уговарају у уговорима на даљину,
5. лични подаци су све информације и подаци који се односе на физичко лице чији је идентитет утврђен или се може утврдити, директно или индиректно, уз помоћ информација као што су име, идентификацијски број, податак о локацији, мрежни идентификатор, или уз помоћ једног или више елемената карактеристичних физичком, физиолошком, генетском, менталном, економском, културном или социјалном идентитету тог физичког лица,
6. производ је свака роба или услуга, укључујући непокретну имовину, дигиталне услуге и дигитални садржај, као и права и обавезе,
7. роба је тјелесна покретна ствар, осим оне која је продата у извршном или другом поступку принудне наплате, укључујући воду, гас и електричну енергију ако се продају у ограниченом обиму или утврђеној количини, те ствар с уграђеним дигиталним садржајем или дигиталном услугом или је повезана с њима на начин да без дигиталног садржаја или дигиталне услуге роба не би била функционална (ствар с дигиталним елементима),
8. роба у расутом стању (ринфуза) је роба која није претходно запакована, а која је понуђена на продају потрошачу и која се мјери у присуству потрошача или је мјери и пакује сам потрошач,
9. роба израђена по спецификацији потрошача је роба која није унапријед произведена, већ је израђена на основу индивидуалног избора или одлуке потрошача,

10. дигитални садржај су подаци који се производе и испоручују у дигиталном облику,
11. дигитална услуга је услуга којом се потрошачу омогућава стварање, обрада и похрањивање података у дигиталном облику или приступ њима, или услуга којом се омогућава дијелење или било која друга интеракција с подацима у дигиталном облику које учитава или ствара потрошач или други корисници те услуге, као што су услуге за дијелење видеозаписа и аудиозаписа, те друге услуге похрањивања датотека на послужитеље (file hosting), похрана података у облаку (cloud), електронска пошта, друштвени медији и апликације у облаку (cloud),
12. функционалност је могућност дигиталног садржаја или дигиталне услуге да извршава функције с обзиром на своју сврху,
13. интернетско тржиште је услуга којом се употребом софтвера, укључујући мрежне (web) странице, дио мрежних страница или апликација којима управља трговац или којима се управља у његово име, потрошачима омогућава закључење уговора на даљину с другим трговцима или потрошачима,
14. пружалац интернетског тржишта је трговац који пружа услугу интернетског тржишта,
15. компатибилност је способност дјеловања дигиталног садржаја или дигиталне услуге с хардвером или софтвером помоћу којих се обично користе дигитални садржај или дигиталне услуге исте врсте, а да тај дигитални садржај или дигиталну услугу притом није потребно конвертовати,
16. интероперабилност је способност дигиталног садржаја или дигиталне услуге функционисати с хардвером или софтвером различитим од оних помоћу којих се обично користе дигитални садржај или дигиталне услуге исте врсте,
17. трајност је способност робе да задржи своје функције и карактеристике у току уобичајене употребе,
18. средства комуникације на даљину јесу сва средства која се без истовремене физичке присутности потрошача и трговца могу користити за закључење уговора на даљину, као што су: адресирани и неадресирани штампани материјал, универзална писма и дописнице, штампане промотивне поруке с наруџбеницом, каталози, телефони с људским посредовањем и без њега, радио, видеофон, видеотекст, телефакс, телевизија, интернет, мобилна апликација, web апликација и електронска пошта,
19. оператор или добављач средства комуникације на даљину је свако јавно или приватно, физичко или правно лице, чија трговина, пословање, односно дјелатност обухвата и стављање на располагање добављачима једног или више средстава комуникације на даљину,
20. трајни медиј је свако средство које омогућава потрошачу или трговцу да похрани информације које су њему намијењене тако да буду доступне за каснију употребу толико дуго колико је потребно с обзиром на сврху информације и које омогућава непромијењену репродукцију података, као што је папир, електронска пошта, CD, DVD, меморијска картица, меморијски штапић (USB flash stick) и чврсти диск компјутера (hard disc),
21. рангирање производа је релативна видљивост дата производима, како их трговац представља, организује или о њима обавјештава, независно о

- технолошким средствима употребљеним за такво представљање, организовање или обавјештавање,
22. техничка роба су сложенији уређаји, трајније употребе, за чији је рад неопходна електрична енергија, батерија или мотор на унутрашње сагоријевање (апарати за домаћинство, компјутери, телефони, моторна возила и слично),
 23. технички сложени производ је производ састављен од више дијелова који се могу замијенити тако да допуштају растављање и поновно састављање производа,
 24. уговор о продаји је сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује пренијети право власништва над робом потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује платити њезину цијену,
 25. уговор о пружању услуга је сваки уговор којим трговац пружа или се обавезује да пружи услугу потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује платити њезину цијену,
 26. услуга од општег економског интереса је услуга продаје електричне енергије, гаса, топлотне енергије, воде, одвода отпадних вода, услуга телекомуникација, поштанска услуга и слично, од којих се одређене пружају посредством дистрибутивне мреже, чији квалитет, услове пружања, односно цијену уређује или контролише државни орган, федерални орган управе или други носилац јавног овлаштења ради задовољења општег друштвеног интереса,
 27. универзална услуга је најмањи скуп услуга одређеног квалитета, која је доступна по приступачној цијени свим крајњим корисницима услуга у Федерацији БиХ, независно од њихове географске локације,
 28. продајна цијена је коначна цијена у службеној валути Босне и Херцеговине за поједини производ, односно одређену количину производа, укључујући порезе и друга јавна давања,
 29. цијена за јединицу мјере је коначна цијена у службеној валути БиХ, за један килограм, један литар, један метар, један комад, један квадратни метар или један кубни метар производа или нека друга јединица количине која се уопштено или уобичајено користи код продаје производа на подручју БиХ, а која укључује порезе и друга јавна давања,
 30. јединична цијена услуге је коначна цијена по киловат-сату струје, гаса или централног гријања, односно кубном метру воде или другој мјерној јединици пружене услуге која је у редовној употреби и одговара природи услуге, укључујући све порезе и друга јавна давања,
 31. цијена за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге је новчани износ или дигитално исказана вриједност коју је потребно платити у замјену за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге,
 32. декларација или означавање производа представља податке о производу, произвођачу и/или увознику који се истичу на производу или оригиналном омоту или амбалажи производа у складу са законом,
 33. изјава о комерцијалној гаранцији је документ у писаном или електронском облику или на другом трајном носачу записа, који садржи све податке прописане овим законом, наведене на јасан, читак и лако разумљив начин, на једном од језика у службеној употреби у Босни и Херцеговини,
 34. бесплатно је без трошкова, укључујући поштанске трошкове, трошкове пријезова, рада, материјала и друге трошкове,

35. пословна пракса трговца према потрошачу (у даљем тексту: пословна пракса) је свака радња, пропуштање, начин понашања или представљања, пословна комуникација, укључујући оглашавање и стављање производа на тржиште, коју је подузео трговац, а директно је повезана са промоцијом, продајом или испоруком производа потрошачима,
36. кодекс понашања је скуп правила донесен на добровољној основи, који није прописан законом или другим прописом и којима је уређен начин поступања трговаца који су се обавезали да поштују правила кодекса понашања у погледу једне или више пословних пракси или привредних сектора,
37. доносилац кодекса је сваки субјект, укључујући појединог трговца или групу трговаца, који је одговоран за доношење и измјену кодекса понашања и/или надзор над провођењем тих правила од оних који су се обавезали да га спроводе,
38. професионална пажња је стандард стручних способности и степен пажње за које се разумно очекује да ће их трговац примијенити у односу са потрошачем, а који су у складу са добром пословном праксом и општим начелом савјесности и поштења на подручју дјеловања трговца,
39. позив на куповину је сваки облик пословне комуникације трговца којом се наводе основне карактеристике производа и његова цијена, и то на начин који је прикладан средству пословне комуникације коју трговац користи, а чиме се потрошачу даје могућност куповине производа,
40. одлука о послу је одлука коју доноси потрошач, а односи се на то да ли ће, како и под којим условима закључити посао, цијену платити у потпуности или у ратама, производ задржати или њиме даље располагати, користити права која има на основу уговора, без обзира на то да ли је потрошач одлучио дјеловати или суздржати се од дјеловања,
41. потрошачки уговор је сваки уговор закључен између потрошача и трговца,
42. уговор на даљину је уговор закључен између потрошача и трговца на основу организованог система продаје или пружања услуга на даљину без истовремене физичке присутности потрошача и трговца, искључиво уз кориштење једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка, укључујући и тренутак у којем је закључен уговор,
43. уговор закључен изван пословних просторија је уговор закључен између потрошача и трговца који је закључен или је потрошач дао понуду у истовременој физичкој присутности потрошача и трговца на мјесту које није пословна просторија трговца или закључен путем средстава комуникације на даљину одмах након што је с потрошачем лично и појединачно ступљено у контакт на мјесту које није пословна просторија трговца у истовременој физичкој присутности потрошача и трговца или закључен током излета који организује трговац с циљем или ефектом промоције и продаје робе или услуга потрошачу,
44. уговор о праву на временски ограничену употребу некретнине (timeshare) је уговор који траје дуже од једне године и којим потрошач, уз плаћену накнаду, стиче право на кориштење једног или више преноћишта дуже од једног раздобља боравка,
45. уговор о дугорочном производу за одмор је уговор који траје дуже од једне године и којим потрошач, уз плаћену накнаду, првенствено стиче право на

- попусте или друге погодности везане за смјештај, одвојено или заједно с путовањем или другим услугама,
46. уговор о препродаји је уговор којим трговац, за накнаду, помаже потрошачу да прода или купи временски ограничену употребу некретнине или дугорочни производ за одмор,
47. уговор о размјени је уговор којим се потрошач, уз плаћену накнаду, укључује у систем размјене који му омогућава приступ смјештају за ноћење или другим услугама, у замјену за уступање привременог уживања у правима која произлазе из потрошачевог уговора о праву на временски ограничену употребу некретнине другим лицима,
48. повезани уговор је уговор којим се потрошачу пружају услуге повезане с уговором: о праву на временски ограничену употребу (timeshare), о дуготрајном туристичком производу, закљученим на даљину или закљученим изван пословних просторија, а које пружа трговац или треће лице, на основу договора између трговца и трећег лица,
49. удружење потрошача је удружење које оснивају потрошачи ради представљања и заштите својих права из овог закона,
50. финансијска услуга је свака услуга која има природу банковне, кредитне, осигуравајуће, инвестицијске, платне или услуге добровољног пензијског осигурања,
51. колективни интерес потрошача је општи интерес потрошача и, нарочито за потребе мјера поправљања штете, интереси групе потрошача,
52. правоснажна одлука значи одлука суда или управног тијела државе која се не може или која се више не може преиспитати редовним правним средствима,
53. мјера поправљања штете значи мјера којом се трговца обавезује да потрошачима на које се односи пружи правну заштиту као што је накнада штете, поправак, замјена, умањење цијене, раскид уговора или поврат плаћене цијене.

Члан 5.

(Основна права потрошача)

Основна права потрошача, у смислу овог закона, су:

- a) право на задовољење основних потреба подразумијева доступност најнеопходнијих производа и услуга, као што су храна, одјећа, обућа, стамбени простор, вода, електрична енергија, здравствена заштита, образовање и хигијена,
- b) право на сигурност је право на заштиту од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, односно чије је посједовање или употреба забрањена,
- c) право на информисаност је право на располагање тачним подацима неопходним за разуман избор између понуђених роба и услуга,
- d) право на избор је могућност избора између више роба и услуга, по прихватљивим цијенама и уз гаранцију квалитета,
- e) право да се чује глас потрошача је право да посредством удружења за заштиту потрошача буде представљан и да учествује у раду надлежних органа која рјешавају питања од интереса за потрошаче,

- f) право на правну заштиту је право да захтијева заштиту у законом предвиђеном поступку у случају повреде права, и право на накнаду материјалне и нематеријалне штете коју му причини трговац,
- g) право на образовање и едукацију је право на стицање основних знања и вјештина неопходних за правилан и поуздан избор робе и услуга, као и знања о основним правима и обавезама потрошача и начину њиховог остваривања и
- h) право на здраву и одрживу животну средину је право на живот и рад у окружењу које није ризично по здравље потрошача.

Члан 6.

(Уговорна и законска права потрошача)

- (1) Потрошач се не може одрећи права, нити бити ускраћен за права која су му дата овим законом или другим законима којима се штите права потрошача.
- (2) Уговорне одредбе које су за потрошача неповољније од онога што је прописано овим законом или другим законима којима се уређује заштита потрошача су ништаве.
- (3) Ако овим законом није предвиђено друкчије, све уговорне одредбе којима се, на штету потрошача, искључује примјена одредби овог закона или се врши одступање или измјена тих одредаба прије него потрошач обавијести трговца о материјалном недостатку на ствари, односно о неиспоруци или недостатку дигиталног садржаја или дигиталне услуге или прије него трговац обавијести потрошача о измјени дигиталног садржаја или дигиталне услуге у складу са одредбама овог закона, нису обавезујуће за потрошача.
- (4) Ништавост поједине одредбе уговора из става (2) овог члана не подразумијева ништавост цијелог уговора, ако уговор може да производи правне посљедице без те одредбе.
- (5) Примјена одредаба овог закона не утиче на права која потрошачи имају на основу других закона.
- (6) На односе и случајеве из области заштите потрошача који нису регулисани овим законом и посебним прописима примјењиваће се одредбе закона којима се уређују облигациони односи у Федерацији Босне и Херцеговине.
- (7) Одредбе овог закона не спречавају трговца да потрошачу понуди уговор који омогућава већу заштиту потрошача од заштите предвиђене овим законом.
- (8) Ако је за уговоре из овог закона мјеродавно страно право, потрошач који има боравиште у Федерацији БиХ не може бити лишен заштите на коју има право по овом закону и другим законима којима се штите потрошачи.
- (9) Ако је за уговоре из поглавља XVI овог закона мјеродавно страно право, потрошач не може бити лишен заштите на коју има право по овом закону, ако има боравиште у Федерацији БиХ, ако се некретнина која је предмет уговора налази на подручју Федерације БиХ или ако трговац обавља своју дјелатност на подручју Федерације БиХ, односно ако на неки начин усмјерава своје пословање на Федерацију БиХ, а уговор улази у оквир тог пословања.

- (10) Надлежни органи за заштиту потрошача у Федерацији БиХ имају обавезу и одговорност за промовисање, унапређивање и остваривање права потрошача.

Члан 7.
(Назив и службени језик)

Трговац који у складу са овим законом потрошачима испоручује робу или пружа услуге, обавезан је да послује на једном од језика у службеној употреби у Босни и Херцеговини и да у писаним документима користи пословно име и сједиште, или скраћено пословно име и сједиште, како је уписан у одговарајући регистар.

Члан 8.
(Располагање личним подацима потрошача)

Трговцу се забрањује давање личних података потрошача било којем трећем лицу, противно прописима којима је уређена заштита личних података.

II ПОГЛАВЉЕ – ЗАШТИТА СИГУРНОСТИ ЖИВОТА И ЗДРАВЉА ПОТРОШАЧА

Члан 9.
(Одговорност за сигурност производа)

- (1) Производи на тржишту које користе или постоји могућност да их користе потрошачи, морају да буду сигурни по живот и здравље, у складу са прописима којима се уређује сигурност производа.
- (2) Трговци који стављају производе на тржиште, а које потрошачи користе или ће их вјероватно користити, дужни су да испуњавају захтјеве за сигурност производа одређене посебним прописима.
- (3) За производе из ставова (1) и (2) овог члана је одговоран трговац само уколико производ није складиштио нити исти стављао на тржиште у складу са произвођачком декларацијом, или је стављен на тржиште производ којем је истекао рок трајања.

Члан 10.
(Забрана оглашавања производа)

- (1) Забрањено је оглашавање производа које доводи или може да доведе потрошача у заблуду, забрањено је оглашавање којим се врши дискриминација потрошача на основу спола, расе, националне или религијске припадности или инвалидности или било којем другом основу, вријеђа достојанство потрошача, подстиче насиље или понашање које је штетно за сигурност и здравље потрошача или животну средину.
- (2) Забрањено је оглашавање којим се угрожавају здравље, психички или морални развој малољетних лица.
- (3) Забрањено је јавно приказивање и представљање било којег лица на увредљив, омаловажавајући или понижавајући начин, с обзиром на пол или било коју другу основу.
- (4) Забрањено је кориштење успоређујућих, преварних и неистинитих пропагандних и рекламних порука, које на обмањујући начин врше

промоцију производа, пренаглашавајући ефекте које имају или резултате до којих доводи њихово кориштење.

- (5) Забрањена је употреба сумњивих тврдњи у погледу исхране и утицаја који производи могу имати на човјека и његово здравље, стварајући обману да позитивно дјелују, што научно није потврђено.
- (6) Ако је било која одредба овог члана протурјечна одредби неког другог прописа који уређује посебне области, одредба тог другог прописа има предност и примјењује се на те посебне области.

Члан 11.

(Поступци у случају угрожавања права потрошача)

У случају постојања основане сумње да је угрожено право потрошача на сигурност, односно да је угрожена заштита потрошача од производа који су опасни по живот, здравље, имовину или животну средину, или робе чије је посједовање или употреба забрањена, федерални министар трговине (у даљем тексту: министар) предлаже Влади Федерације БиХ да донесе одлуку о хитном провођењу заједничке или координиране ванредне инспекцијске контроле, од стране свих надлежних инспекцијских органа.

Члан 12.

(Одговорност за штету)

Произвођач ће бити одговоран за штету узроковану грешком у његовом производу у складу са одредбама закона којим се уређују облигациони односи у Федерацији БиХ.

III ПОГЛАВЉЕ – ОБЛИЦИ ПРОДАЈЕ

Члан 13.

(Услови продаје)

- (1) Трговац је обавезан да продаје робу, односно пружа услугу потрошачу на начин који није у супротности са професионалном пажњом и добрим пословним обичајима.
- (2) Трговац је обавезан услове продаје истакнути јасно, видљиво и читко и придржавати се утврђених услова.
- (3) Трговац је обавезан продавати робу, односно пружати услуге свим потрошачима под истим условима.
- (4) Изузетно од става (3) овог члана, трговац може да даје посебне услове продаје за поједине производе или појединим групама потрошача уз услов да буду јасно истакнути и да се придржава утврђених услова, у складу са посебним прописом који регулише дјелатност трговине.

Члан 14.

(Продајни подстицаји)

- (1) Продајни подстицаји су продаја или нуђење производа под повољнијим условима у односу на редовну или претходну понуду, и то нарочито:

- a) са сниженом цијеном, као што су: распродаја, акцијска продаја, стална продаја по сниженој цијени у специјализованим продавницама, сезонска продаја, промотивна продаја, сајамска продаја, продаја појединим групама потрошача и други облици продаје са цијеном нижом од цијене остварене у редовној продаји,
 - b) са посебним погодностима током продаје у вези са испоруком, монтажом, одржавањем или другим погодностима и то зависно од природе производа, односно робе или услуге,
 - c) са обећањем награде, учешћем у наградној игри, пратећим поклонима, у програмима лојалности, односно другим погодностима.
- (2) Приликом обављања продајних подстицаја из става (1) овога члана, а који није уређен овим поглављем закона, трговац може користити и друге називе различите од оних наведених у ставу (1) овог члана.
 - (3) На производе који се добивају као награда или учешћем у наградној игри, као и пратеће поклоне сходно се примјењују одредбе овог закона о материјалном недостатку на ствари и комерцијалној гаранцији.
 - (4) Трговац који приликом оглашавања производа обећа потрошачу пратећи поклон, дужан је да тај производ испоручи потрошачу у року и на начин одређен приликом оглашавања, односно у складу са законом.

Члан 15. (Посебни облици продаје)

- (1) Посебним облицима продаје сматра се продаја производа по цијенама нижим од цијена у редовној продаји.
- (2) Продаја из става (1) овог члана обухвата, између осталог, продају робе с грешком или оштећењем и продају робе којој истиче рок употребе.

Члан 16. (Акцијска продаја и промотивна продаја)

- (1) Акцијска продаја је продаја одређених производа у одређено вријеме на одређеном мјесту, по цијени која је нижа од цијене тог производа у редовној продаји.
- (2) Промотивна продаја је акцијска продаја ради промоције новог производа који се први пут уводи у понуду трговца.

Члан 17. (Распродаја)

Распродаја је продаја производа по нижој цијени у случају:

- a) престанка пословања трговца,
- b) престанка пословања у досадашњим пословним просторијама,
- c) престанка продаје одређеног производа из предмета пословања трговца,
- d) рјешавања прекомјерне залихе, односно вишка залиха робе која се не може продати по редовној цијени,
- e) када је пословање трговца озбиљно угрожено,
- f) обављања сложенијих грађевинских радова унутар или на пословним просторијама.

Члан 18.
(Сезонско снижење)

- (1) Сезонским снижењем сматра се продаја производа по сниженој цијени у сезони и након протеча сезоне.
- (2) Сезонско снижење може се обављати четири пута годишње.

Члан 19.
(Употребљавана, поправљана роба или роба с грешком)

- (1) Ако трговац продаје робу која је употребљавана, поправљана или има грешку или оштећење, односно робу чија су употребна својства и карактеристике на други начин ограничени, мора јасно, видљиво и читко означити на роби или на продајном мјесту да је ријеч о продаји робе „са грешком“, „са оштећењем“ и слично, те на захтјев упознати потрошача у чему се састоји грешка на роби, односно упозна о природи оштећења, односно ограничења употребних својстава и карактеристика робе.
- (2) Трговац који продаје робу из става (1) овог члана, дужан је да такву робу физички одвоји од редовне продаје производа (посебне полице, сегменти, палете и слично), те сваки појединачни производ посебно означи.
- (3) Ако се роба из става (1) овог члана продаје у простору искључиво намијењеном за продају такве робе, ознака из става (1) овог члана истиче се на видном мјесту у продајном простору.
- (4) Терет доказивања да је потрошачу дао све потребне информације из става (1) овог члана је на трговцу.

Члан 20.
(Роба којој истиче рок употребе)

- (1) На роби која се продаје по нижој цијени од цијене у редовној продаји јер јој истиче рок употребе, мора бити читко, јасно, разумљиво и лако уочљиво истакнута ознака да се ради о роби „пред истеком рока употребе“.
- (2) Ако се роба из става (1) овог члана продаје у простору искључиво намијењеном за продају такве робе (посебне полице, сегменти, палете и слично), ознака из става (1) овог члана истиче се на видном мјесту у продајном простору.

Члан 21.
(Посебни случајеви означавања робе)

- (1) Трговац је дужан да робу која је изложена у продајном објекту, а није намијењена продаји видно означи ознаком „није за продају“, „гратис“, „узорак“, „експонат“ или сличним ознакама.
- (2) Продату робу која се налази у продајном објекту трговац је дужан да видно означи ознаком „продато“.
- (3) Продајна цијена и цијена за јединицу мјере не истичу се за робу означену ознакама из става (1) овог члана.

IV ПОГЛАВЉЕ - ОЗНАЧАВАЊЕ (ДЕКЛАРИСАЊЕ) ПРОИЗВОДА

Члан 22.

(Начин означавања производа)

- (1) Производи морају бити означени у складу са важећом законском регулативом, те другим прописима, техничким захтјевима и стандардима карактеристичним за производ.
- (2) Производи могу бити означени машински читљивом ознаком (GTIN идентификацијом, QR кодом, е-етикетом и др.), која може садржавати само информације које су законски обавезне, те не смије садржавати никакве информације намијењене маркетиншким сврхама.
- (3) Производ мора бити означен на једном од писама и језика који су у службеној употреби у Босни и Херцеговини.
- (4) Производи се могу означити подацима на страним језицима, као и жигом и другим подацима или пиктограмима, који ближе идентификују ствар и њене карактеристике.

Члан 23.

(Означавање производа)

- (1) Означавање производа (декларација) је навођење на производу или оригиналном омоту или амбалажи производа или мјесту продаје производа података којима се идентификују производи, карактеристике производа, те подаци о произвођачу и/или увознику/дистрибутеру.
- (2) Означавање производа (декларација) је податак, ознака, произвођачки или трговачки жиг, слика (илустрација), знак на производу и његовом оригиналном омоту или амбалажи, писани додатак, плочица, карика, копча и слично, што је смјештено на производу и/или оригиналном омоту или амбалажи производа, те прати производ или се на њега односи.
- (3) Означавање производа је обавезно за сваки производ и треба да садржи најмање следеће податке:
 - а) назив производа, име под којим се производ продаје,
 - б) тип или модел производа,
 - с) количину изражену у јединици мјере или комаду у складу са карактеристикама производа и
 - д) назив (пословно име) и адресу произвођача, а за увозне производе: назив (пословно име) и сједиште увозника, те земљу поријекла.
- (4) Као земља производње/поријекла може се навести Европска унија, ако је ствар произведена у земљи која је чланица ЕУ.
- (5) Ознака машинског кода (GTIN идентификација, QR код, е-етикета и др.) поставља се на исти начин као и декларација из става (1) овог члана.
- (6) Назив под којим се производ продаје је ознака или опис производа и његове употребе, ако је потребно, које је довољно да тачно омогући потрошачу да препозна тражени производ и разликује га од других сличних производа са којима би га било могуће замијенити.
- (7) Адреса из става (3) тачка д) овог члана обавезно садржи: мјесто, улицу и број, број телефона, те адресу електронске поште.

- (8) Оригинална декларација мора бити лако уочљива, разумљива, недвосмислена, читка, неизбрисива и непромјењива, не смије бити прекривена другим текстом или сликовним материјалом.
- (9) Подаци наведени у оригиналној декларацији не смију се уклањати или мијењати.
- (10) Одредбе овог члана не примјењују се на производе чије је означавање уређено посебним прописом.

V ПОГЛАВЉЕ - ИСТИЦАЊЕ ЦИЈЕНА

Члан 24. (Истицање цијене производа)

- (1) Трговац је дужан да за производе који се продају или нуде на продају, читко, јасно, разумљиво и лако уочљиво за потрошача, истакне продајну цијену и цијену по јединици мјере, осим код аукцијске продаје и продаје умјетничких дјела и антиквитета.
- (2) Трговац је дужан да утврђену продајну цијену робе и цијену за јединицу мјере јасно, видљиво, читко и недвосмислено истакне на роби, односно оригиналном омоту или амбалажи сваког појединачног производа или испод, изнад или поред робе гдје се роба продаје или нуди, као и на производу у излогу.
- (3) Цијена из става (2) овог члана истиче се на начин да потрошача не доводи у заблуду у погледу робе на коју се односи и да не оштећује робу и оригинални омот или амбалажу.
- (4) Ако је продајна цијена производа истакнута на продајном мјесту електронске продавнице, интерфејс електронске продавнице мора бити организовано на начин да је искључена могућност њене замјене с продајном цијеном другог производа који се нуди у електронској продавници.
- (5) Ако трговац нуди дио услуге коју пружа, дужан је да истакне продајну цијену за ту услугу.
- (6) Цијену по јединици мјере није потребно истицати ако је једнака продајној цијени производа.
- (7) Цијену по јединици мјере није потребно истицати ни за производе код којих истицање цијене нема сврхе због природе или намјене производа или би могло изазвати забуну код потрошача.
- (8) Код производа у расутом стању истиче се само цијена по јединици мјере.
- (9) Ако се за одређену врсту претходно запаковане робе може изразити нето маса и нето маса сухе материје, довољно је истаћи само цијену по јединици нето масе сухе материје.
- (10) Када се дио сложеног производа продаје или нуди на продају као посебан производ, поред цијене за цијели производ, трговац је дужан да истакне цијену и за тај дио производа.
- (11) Продајна цијена и цијена по јединици мјере производа истичу се у службеној валути која је у употреби у Босни и Херцеговини.
- (12) Осим цијена из ст. (1) и (9) овог члана, на производу или на продајном мјесту не смију се истицати друге цијене, осим у случају посебних врста продаје које се односе на умањење цијене, у складу са овим законом.
- (13) Трговац је дужан придржавати се истакнутих цијена.

Члан 25.
(Истицање електронских цијена)

- (1) Трговац може увести електронско истицање цијена производа (е-цијена) на продајном мјесту, путем електронских етикета или екрана повезаних с централним системом трговца.
- (2) Електронски систем мора осигурати ажурирање цијена у стварном времену, у складу с промјенама у информационом и фискалном систему трговца.
- (3) Све цијене истакнуте путем електронског истицања цијена морају бити јасно видљиве, тачне, недвосмислене и идентичне онима који се евидентирају приликом издавања рачуна.
- (4) Трговац је дужан придржавати се истакнутих електронских цијена.

Члан 26.
(Истицање цијене код продајних подстицаја)

- (1) Ако се производ продаје или нуди по сниженој цијени у складу са овим законом и посебним прописима, трговац је дужан да читко, јасно, разумљиво и лако уочљиво за потрошача истакне претходну цијену коју је примјењивао током периода прије снижења цијене и снижену цијену.
- (2) Претходна цијена у смислу става (1) овог члана је најнижа цијена коју је трговац примијенио током периода које није краће од 30 дана прије снижења цијене, односно, ако је производ на тржишту краће од 30 дана, претходна цијена је најнижа цијена коју је трговац примијенио током периода у којем је производ на тржишту.
- (3) Одредбе става (2) овог члана не примјењују се за лако кварљиву робу и робу са кратким роком трајања.
- (4) Ако се цијена снижава више пута, најнижа цијена у смислу ст. (1) и (2) овог члана је цијена без првог снижења цијене.

Члан 27.
(Истицање цијене при оглашавању)

Трговац је дужан да приликом оглашавања производа истакне цијене у складу са овим законом и посебним прописима којим се уређује оглашавање.

Члан 28.
(Цјеновник)

- (1) Трговци који пружају услуге морају имати цјеновник услуга, лако доступан потрошачу, истакнут у пословним просторијама.
- (2) Истакнуте цијене из става (1) овог члана морају бити недвосмислене, јасне, видљиве и читке.
- (3) Ако трговац, с обзиром на број и разноврсност услуга, није у могућности све услуге које пружа истакнути на цјеновнику, тада цијену услуге мора истакнути у облику:
 - а) каталога услуга с цијенама,
 - б) посебне брошуре или проспекта с недвосмисленим описом услуга са цијенама или

- с) на други одговарајући начин.
- (4) Уз цијену услуге, трговац је дужан навести врсту и обим услуга.
 - (5) Уколико се услуга пружа изван пословних просторија трговца у цијени услуге морају бити истакнути и сви припадајући додатни трошкови.
 - (6) Изузетно од члана 24. став (2) овог закона, продајна цијена може се истакнути и у облику цјеновника:
 - а) код робе која се продаје путем киоска и других објеката ограничених простором,
 - б) када се одређена роба продаје у више димензија, боја или материјала, а због оправданих разлога, попут просторног ограничења и слично, трговац не може изложити сву робу.
 - (7) У случајевима из става (6) овог члана, уз продајну цијену, мора бити истакнут и назив робе.
 - (8) У цјеновнику или тарифи финансијских услуга који укључују провизије или накнаде и трошкове који се могу потраживати, укључујући и савјетодавне финансијске услуге, трговац је дужан да наведе случајеве у којима се те провизије или накнаде и трошкови, укључујући и савјетодавне финансијске услуге, наплаћују и, уколико је примјењиво, учесталост њихове наплате.
 - (9) Провизије или накнаде или трошкови из става (8) овог члана, који падају на терет потрошача, морају да одговарају стварно пруженим услугама или насталим трошковима.

VI ПОГЛАВЉЕ – ТРАНСПАРЕНТНОСТ ЦИЈЕНА

Члан 29.

(Уређај за самосталну провјеру цијена)

- (1) Потрошач има право на тачну, потпуну и доступну информацију о цијени производа коју може самостално провјерити у оквиру продајног објекта.
- (2) Трговци који обављају дјелатност у продајним објектима укупне продајне површине веће од 400 м² дужни су осигурати најмање један уређај за провјеру цијена производа (тзв. „price checker“) доступан потрошачима на лако уочљивом мјесту у продајном простору.
- (3) Уређај из става (2) овог члана мора бити функционалан, јасно означен и постављен на приступачном мјесту унутар продајног простора.
- (4) Информација о цијени приказана путем уређаја мора одговарати истакнутој цијени на продајном мјесту и цијени евидентираној у фискалном систему.
- (5) Трговац је дужан редовно одржавати исправност уређаја и усклађеност приказаних цијена са важећим цјеновником.

Члан 30.

(Обавеза јавног објављивања цијена)

- (1) Трговац који обавља дјелатност у продајном објекту укупне продајне површине веће од 400 м² дужан је јавно, транспарентно и путем средстава комуникације на даљину објављивати продајне цијене производа и критерије формирања цијена, с циљем заштите потрошача и јачања тржишне конкуренције.

- (2) Министар ће посебним правилником прописати листу производа за које је обавезно јавно објављивање цијена, као и критерије формирања цијена.
- (3) Изузетно од одредби става (1) овог члана, трговац није дужан јавно објавити цијене за оне производе чија се цијена формира по захтјеву потрошача.

Члан 31.

(Начин јавног објављивања продајних цијена)

- (1) Трговци из члана 30. овог закона су дужни:
 - а) на својој службеној web/интернет страници, апликацији или другој платформи, јавно објављивати дневно ажуриране продајне цијене,
 - б) омогућити преузимање цјеника у машински читљивом формату (CSV, XML или API),
- (2) Подаци морају бити доступни потрошачу без регистрације и без наплате.

VII ПОГЛАВЉЕ - ПРОДАЈА РОБЕ И ПРУЖАЊЕ УСЛУГА

Члан 32.

(Испуњење уговора)

Трговац је дужан да приликом продаје производа потрошачу преда производ:

- а) у траженој количини кад је та количина на располагању, ако законом није друкчије утврђено,
- б) у тачној мјери или количини,
- с) прописаног, односно уговореног квалитета, а ако квалитет није прописан, односно уговорен, уобичајеног квалитета,
- д) са означавањем робе, односно услуга, исправама о усаглашености, другом документацијом и информацијама, у складу са законом,
- е) по цијени обрачунатој у складу са прописаним или утврђеним критеријима, односно по уговореној цијени,
- ф) на начин и у року утврђеним законом, односно уговором.

Члан 33.

(Упознавање са карактеристикама производа)

- (1) Трговац је дужан да потрошача, на његов захтјев, упозна о карактеристикама понуђеног производа.
- (2) Трговац је дужан да, на захтјев, потрошачу покаже производ и/или начин његове употребе, ако то природа производа дозвољава, а уколико то није могуће, обавезан је да потрошачу да детаљно упутство и објашњење о производу који продаје.
- (3) Упутство за употребу може бити у облику текста, слике, скице или симбола, дигиталног упутства за употребу или комбинације тих облика.

Члан 34.

(Рачун)

- (1) Трговац је дужан да потрошачу за купљени производ изда рачун, ако другим законом није другачије одређено.

- (2) Рачун из става (1) овог члана мора да буде јасан, разумљив, лако читљив, на једном од језика у службеној употреби у Босни и Херцеговини и прописаног облика у складу са законом.
- (3) За производе који се испоручују у смислу члана 39. овог закона рачун или додатак рачуну обавезно садржи и цијену за испоруку, ако се испорука врши уз накнаду, те мјесто и датум испоруке.
- (4) Ако је потрошачу приликом куповине производа одобрен попуст, на рачуну мора бити исказана цијена за тај производ без попуста, износ попуста у процентима и износ за плаћање.

Члан 35.

(Понуда поправке или одржавања производа)

- (1) За услугу поправке или одржавања производа, ван гарантног рока, чија је вриједност већа од 100,00 КМ, трговац је дужан да испостави потрошачу понуду са спецификацијом описа радова, потребног материјала и дијелова за поправку.
- (2) За услугу поправке или одржавања производа, ван гарантног рока, чија је вриједност мања од 100,00 КМ, трговац је дужан да испостави, на захтјев, потрошачу понуду са спецификацијом описа радова, потребног материјала и дијелова за поправку.
- (3) Ако се у току поправке и одржавања производа појави потреба за додатним радовима и уградњом додатних материјала и дијелова, чиме се цијена услуге повећава за више од 10%, трговац је дужан да добије претходни писани пристанак потрошача, дат лично или путем средстава за комуникацију на даљину.
- (4) Прихваћену понуду из става (1) овог члана потписују потрошач и трговац, од чега се један примјерак предаје потрошачу.
- (5) Уз рачун за извршену услугу из ст. (1), (2) и (3) овог члана трговац је дужан издати спецификацију извршених радова, коришћеног материјала и дијелова за поправку.

Члан 36.

(Сервисирање)

- (1) Трговац је дужан да приликом понуде и продаје техничке робе обавијести потрошача, у писаној форми, о доступности:
 - а) резервних дијелова, прикључних апарата и сличних дијелова, за вријеме и након престанка производње или увоза робе;
 - б) техничког сервиса, односно одржавања и поправке за вријеме и после престанка производње или увоза робе.
- (2) Трговац је дужан да обезбиједи доступност техничког сервиса, односно одржавања и поправке као и, заједно са произвођачем, дијелова и апарата из става (1) овог члана, најмање пет година од дана производње, али не мање од три године од дана испоруке техничке робе потрошачу.
- (3) Одредба става (2) овог члана не примјењује се на употребљавану робу.
- (4) Ако произвођач, односно добављач нема властити сервис у Босни и Херцеговини, дужан је да за технички сложене производе обезбиједи

списак правних и физичких лица (сервиса) које је овластио за пружање услуга у Босни и Херцеговини.

Члан 37.
(Оригинални омот или амбалажа)

- (1) Трговац је обавезан да производ продаје са оригиналним омотом или амбалажом, у складу са врстом и карактеристикама робе.
- (2) У нето масу робе не смије се урачунавати тежина оригиналног омота или амбалаже.
- (3) Трговац може, на захтјев потрошача, да осигура додатни омот и дужан је да потрошача претходно обавијести о цијени додатног омота, с тим да цијена додатног омота не може бити већа од продајне цијене коришћеног материјала.
- (4) Омот, као што је: кесица, торба, посебан папир или слично, који служи за ношење купљених производа који има у потпуности или дјелимично логотип, знак, слоган и/или назив произвођача и/или трговца или упућује на њега, сматра се рекламним материјалом које трговац не смије посебно зарачунати купцу.
- (5) Трговац мора, на захтјев потрошача, задржати оригинални омот или амбалажу продате робе и збринути је у складу посебним прописима.

Члан 38.
(Документација која прати робу)

- (1) Трговац је дужан да потрошачу уз робу преда или обезбиједи путем дигиталних канала документацију која прати робу (упутство за употребу, упутство за монтажу или инсталацију, изјава о гаранцији и слично), као и другу документацију коју обезбиједи произвођач.
- (2) Документација из става (1) овог члана издаје се у складу са техничким и другим прописима и мора бити написана читко, јасно и лако разумљиво.
- (3) Ако је оригинална документација сачињена на страном језику, превод документације на један од језика у службеној употреби у Босни и Херцеговини из става (1) овог члана мора бити идентичан оригиналном тексту.

Члан 39.
(Испорука производа)

- (1) Ако трговац нуди испоруку производа на адресу коју одреди потрошач, а испорука се врши уз накнаду, дужан је да претходно обавијести потрошача о цијени и начину испоруке.
- (2) Трговац је дужан да потрошачу производ достави у исправном стању, уговореног квалитета и количине, те му том приликом уручи сву припадајућу документацију, уз обавезно издавање потврде о пријему производа у писаној или електронској форми.
- (3) Ако потрошач није претходно обавијештен о цијени и начину испоруке, сматра се да се испорука врши бесплатно и да производ треба испоручити на адресу коју одреди потрошач.

- (4) Терет доказивања да је претходно обавијестио потрошача о цијени и начину испоруке је на трговцу.
- (5) Трговац је дужан да, без одлагања, испоручи производ након плаћања производа, осим ако није друкчије уговорено.

Члан 40.

(Новчана обавеза потрошача и плаћање авансом)

- (1) Новчана обавеза потрошача коју плаћа посредством поште, банке или неке друге финансијске институције за платни промет, сматраће се да је измирена на дан када је таква институција запримила од потрошача налог за плаћање и када је тај налог постао неопозив у складу с одредбама закона којим се уређује платни промет.
- (2) Није дозвољено да трговац овласти друго лице да се обраћа потрошачу, лично њему или члановима његовог домаћинства преко телефона, факс – уређаја, поштом, електронском поштом или преко другог средства комуникације на даљину, ради остваривања својих потраживања према потрошачу, без претходног писаног обавјештења потрошачу да је трговац наплату потраживања уступио другом овлашћеном лицу за посредовање у наплати потраживања.
- (3) Правило из става (2) овог члана не примјењује се на пуномоћнике трговца, уколико су овлаштени за покретање парничног поступка.
- (4) Ако трговац захтијева или изричито условљава куповину робе или пружање услуге дјеломичним или укупним једнократним или авансом у ратама, дужан је потрошачу након предаје робе или пружене услуге обрачунати и исплатити камате по каматној стопи пословне банке трговца за орочене штедне улоге на три мјесеца за цијели период, рачунајући од дана примљеног аванса до дана предаје робе или испуњења услуге, ако је рок испоруке робе или испуњења услуге дужи од 30 дана, осим ако није друкчије уговорено.
- (5) Ако трговац није испунио уговор, дужан је вратити потрошачу уплаћени аванс увећан за законске затезне камате, рачунајући од дана пријема аванса до дана исплате, без одлагања, а најкасније у року од седам дана од дана раскида уговора.

Члан 41.

(Неплаћена доспјела новчана потраживања)

- (1) Издавање опомене ради наплате неплаћених доспјелих новчаних потраживања није допуштено наплаћивати.
- (2) Трговац који пружа услугу од општег економског интереса дужан је на рачуну истакнути износ неплаћених доспјелих новчаних потраживања за претходни период.
- (3) У вези с оспореним неплаћеним доспјелим новчаним потраживањима, трговцу који пружа услугу од општег економског интереса није допуштено покретање поступка принудне наплате до окончања судског или вансудског поступка.

VIII ПОГЛАВЉЕ - УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Члан 42. (Опште одредбе)

- (1) Услугама од општег економског интереса сматрају се:
 - a) дистрибуција електричне енергије,
 - b) дистрибуција природног гаса,
 - c) дистрибуција топлотне енергије,
 - d) електронске комуникацијске услуге,
 - e) јавно водоснабдијевање и јавна одводња,
 - f) снабдијевање гасом у јавној услузи,
 - g) обављање димњачарских послова,
 - h) снабдијевање електричном енергијом у универзалној услузи,
 - i) поштанске услуге,
 - j) превоз путника у јавном саобраћају,
 - k) сакупљање комуналног отпада,
 - l) услуге паркирања на уређеним јавним површинама и у јавним гаражама и
 - m) друга јавна услуга прописана законом која се пружа посредством дистрибутивне мреже, чију квалитету, услове пружања, односно цијену уређује или контролише државни орган, федерални орган управе или други носилац јавног овлаштења ради задовољења општег друштвеног интереса.
- (2) Пружање услуге од општег економског интереса потрошачу заснива се на уговорном односу између потрошача и трговца који пружа услугу од општег економског интереса без временског ограничења трајања за универзалну услугу.
- (3) Уговори са временским ограничењем трајања могући су под специјалним условима у којима потрошач ужива погодности од стране трговца који пружа услугу од општег економског интереса.
- (4) Трговац који пружа услугу од општег економског интереса обавезан је да омогући потрошачу кориштење услуге под једнаким условима, без дискриминације.
- (5) Приликом испостављања рачуна за пружање услуга од општег економског интереса потрошачима, трговац који пружа услугу од општег економског интереса мора примјењивати обрачун и цијене уређене посебним прописима којима се уређују услуге из става (1) овог члана.
- (6) Услугу читања мјерних уређаја није допуштено наплаћивати, осим у случајевима који су одређени посебним прописом.
- (7) Уколико се потрошачу услуга од општег економског интереса не пружа, није дозвољено обрачунавати и наплаћивати фиксне накнаде за ту услугу, осим у случајевима који су одређени посебним прописом.
- (8) Трговац који пружа услугу од општег економског интереса мора потрошачу, прије закључења уговора, омогућити упознавање са својим општим условима пословања, те условима кориштења јавних услуга и јавно их објавити на својој web/интернет страници.
- (9) О свакој промјени услова из става (7) овог члана трговац који пружа услугу од општег економског интереса је дужан унапријед писаним путем обавијестити потрошача.

- (10) Трговац који пружа услугу од општег економског интереса је дужан да потрошачу, без накнаде достави детаљну спецификацију рачуна и аналитичку картицу.

Члан 43. (Рачун)

- (1) Рачун за услуге од општег економског интереса садржи све податке који потрошачу омогућавају провјеру обрачуна пружених услуга, као и бесплатну контролу рачуна.
- (2) Рачун за пружање услуге од општег економског интереса потрошачу се мора доставити посебно за сваку услугу.
- (3) Трошкови израде, штампања и слања рачуна из става (1) овог члана потрошачу су бесплатни.
- (4) Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља благовремено и у роковима који омогућавају да потрошач редовно прати остварену потрошњу за обрачунски период од највише мјесец дана.

Члан 44. (Прикључак на дистрибуцијску мрежу)

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса путем дистрибуцијске мреже мора омогућити потрошачима прикључак на дистрибуцијску мрежу и употребу прикључка и мреже, те пружање услуга у складу с посебним прописима, концесијским уговорима или општим актима јединице локалне самоуправе на чијем подручју се услуга пружа, под недискриминирајућим, унапријед познатим и уговореним условима.

Члан 45. (Обушављање пружања услуге од општег економског интереса)

- (1) Ако се рачун трговца који пружа услугу од општег економског интереса оспорава у судском или вансудском поступку, а потрошач уредно подмирује све слједеће неспорне рачуне, трговац који пружа услугу од општег економског интереса не смије потрошачу обушавити пружање услуге до окончања наведенога судског или вансудског поступка, осим ако је потрошач раскинуо уговор с трговцем који пружа услугу од општег економског интереса.
- (2) Ако је трговац који пружа услугу од општег економског интереса обушавио пружање услуге прије него што је од надлежног тијела или лица обавијештен о покренутом поступку из става (1) овог члана, дужан је, без накнаде, поново започети и наставити пружати услугу потрошачу до окончања судског или вансудског поступка, осим ако је потрошач раскинуо уговор с трговцем који пружа услугу од општег економског интереса.
- (3) Обавеза из ст. (1) и (2) овог члана односи се и на случај када трговац који пружа услугу од општег економског интереса покрене поступак принудне наплате против потрошача.
- (4) Судским или вансудским поступком из ст.(1) и (2) овог члана сматра се сваки поступак уређен прописима, као и сваки поступак предвиђен општим

условима или другим правилима трговца који пружа услугу од општег економског интереса.

- (5) Одредбе овог члана не примјењују се на пружање услуга од општег економског интереса из члана 42. став (1) тач. г) и к) овог закона.

Члан 46.

(Одржавање квалитете услуге од општег економског интереса)

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса мора одржавати квалитету услуге у складу с посебним прописима којима се уређују услуге од општег економског интереса из члана 42. став (1) овог закона и правилима струке.

Члан 47.

(Обавезе тијела која додјељују овлаштење за пружање услуга од општег економског интереса)

- (1) Јавноправна тијела која додјељују овлаштење за пружање услуга од општег економског интереса дужна су осигурати, свако у дјелокругу својих законских овлаштења, да носитељ наведеног овлаштења пружа услугу водећи рачуна о сигурности, редовности и квалитети услуге, те да је услуга доступна свим потрошачима.
- (2) Јавноправна тијела из става (1) овог члана дужна су омогућити услове за тржишно такмичење на подручју услуга од општег економског интереса, осим ако није друкчије уређено посебним прописом.

Члан 48.

(Уговор)

- (1) Потрошач који закључује уговор мора добити, без наплате, образац уговора који ће садржавати услове уговора.
- (2) Потрошач има право да утиче на садржај уговора тако што ће преговарати о појединачним елементима уговора.
- (3) Обавеза плаћања услуге од општег економског интереса мора се односити само на стварног корисника и/или на страну која је потписала уговор.
- (4) Трговац који пружа услугу од општег економског интереса је дужан да се придржава прописаних стандарда и квалитета услуге од општег економског интереса коју пружа, у складу са посебним прописима и уговором.
- (5) Потрошач који закључује нови уговор за исто мјерно мјесто или исту услугу не одговара за обавезе претходног потрошача.
- (6) Трговац који пружа услугу од општег економског интереса не може захтијевати од новог власника прикључка плаћање обавеза насталих потрошњом претходног власника.

Члан 49.

(Рјешавање рекламација)

- (1) Трговац који пружа услугу од општег економског интереса дужан је да

успостави бесплатну и лако доступну контакт линију за помоћ потрошачима у вези са кориштењем услуге од општег економског интереса.

- (2) Потрошач који је незадовољан квалитетом и обрачуном пружене услуге од општег економског интереса, има право да трговцу поднесе приговор у писаној или електронској форми у року који је прописан у општим условима за пружање услуга од општег економског интереса као и у уговору из члана 42. став (2) овог закона.
- (3) Трговац који пружа услугу од општег економског интереса дужан је да формира комисију за рјешавање рекламација потрошача у чијем раду учествују представници удружења за заштиту потрошача из регистра које води Федерално министарство трговине (у даљем тексту: Министарство).
- (4) Комисија из става (3) овог члана обавезна је да на рекламацију потрошача одговори у писменој форми у року од 30 дана од дана пријема приговора о чему води посебну евиденцију.
- (5) Комисија из става (3) овог члана мора да наведе да ли уважава потрошачки приговор, да образложи своју одлуку по приговору и понуди конкретан приједлог рјешења приговора.

IX ПОГЛАВЉЕ - ПРИГОВОР ПОТРОШАЧА

Члан 50. (Писани приговор)

- (1) Потрошач има право да поднесе писани приговор трговцу код кога је купио производ у случају материјалног недостатка на ствари из уговора, у вези са гаранцијом, на рачун за купљени производ и из других сличних разлога, у складу са овим законом.
- (2) Куповина ствари из става (1) овог члана може се утврдити на основу рачуна о купљеном производу, уговора о продаји, изјаве о гаранцији или на други одговарајући начин (изводом из фискалне касе, пословне и друге одговарајуће документације).
- (3) Трговац је дужан омогућити потрошачу подношење писаног приговора у својим пословним просторијама, путем поште и електронске поште.
- (4) Трговац може омогућити потрошачу подношење писаног приговора и путем других средстава комуникације на даљину који омогућавају похрану времена и садржаја комуникације на трајном медију.
- (5) Трговац је дужан без одгађања у писаном облику путем поште, електронске поште или на начин одређен ставом (4) овог члана ако је трговац искористио могућност подношења писаног приговора и путем других средстава комуникације на даљину, потврдити пријем приговора из ст. (1), (3) и (4) овог члана.
- (6) Трговац је дужан јасно, видљиво и читко истакнути обавјештење о начину подношења писаног приговора из ставова (1), (3) и (4) овог члана у својим пословним просторијама и на web/интернет страници ако је успостављена.
- (7) Осим обавезе из ст. (1), (3) и (4) овог члана, трговац који пружа јавну услугу дужан је на испостављеном рачуну видљиво истакнути обавјештење о начину подношења писаног приговора.

- (8) Трговац је дужан водити и чувати евиденцију писаних приговора потрошача из ст. (1), (3) и (4) овог члана на трајном медију годину дана од дана пријема писаног приговора потрошача.
- (9) Министар ће подзаконским актом прописати изглед обрасца за подношење писаног приговора потрошача.

Члан 51. (Рокови за подношење приговора)

Потрошач може поднијети приговор:

- a) у случају материјалног недостатка на ствари, у роковима из члана 61. овог закона,
- b) у вези са гаранцијом, у року из изјаве о комерцијалној гаранцији,
- c) на рачун одмах, а најкасније у року од осам (8) дана од дана плаћања рачуна,
- d) за услуге из члана 42. овог закона, у року од петнаест (15) дана,
- e) у другим случајевима утврђеним овим и другим законом који садржи одредбе о заштити потрошача.

Члан 52. (Рјешавање приговора)

Трговац је дужан да потрошачу, без одлагања, а најкасније у року од осам (8) дана од пријема приговора, одговори у писаној форми, на папиру или неком другом трајном медију, који је доступан потрошачу, или путем других средстава комуникације на даљину, са изјашњењем о садржају захтјева из приговора и приједлогом за његово рјешавање, односно јасно се изјаснити прихвата ли основаност приговора потрошача.

X ПОГЛАВЉЕ - ОДГОВОРНОСТ ЗА МАТЕРИЈАЛНЕ НЕДОСТАТКЕ

Члан 53. (Подручје примјене)

- (1) Одредбе овог закона примјењују се на уговоре о продаји између потрошача и трговца, укључујући уговоре о испоруци робе коју је тек потребно израдити или произвести.
- (2) Одредбе овог члана закона не примјењују се на уговоре о испоруци дигиталног садржаја или дигиталних услуга, осим ако се ради о дигиталном садржају или дигиталној услузи која је уграђена у ствар или је повезана са ствари и који се испоручује заједно са ствари на основу уговора о продаји, без обзира да ли испоруку тог дигиталног садржаја или дигиталне услуге врши трговац или трећа страна.
- (3) У случају сумње да ли испоруку уграђеног или повезаног дигиталног садржаја или уграђене или повезане дигиталне услуге чини дио уговора о продаји, претпоставља се да су дигитални садржај или дигитална услуга обухваћени уговором о продаји.
- (4) Одредбе овог закона не примјењују се на трајне медије који служе искључиво као носачи дигиталног садржаја, као ни на ствар која се продаје у поступку извршења или на други начин у складу са законом.

- (5) На закључивање, ваљаности и извршење уговора, укључујући последице раскида уговора, као и на накнаду штете проузроковане због материјалног недостатка на ствари, примјењују се одредбе закона којим се уређују облигациони односи, осим ако одредбама овог закона није друкчије уређено.

Члан 54.
(Усклађеност робе)

Трговац је дужан потрошачу испоручити ствар која испуњава захтјеве из чл. 55., 56., 57. и 58. овог закона, ако је то примјењиво, не доводећи у питање права трећих лица.

Члан 55.
(Субјективни захтјеви у погледу материјалног недостатка)

Ствар нема материјални недостатак уколико:

- a) одговара опису, врсти, количини и квалитету, те има функционалност, компатибилност, интероперабилност и друге карактеристике, како је одређено уговором о продаји,
- b) одговара било којој посебној намјени коју потрошач захтијева и са којом је потрошач упознао трговца најкасније у тренутку закључења уговора о продаји, а за коју је трговац дао сагласност,
- c) је испоручена са додатном опремом и упутством, укључујући упутство за монтажу или инсталирање, како је одређено уговором о продаји;
- d) је испоручена са ажурирањима како је одређено уговором о продаји.

Члан 56.
(Објективни захтјеви у погледу материјалног недостатка)

- (1) Поред субјективних захтјева у погледу материјалног недостатка из члана 55. овог закона, ствар мора да испуњава и објективне захтјеве у погледу усклађености и то да:
- a) одговара намјени за које се уобичајено користи ствар исте врсте, у складу са законом, техничким стандардима или, ако таквих техничких стандарда нема, примјењивим секторски специфичним кодексима понашања,
 - b) ако је примјењиво, одговара квалитету и опису узорка или модела који је трговац ставио на располагање потрошачу прије закључења уговора о продаји,
 - c) ако је примјењиво, је испоручена са додатном опремом, укључујући оригинални омот или амбалажу, упутство за монтажу или инсталирање или друго упутство, чији примјерак потрошач може разумно очекивати;
 - d) одговара количини и посједује квалитету и друге карактеристике, укључујући трајност, функционалност, компатибилност и сигурност, који су уобичајени за ствар исте врсте и које потрошач може разумно очекивати с обзиром на природу робе, узимајући у обзир све јавне изјаве које су дали трговац или друго лице у претходним фазама ланца

- трансакција, укључујући произвођача, или које су дате у њихово име, нарочито у оглашавању или означавању (декларисању) робе.
- (2) Трговца не обавезују јавне изјаве, у смислу става (1) тачка д) овог члана, ако докаже:
- а) да није знао нити је разумно могао знати за ту јавну изјаву,
 - б) да је до тренутка закључења уговора јавна изјава била исправљена на једнак или сличан начин као и када је дата, или
 - с) да та јавна изјава није могла утицати на доношење одлуке о куповини робе.
- (3) Недостатак на ствари у смислу става (1) овог члана не постоји ако је, у тренутку закључења уговора о продаји, потрошач био обавијештен да одређена карактеристика робе одступа од објективних захтјева у погледу одређивања недостатака наведених у ставу (1) овог члана и ако је потрошач при закључењу уговора изричито прихватио то одступање.

Члан 57.

(Ажурирање ствари са дигиталним елементима у потрошачким уговорима)

- (1) У случају ствари с дигиталним елементима, трговац је дужан осигурати да потрошач буде обавијештен о ажурирањима, укључујући сигурносна ажурирања, која су потребна како би ствар остала без недостатка, те да му се та ажурирања испоручују, током периода:
- а) у оквиру којег потрошач то може разумно очекивати с обзиром на врсту и намјену ствари и дигиталних елемената, узимајући у обзир околности и природу уговора о продаји, ако је уговором о продаји предвиђена једнократна испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге, или
 - б) утврђен у члану 60. став (4) овог закона, у зависности од случаја, ако је уговором о продаји предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге током одређеног периода.
- (2) Ако потрошач у разумном року не инсталира ажурирања која су му испоручена у складу са ставом (1) овог члана, трговац не одговара за недостатак који произлази искључиво због пропуштања инсталације ажурирања, под условима да:
- а) је трговац обавијестио потрошача о расположивости ажурирања и посљедицама пропуштања потрошача да изврши инсталирање, и
 - б) пропуштање инсталације или неправилна инсталација ажурирања од стране потрошача нису резултат недостатака у упутству за инсталацију које су достављене потрошачу.
- (3) Недостатак на ствари у смислу става (1) овог члана не постоји ако је, у тренутку закључења уговора о продаји, потрошач био обавијештен да одређена карактеристика робе одступа од објективних захтјева у погледу одређивања недостатака наведених у ставу (1) овог члана и ако је потрошач при закључењу уговора изричито прихватио то одступање.

Члан 58.

(Неправилна монтажа или инсталација ствари)

Недостатак на ствари који произлази из неправилне монтаже или инсталације

ствари сматра се недостатком ствари ако:

- a) монтажа или инсталација чини дио уговора о продаји и извршена је од стране трговца или под одговорношћу трговца, или
- b) монтажа или инсталација коју је, како је предвиђено, извршио потрошач је резултат недостатака у упутству за монтажу или инсталацију које је доставио трговац или, у случају ствари с дигиталним елементима, које је доставио трговац или добављач дигиталног садржаја или дигиталне услуге.

Члан 59. (Права трећих лица)

Ако ограничење које је настало због повреде права трећег лица, нарочито права интелектуалног власништва, онемогућава или ограничава кориштење ствари у складу с чл. 55. и 56. овог закона, потрошач има право да користи правна средства из члана 63. овог закона, осим ако је закључени уговор ништав или раскинут примјеном правила облигационог права.

Члан 60. (Одговорност за материјални недостатак)

- (1) Трговац је одговоран потрошачу за сваки недостатак који постоји у тренутку испоруке ствари и који постане очигледан у року од двије (2) године од тренутка испоруке ствари, без обзира да ли је знао за тај недостатак.
- (2) Код продаје употребљаване ствари може се уговорити краћи рок од рока из става (1) овог члана, али не краћи од годину дана.
- (3) Трговац је одговоран за материјални недостатак на ствари из уговора о продаји који се појави након испоруке, ако подстиче од узрока који је постојао прије испоруке.
- (4) Не доводећи у питање одредбу члана 54. овог закона, одредба става (1) овог члана примјењује се и на ствар са дигиталним елементима.
- (5) У случају ствари с дигиталним елементима, ако је уговором о продаји предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге током одређеног периода, трговац је одговоран и за сваки недостатак дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у року од двије године од тренутка испоруке ствари с дигиталним елементима, а ако је уговором предвиђена континуирана испорука на рок дужи од двије године, трговац је одговоран за сваки недостатак дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у периоду испоруке дигиталног садржаја или дигиталне услуге у складу са уговором о продаји.
- (6) Трговац не одговара за материјални недостатак на ствари ако је у тренутку закључења уговора о продаји потрошачу било познато или му није могло остати непознато да ствар има недостатак или је узрок недостатка у материјалу који је дао потрошач.
- (7) Трговац је одговоран за недостатак на ствари коју је потрошач могао лако опазити, ако је изјавио да ствар нема недостатак.

Члан 61.
(Дужност обавјештавања)

- (1) Потрошач је дужан обавијестити трговца о постојању материјалног недостатка на ствари из уговора о продаји у року од два (2) мјесеца од дана сазнања за недостатак на ствари, а најкасније прије истека рока од двије (2) године од тренутка испоруке ствари.
- (2) Ако не обавијести трговца о постојању недостатка на ствари, у роковима из става (1) овог члана, потрошач губи права која му по том основу припадају.
- (3) Права потрошача који је благовремено обавијестио трговца о постојању недостатка гасе се истеком периода од двије (2) године, рачунајући од дана слања обавијести о недостатку трговцу, осим ако је преваром трговца потрошач био спријечен да их оствари.

Члан 62.
(Терет доказивања)

- (1) Сваки недостатак на ствари, укључујући и ствар с дигиталним елементима, који постане очигледан у року од годину дана од тренутка испоруке ствари сматра се да је постојао и у тренутку испоруке ствари, осим ако трговац не докаже супротно или ако та пресумпција није у складу са природом ствари или природом недостатка.
- (2) Ако је уговором о продаји ствари с дигиталним елементима предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге током одређеног периода, терет доказивања да ли су дигитални садржај или дигитална услуга били без недостатка током периода из члана 60. став (5) овог закона је на трговцу за онај недостатак који постане очигледан током периода наведеног у том члану овог закона.

Члан 63.
(Права потрошача у случају материјалног недостатка на ствари)

- (1) Ако је испоручена ствар са недостатком, потрошач има право да по свом захтјеву и по свом избору и редослиједу захтијева од трговца да се недостатак отклони без накнаде, поправком или замјеном, односно да захтијева одговарајуће умањење цијене или да раскине уговор уз поврат плаћеног износа, у року од два (2) мјесеца од дана сазнања за недостатак на ствари.
- (2) Ако потрошач право из става (1) овог члана остварује на начин да се недостатак отклони поправком или замјеном, а изабрани захтјев је немогућ или би тиме трговцу настало несразмјерно оптерећење, у том случају потрошач може тражити одговарајуће умањење цијене или раскид уговора уз поврат плаћеног износа.
- (3) Несразмјерно оптерећење из става (2) овог члана постоји ако изабрани захтјев, у односу на алтернативни захтјев, ствара претјеране трошкове за трговца, узимајући у обзир:
 - а) вриједност ствари коју би имала да нема недостатка,
 - б) значај недостатка у конкретном случају,

- с) да ли се алтернативни захтјев може остварити без значајнијих неугодности за потрошача.
- (4) Трговац може да одбије отклањање недостатка ако није могуће извршити поправку и замјену или би му тиме настало несразмјерно оптерећење, узимајући у обзир све околности, укључујући и оне околности наведене у ставу (3) тач. а) и б) овог члана.
- (5) Ако потрошач право из става (1) овог члана остварује замјеном ствари, трговац је дужан извршити замјену ствари више пута, односно док потрошачу не буде осигурана ствар без недостатка у складу са чланом 55. овог закона.
- (6) Изузетно од става (5) овог члана, потрошач има право захтијевати умањење цијене или раскид уговора уз поврат плаћеног износа и у случају када је поправка, односно замјена вршена најмање два пута у року од 90 дана, од истека рока из става (1) овог члана.
- (7) Потрошач има право или на одговарајуће умањење цијене у складу са чланом 65. овог закона или на раскид уговора о продаји у складу са чланом 66. овог закона, ако:
- а) трговац није извршио поправку или замјену или, ако је то примјењиво, није извршио поправку или замјену у складу са чланом 64. овог закона или је трговац одбио да отклони недостатак у складу са ставом (4) овог члана,
 - б) недостатак на ствари постоји упркос покушају трговца да га отклони,
 - с) недостатак је тако озбиљан у мјери која оправдава тренутно умањење, да су тренутно умањење цијене или раскид уговора о продаји оправдани, или
 - д) трговац је изјавио или је из околности очито да неће отклонити недостатак у разумном року или га не може отклонити без значајних неугодности за потрошача.
- (8) Потрошач не може да раскине уговор ако је недостатак на ствари незнатан, с тиме да је терет доказивања да је ли недостатак незнатан на трговцу.
- (9) Потрошач има право да ускрати плаћање било којег неподмиреног преосталог дијела цијене све док трговац не испуни своје обавезе на основу одредаба овог поглавља закона у складу са овим чланом.
- (10) Права из става (1) овог члана не утичу на право потрошача да захтијева од трговца накнаду штете која подстиче од недостатка у складу са општим правилима о одговорности за накнаду штете.

Члан 64.

(Поправка или замјена ствари)

- (1) Трговац је дужан да бесплатно изврши или поправку или замјену ствари, без икаквих знатних неугодности за потрошача, узимајући у обзир природу ствари и сврху за коју је потрошачу та ствар потребна, у разумном року од тренутка када га је потрошач обавијестио о недостатку на ствари и тренутка од када је захтијевао да се његово право за отклањање недостатка оствари на начин да се недостатак отклони без накнаде, поправком или замјеном.

- (2) Ако се недостатак отклања поправком или замјеном ствари, потрошач је дужан ставити ствар на располагање трговцу, а трговац је дужан ствар преузети о свом трошку.
- (3) Трошкове неопходне за отклањање недостатка (трошкови рада, материјала, преузимања и испоруке) плаћа трговац.
- (4) Ако поправка захтијева уклањање ствари која је била монтирана или инсталирана на начин који је у складу с њеном природом и намјеном, прије него што је недостатак постао очигледан, или ако такву ствар треба замијенити, обавеза поправке или замјене такве ствари укључује уклањање недостатка на ствари и монтажу или инсталацију замјенске ствари или поправљене ствари или сношење трошкова тог уклањања, монтаже или инсталације.
- (5) У случају замјене ствари с недостатком, потрошач није дужан платити трошкове уобичајене употребе замијењене ствари током периода прије њене замјене.

Члан 65. (Умањење цијене)

Умањење цијене треба да буде сразмјерно умањењу вриједности ствари коју је примио потрошач у односу на вриједност коју би имала ствар да је без недостатка.

Члан 66. (Раскид уговора о продаји)

- (1) Потрошач може да раскине уговор о продаји путем изјаве упућене трговцу у којој се изражава одлука потрошача о раскиду уговора о продаји.
- (2) Ако се недостатак односи само на дио ствари испоручене на основу уговора о продаји и ако постоји разлог за раскид уговора о продаји основом члана 63. овог закона, потрошач има право раскинути уговор о продаји само у односу на ту ствар и у односу на све друге ствари које је потрошач стекао заједно са ствари са недостатком, ако се од потрошача не може разумно очекивати да ће пристати задржати само ствар без недостатка.
- (3) Ако потрошач раскине цијели уговор о продаји или, у складу са ставом (2) овог члана, само у односу на дио ствари испоручене на основу уговора о продаји, потрошач је дужан вратити ствар трговцу о трошку трговца, а трговац је дужан да потрошачу надокнади цијену коју је платио за ствар након што прими ствар или од потрошача прими доказ да је ствар послао назад трговцу.

Члан 67. (Обавезе и рокови у вези са повратом робе или плаћеног износа)

- (1) Ако потрошач раскине уговор о продаји дужан је да поврат робе из члана 66. става (3) овог закона изврши без одлагања, а најкасније у року од четрнаест (14) дана од дана обавјештавања трговца о одлуци да раскида уговор.

- (2) Обавеза из става (1) овог члана сматра се извршеном у року, ако потрошач прије истека рока из става (1) овог члана пошаље робу или је преда трговцу, односно лицу које је трговац овластио да прими робу.
- (3) Трговац је дужан да изврши поврат плаћеног износа из члана 66. става (3) овог закона без одлагања, а најкасније у року од осам (8) дана од дана пријема робе или доказа да је потрошач робу послао трговцу.
- (4) Трговац је дужан да изврши поврат плаћеног износа истим начином плаћања који је потрошач употребио приликом плаћања ствари, осим ако потрошач изричито не пристане на други начин поврата тих средстава, под условом да не плаћа додатне трошкове за такав поврат.
- (5) Трговац потрошачу не смије да наплати накнаду за поврат плаћеног износа.
- (6) Одредбе ст. (3), (4) и (5) овог члана сходно се примјењују и на сваки износ који је трговац дужан да врати потрошачу због умањења цијене из члана 65., а у вези са чланом 63. став (7) овог закона.

Члан 68.

(Одговорност за материјалне недостатке у ланцу испоруке)

- (1) Ако трговац одговара потрошачу за материјални недостатак на ствари која је последица чињења или нечињења произвођача или другог лица у уговорном ланцу, укључујући пропуштање ажурирања за ствари с дигиталним елементима у складу са чланом 56. став (3) овог закона, трговац има право да захтијева од произвођача или другог лица у уговорном ланцу накнаду трошкова насталих због недостатка на ствари.
- (2) Поступак и услови за остваривање накнаде трошкова из става (1) овог члана, утврђују се у складу са законом којим се уређују облигациони односи.

Члан 69.

(Продужење рокова у случају поправке и замјене)

- (1) У случају мање поправке, рокови из овог закона се продужавају онолико колико је потрошач био лишен употребе ствари.
- (2) У случају када је извршена замјена ствари или њена битна поправка, рокови из члана 60. овог закона почињу тећи поново од замјене, односно од враћања поправљене ствари.
- (3) Ако је замијењен или битно поправљен само неки дио ствари, рокови из члана 60. овог закона почињу тећи поново само за тај дио.

XI ПОГЛАВЉЕ – КОМЕРЦИЈАЛНА ГАРАНЦИЈА

Члан 70.

(Комерцијална гаранција)

- (1) Комерцијална гаранција је свака обавеза којом се трговац или произвођач (давалац гаранције), поврх законске обавезе трговца која се односи на одговорност за материјалне недостатке на ствари, обавезује потрошачу вратити плаћени износ или замијенити, поправити или сервисирати ствар ако она не задовољава спецификације или друге захтјеве који су наведени

- у изјави о гаранцији или у релевантном рекламном материјалу који је доступан у тренутку или прије закључења уговора.
- (2) Свака комерцијална гаранција је обавезујућа за даваоца те гаранције у складу са условима утврђенима у изјави о комерцијалној гаранцији и повезаном рекламном материјалу доступном у тренутку или прије закључења уговора.
 - (3) Ако произвођач нуди потрошачу комерцијалну гаранцију трајности за одређену ствар током одређеног периода, произвођач је директно одговоран потрошачу током цијелог периода комерцијалне гаранције трајности за поправку или замјену ствари, с тим да произвођач може понудити потрошачу повољније услове у изјави о комерцијалној гаранцији трајности.
 - (4) Ако су услови утврђени у изјави о комерцијалној гаранцији неповољнији за потрошача од услова утврђених у повезаном рекламном материјалу, комерцијална гаранција ће бити обавезујућа под условима утврђеним у рекламном материјалу који се односи на комерцијалну гаранцију, осим ако је прије закључења уговора повезани рекламни материјал био исправљен на исти или сличан начин као и када је дат.
 - (5) Изјава о комерцијалној гаранцији, сачињена на једноставан и разумљив начин, доставља се потрошачу писмено или на трајном медију најкасније у тренутку испоруке ствари.
 - (6) Изјава о комерцијалној гаранцији мора садржавати:
 - а) јасну изјаву да потрошач има права према трговцу из одговорности за материјалне недостатке на ствари на основу овог закона бесплатно, те да комерцијална гаранција не утиче на права из одговорности за материјалне недостатке на ствари,
 - б) назив и адресу даваоца комерцијалне гаранције,
 - с) поступак који потрошач мора слиједити како би се комерцијална гаранција провела,
 - д) навођење ствари на коју се примјењује комерцијална гаранција,
 - е) услове комерцијалне гаранције.
 - (7) Неусклађеност комерцијалне гаранције са захтјевима из ст. (5) и (6) овог члана не утиче на обавезујући карактер и природу комерцијалне гаранције за даваоца те гаранције.
 - (8) Терет доказивања да је потрошачу достављена комерцијална гаранција у складу са овим законом је на трговцу.

Члан 71.

(Злоупотреба израза комерцијална гаранција)

Приликом закључења уговора о продаји ствари и оглашавању поводом продаје, трговац је дужан да се суздржи од употребе израза „гаранција“, „комерцијална гаранција“ и сличних израза с тим значењем, ако по основу уговора о продаји потрошач не стиче више права него што има из законске одговорности трговца за материјални недостатак на ствари или других права у складу са овим законом, односно на основу одредби из чл. 55. до 69., те чл. 70. до 73. овог закона.

Члан 72.

(Начин остваривања права из комерцијалне гаранције)

Изузетно од члана 70. став (3) овог закона, права по основу комерцијалне гаранције потрошач, по свом избору, остварује код трговца или произвођача, у складу са чл. 50., 51. и 52. овог закона.

Члан 73.

(Сходна примјена одредби на друге производе)

Одредбе чл. 55. до 69., те чл. 70. до 73. овог закона сходно се примјењују и на друге производе у смислу члана 4. став (1) тачка 6) овог закона, осим на потрошачке уговоре о испоруци дигиталног садржаја или дигиталних услуга.

XII ПОГЛАВЉЕ – НЕПОШТЕНА ПОСЛОВНА ПРАКСА

Члан 74.

(Непоштена пословна пракса)

- (1) Непоштена пословна пракса је забрањена.
- (2) Одредбе овог поглавља закона примјењују се на непоштену пословну праксу трговца у односу према потрошачу, а коју трговац користи прије, у вријеме и након закључења правног посла у вези с одређеним производом.
- (3) Одредбе овог поглавља закона не утичу на:
 - а) примјену правила уговорног права, као што су правила о закључењу, ваљаности и правним ефектима уговора,
 - б) примјену прописа којима се уређује здравствена исправност и сигурност производа,
 - с) примјену прописа којима се одређује надлежност судова,
 - д) примјену прописа којима се одређују услови заснивања или системи одобравања уређених професија, као ни на примјену прописом предвиђених деонтолошких правила одређених професија или неких других правила којима се уређују уређене професије, а којима је сврха одржати висок степен професионалног интегритета тих професија.
- (4) Пословна пракса је непоштена ако:
 - а) је супротна захтјевима професионалне пажње и
 - б) у смислу одређеног производа, битно нарушава или може битно да наруши економско понашање просјечног потрошача коме је таква пракса намијењена или до којег она допире, односно просјечног члана одређене групе потрошача на коју је та пракса усмјерена.
- (5) Непоштеном пословном праксом посебно се сматра обмањујућа пословна пракса и агресивна пословна пракса.
- (6) Пословна пракса која може битно нарушити економско понашање само јасно одређене групе потрошача који су због физичких или душевних мана, доби или лакомислености посебно осјетљиви на одређену пословну праксу или одређени производ, и то на начин на који је трговац могао разумно да предвиди, процјењиваће се из угла просјечног члана те групе потрошача.

- (7) Одредба става (3) овог члана не утиче на дозвољеност кориштења уобичајене и законите рекламне праксе преувеличавања или давања изјава за које се не очекује да буду схваћене дословно.
- (8) Терет доказивања тачности и исправности чињеничних навода у вези са пословном праксом је на трговцу.
- (9) Потрошачи који су претрпјели штету због уговора који је закључен због непоштене пословне праксе имају право на накнаду штете и остала права регулисана општим правилима уговорног права.
- (10) Уколико су поједини аспекти непоштене пословне праксе уређени посебним прописима, одредбе овог поглавља закона не примјењују се на те аспекте непоштене пословне праксе.

Члан 75. (Обмањујуће радње)

- (1) Пословна пракса сматра се обмањујућом ако садржи нетачне информације, због чега је неистинита или ако на неки други начин, укључујући њезино цјелокупно представљање, па чак ако је информација чињенично тачна, обмањује или је вјеројатно да ће обманути просјечног потрошача у вези са неком од околности наведених у ставу (2) овог члана, чиме га наводи или је вјероватно да ће га навести да донесе одлуку о куповини коју иначе не би донио.
- (2) Околности из става (1) овог члана на које се обмањујућа пословна пракса односи јесу:
 - а) постојање или природа производа,
 - б) основне карактеристике производа, као што су његова доступност, предности, ризици, израда, састав, припадак, постојање постпродајне помоћи потрошачу и система рјешавања притужби, методе и датума израде или набавке, достава, подобност за остваривање сврхе, начин кориштења, количина, спецификација, географско или тржишно поријекло, резултати који се очекују од његове употребе или резултати проведених тестова или провјера на производу,
 - в) обим обавеза трговца, мотиви пословне праксе, те природа поступка продаје, било која изјава или симбол који се односи на директно или индиректно спонзорство или одобрење трговца или производа,
 - г) цијена производа или начин на који је она израчуната или постојање одређене погодности у односу на цијену,
 - д) потреба за сервисирањем, резервним дијеловима, замјеном или поправком,
 - е) положај, карактеристике и права трговца или његовог заступника, као што су његов идентитет, имовина, квалификације, статус, одобрења, чланство у одређеним удружењима или повезаност с неким другим субјектима, његово индустријско или друго интелектуално власништво, награде и признања,
 - ж) права потрошача, укључујући права која потрошач има на основу правила о одговорности за материјалне недостатке,
 - з) ризици којима потрошач може бити изложен.
- (3) Пословна пракса се сматра обмањујућом ако, у конкретном случају узимајући у обзир све карактеристике и околности случаја, просјечног

потрошача наведе или је вјероватно да ће га навести да донесе одлуку о куповини коју иначе не би донио, а укључује:

- a) било који облик стављања производа на тржиште, укључујући и компаративно оглашавање које доводи до поистовјеђивања тог производа с неким другим производом, жигом, заштићеним именом или другим знаком распознавања конкурента на тржишту,
- b) непоштивање обавеза, од стране трговца, које произлази из правила поступања трговаца која га обавезују, под претпоставком да та обавеза не представља тек намјеру, већ је ријеч о чврстој обавези коју је могуће провјерити, те под претпоставком да је трговац у оквиру пословне праксе назначио да је везан тим правилима поступања,
- c) свако стављање робе на тржиште Федерације Босне и Херцеговине уз тврдњу да је идентична роби стављеној на тржиште у другим државама, иако се та роба значајно разликује по саставу или карактеристикама, осим ако је то оправдано легитимним и објективним критеријима.

Члан 76.

(Обмањујућа пропуштања)

- (1) Пословна пракса сматра се обмањујућом ако у конкретном случају, узимајући у обзир све карактеристике и околности случаја, као и ограничења конкретног средства комуникације, не садржи важна обавјештења која су, зависно о контексту, потребна просјечном потрошачу како би могао донијети одлуку о куповини засновану на потпунијем обавјештењу и тиме га наведе или је вјероватно да ће га навести да донесе одлуку о куповини коју иначе не би донио.
- (2) Узимајући у обзир околности из става (1) овог члана, обмањујућим се пропуштањем сматра:
 - a) ако трговац скрива обавјештење из става (1) овог члана или ако су пружена обавјештења нејасна, неразумљива, двосмислена или неблаговремена, те
 - b) ако трговац не наведе пословну сврху пословне праксе, а она није видљива из контекста, а у оба случаја, таква пракса, просјечног потрошача наведе или је вјероватно да ће га навести да донесе одлуку о куповини коју иначе не би донио.
- (3) Када трговац приликом преношења пословне праксе користи конкретно средство комуникације које је ограничено временом или простором, приликом оцјене да ли је одређено важно обавјештење изостављено, водиће се рачуна о тим ограничењима, као и о осталим мјерама које је трговац предузео како би се та обавјештења доставила потрошачу на неки други начин.
- (4) У случају позива на куповину, ако то већ није видљиво из контекста, битнима ће се сматрати информације о:
 - a) основним карактеристикама производа у мјери која је прикладна производу и комуникацијском средству које се користи,
 - b) сједишту и идентитету трговца, као што су његова фирма, назив или име те, ако је то потребно, адреса и идентитет лица у чије име наступа,

- c) малопродајној цијени производа или кад производ не омогућава да цијена буде израчуната унапријед, о начину на који ће цијена бити израчуната, као и, гдје је потребно, о додатним поштанским трошковима те трошковима превоза и доставе, а када ти трошкови не могу бити израчунати унапријед, назнаку да се плаћају и ти додатни трошкови,
 - d) условима плаћања, доставе, осталим елементима испуњења уговора, ако ти елементи одступају од захтјева професионалне пажње,
 - e) постојању права на раскид или отказ уговора, ако је ријеч о производима или правним пословима у вези с којима су предвиђена и та права,
 - f) томе да је треће лице која нуди производе на интернетским тржиштима трговац или није трговац, основном изјаве тог лица пружаоцу интернетског тржишта.
- (5) Битнима се сматрају и:
- a) оне информације које је, на основу овог закона и других прописа, трговац дужан пружити потрошачу приликом било које врсте пословне комуникације, укључујући оглашавање и стављање производа на тржиште,
 - b) опште информације о најважнијим параметрима којима се одређује рангирање производа приказаних потрошачу као резултат упита у облику кључне ријечи, израза или другог уноса, и о релативној важности тих параметара у односу на остале параметре, које су доступне у посебном дијелу интернетског сучеља који је директно и лако доступан са странице на којој су приказани резултати упита, ако се потрошачима омогућује претраживање производа које нуде основном упита кориштењем кључне ријечи, израза или другог уноса, независно о томе гдје се склапа уговор,
 - c) информације о томе осигурава ли трговац, и на који начин, да ли објављене рецензије потичу од потрошача који су производ доиста користили или купили, ако трговац пружа приступ потрошачким рецензијама производа.

Члан 77.

(Поступци који представљају обмањујућу пословну праксу)

Обмањујућом пословном праксом трговца сматра се:

1. тврдња трговца да је потписник одређеног правила поступања трговца, иако то није случај,
2. истицање жигова, знакова квалитете или сличних знакова без потребног одобрења,
3. тврдити да су правила поступања трговца, које тај трговац примјењује, одобрило овлаштено тијело, иако то није случај,
4. тврдња трговца да је његову дјелатност, његову пословну праксу или његов производ одобрило, препоручило или допустило овлаштено тијело или приватно тијело, иако то није случај или иста таква тврдња када његова пословна пракса или производ не удовољава захтјевима за издавање тог одобрења, препоруке или допуштења,

5. позивање на куповину производа по одређеној цијени, без истицања чињенице да трговац има оправдане разлоге вјеровати да неће бити у могућности понудити испоруку тог или сличног производа по наведеној цијени, у вријеме и у количини који су разумни с обзиром на производ, обим оглашавања производа и понуђену цијену, односно да неће бити у могућности осигурати да други трговац испоручи тај или сличан производ по наведеној цијени, у времену и у количини који су разумни с обзиром на наведене околности,
6. позивање на куповину производа по одређеној цијени, а затим одбијање да се потрошачу покаже оглашавани производ или одбијање прихватања наруџбе потрошача, односно доставе производа у разумном року или показивање неисправног примјерка производа, а све с намјером рекламисања неког другог производа,
7. лажна тврдња да ће производ бити доступан само у врло ограниченом периоду или да ће бити доступан једино под посебним условима у врло ограниченом периоду, а ради навођења потрошача да одмах донесе одлуку о куповини, чиме му се ускраћује могућност или вријеме потребно да донесе одлуку засновану на сазнању о свим релевантним околностима,
8. обавезати се потрошачу на пружање неких постпродајних услуга, комуницирајући прије одлуке о куповини с потрошачем на језику који није службени језик државе Босне и Херцеговине, а затим омогућити пружање тих услуга само на неком другом језику, а да потрошач на то није био јасно упозорен прије закључења уговора,
9. тврдити или на други начин стварање дојма да се производ може законито продати, када то није случај,
10. представљање потрошачу права која му по закону и иначе припадају као посебност понуде трговца,
11. користити уредничке садржаје у медијима ради плаћања рекламе производа, а да у тим садржајима није јасно изражено ријечима, знаковима или звуковима које потрошач може јасно препознати, да је ријеч о реклами,
12. пружање резултата претраживања као одговор на мрежни упит потрошача без јасног навођења сваког плаћеног оглашавања или плаћања управо у сврху постизања вишег ранга производа у резултатима претраживања,
13. износити нетачне тврдње у вези с природом и обимом ризика којем би могла бити изложена лична сигурност потрошача или чланова његове породице ако потрошач не купи производ,
14. рекламирати производ који је сличан производу који је произвео неки други произвођач, и то на начин да се намјерно наводи потрошача на погрешан закључак да је рекламисани производ произвео тај други произвођач,
15. успостављање, вођење или промоција пирамидалног система рекламирања, при чему потрошач мора дати одређену чинидбу како би могао добити одређену накнаду, и то прије свега због тога јер је увео у систем нове потрошаче, а не због тога јер је купио или конзумирао производ,
16. тврдити да ће трговац ускоро престати са својом дјелатношћу или да ће се преселити у друге пословне просторије, иако то није случај,
17. тврдња да производ може олакшати добитак у играма на срећу,

18. лажна тврдња да производ може излјечити болест, дисфункционалност или малформацију,
19. преношење нетачних обавјештења у вези са стањем на тржишту или доступности производа, с намјером да се наведе потрошача да купи производ под условима који су неповољнији од уобичајених тржишних услова,
20. тврдити, у оквиру пословне праксе, да се расписује наградна игра или промоција, а да се не додијели описана награда или њезин разуман еквивалент,
21. означавање производа ознакама „гратис“, „бесплатно“, „без накнаде“ или сличним ознакама, ако потрошач мора за тај производ платити било који износ различит од нужних трошкова одговарања на пословну праксу, трошкова доставе или пријема производа,
22. уврштавање у промотивне материјале рачуна или неког другог захтјева за плаћање којим се код потрошача ствара дојам да је већ наручио оглашавани производ који се нуди, иако то није случај,
23. лажно тврдити или стварати дојам да трговац не дјелује у оквиру своје пословне дјелатности, односно дјелатности слободног занимања или лажно представљање трговца као потрошача,
24. препродаја улазница за догађања потрошачима, ако их је трговац набавио употребом аутоматизованих средстава за заобилажење било којег ограничења у погледу броја улазница које једно лице може купити или било којих других правила примјењивих на куповину улазница,
25. навођење да су рецензије производа дали потрошачи који су доиста користили или купили производ, без подузимања разумних и пропорционалних корака како би се провјерило да ли те рецензије доиста потичу од таквих потрошача и
26. подношење лажних потрошачких рецензија или препорука, или наручивање од другог правног или физичког лица да их поднесе, или погрешно представљање потрошачких рецензија или друштвених препорука ради рекламисања производа.

Члан 78.

(Агресивна пословна пракса)

- (1) Пословна пракса трговца сматра се агресивном ако у конкретном случају, узимајући у обзир све карактеристике и околности случаја, кориштењем узнемиравања, принуде, укључујући физичку силу или пријетњу, те недопуштен утицај, у битној мјери умањује или може да умањи слободу избора или поступања просјечног потрошача у погледу производа, те га тиме наводи или га може навести да донесе одлуку коју иначе не би донио.
- (2) Приликом одлучивања о томе да ли је у пословној пракси кориштено узнемиравање, присила, укључујући физичку силу или пријетњу, или недозвољени утицај, узимају се у обзир сљедећи критерији:
 - а) вријеме, мјесто, природа и трајање агресивне праксе,
 - б) употреба пријетећег или увредљивог језика или понашања,
 - с) чињеница да трговац свјесно, у намјери да утиче на одлуку потрошача у вези са производом, користи тешке околности у којима се потрошач налази, а које утичу на способност расуђивања потрошача,

- d) тешка или неразмјерна вануговорна препрека коју трговац поставља потрошачу који жели да оствари своје уговорно право, укључујући право да раскине или поништи уговор или изабере други производ или другог трговца и
 - e) пријетња трговца да ће према потрошачу подузети одређену радњу која није у складу са законом.
- (3) Агресивном пословном праксом сматрају се слjedeћи поступци:
- a) стварање дојма да потрошач не може напустити пословне просторије, све док не закључи уговор,
 - b) посјеђивање потрошача у његовом дому, игноришући притом захтјев потрошача да се напусти његов дом или да га се више не посјеђује, осим у случају и у мјери у којој је то оправдано ради прописима предвиђеног принудног испуњења уговорне обавезе,
 - c) упорна и нежељена комуникација с потрошачем путем телефона, телефакса, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, осим у случајевима и у мјери у којој је то оправдано због прописима предвиђеног принудног испуњења уговорне обавезе,
 - d) тражење од потрошача, који поставља захтјев за накнаду штете на основу полице осигурања, да достави одређене документе који, по разумној оцјени, нису релевантни за оцјену оправданости тог захтјева или системско избјегавање давања одговора на упорно дописивање потрошача, с намјером да га се одврати од остваривања права која му припадају на основу уговора,
 - e) оглашавање којим се дјецу директно наводи на то да купе оглашавани производ или да наговоре своје родитеље или друга пунољетна лица да им купе оглашавани производ,
 - f) захтијевање плаћања производа одмах или с одгодом или враћања или чувања производа који је трговац испоручио, а потрошач га уопће није наручио,
 - g) директно обавјештавање потрошача да ће посао или опстанак трговца бити угрожен ако потрошач не купи производ и
 - h) стварање лажног утиска да је потрошач освојио или да ће освојити, безусловно или уз испуњење одређене чинидбе, одређену награду или неку другу одговарајућу корист, када у стварности никаква награда или друга одговарајућа корист није предвиђена или када је у стварности предузимање било какве радње усмјерене на остваривање те награде или друге користи условљено одређеним плаћањем од стране потрошача или потрошачу узрокује трошкове.
- (4) Одредба става (3) тачка ц) овог члана не утиче на примјену правила овог закона или других прописа о ограничењу или забрани кориштења одређених средстава комуникације на даљину у одређеним околностима.

Члан 79.
(Кодекс понашања)

- (1) Носиоци за заштиту потрошача доносе Кодекс понашања уз посредовање Министарства и одговорни су за поштовање правила понашања из кодекса.

- (2) Надлежна министарства, удружења трговаца и удружења за заштиту потрошача дужни су да подстичу носиоце кодекса понашања, да надгледају примјену, поштовање, односно кршење релевантних кодекса понашања у погледу заштите права потрошача, а нарочито у погледу заштите од дискриминације, потицања на дискриминацију, узнемиравања, сексуалног узнемиравања и насиља према потрошачима, непоштене пословне праксе, продајних уговора и уговора о услугама, уговора о телекомуникацијама, уговора закључених ван пословних просторија, уговора о временској подјели употреба некретнина, дугорочним производима за одмор, уговора о препродаји или уговора о размјени, укључујући могућност обраћања надлежном органу који има законом утврђена овлаштења за заштиту права потрошача, као и да поднесу захтјев или покрену поступак према правилима овог закона пред надлежним надзорним органима за ове сврхе.
- (3) Министарство ће подстицати трговца или групу трговаца који су приступили кодексу понашања да контролишу пословне праксе трговаца и да обавјештава потрошаче о постојању и садржају кодекса понашања.
- (4) Одредбе кодекса понашања не могу бити у супротности са важећим прописима који се односе на заштиту потрошача.

XIII ПОГЛАВЉЕ - ПОТРОШАЧКИ УГОВОРНИ ОДНОСИ

Члан 80. (Опште одредбе)

- (1) Ако друкчије није одређено, одредбе овог поглавља закона примјењују се на сваки уговор закључен између трговца и потрошача.
- (2) У случају недоумице у вези са тумачењем појединих одредаба у уговору, вриједи тумачење које је повољније за потрошача.
- (3) Ако на основу закона или споразума странака уговор мора бити у писаном облику, његове одредбе морају бити написане читко, јасно и разумљиво, те морају бити лако уочљиве.
- (4) Ризик случајне пропасти или оштећења робе прелази на потрошача у тренутку када је њему или лицу коју је он навео, а која није превозник, роба предана у посјед.
- (5) Ако је превозник био изабран на приједлог потрошача, ризик случајне пропасти или оштећења робе прелази на потрошача у тренутку када роба буде предата у посјед пријевознику.
- (6) Одредбе овог члана не односе се на уговоре о испоруци воде, гаса или електричне енергије који се продају у неограниченом обиму или неутврђеној количини, уговоре о испоруци топлотне енергије, нити на уговоре који имају за предмет дигитални садржај који се не испоручује на материјалном носачу података.

Члан 81. (Изузеци од примјене)

Одредбе овог поглавља закона, не примјењују се на уговоре:

- a) о пружању социјалних услуга, укључујући социјално становање, заштиту дјеце, подршку лицима или породицама којима је потребна стална или повремена помоћ, укључујући и дугорочну његу,
- b) о кориштењу здравствене заштите у складу са законима којима се уређује здравствена заштита, обавезно здравствено осигурање и здравствена заштита странаца,
- c) о играма на срећу са новчаним улогом, укључујући лутријске игре, игре у казинима и кладионицама,
- d) о финансијским услугама,
- e) о стицању или преносу некретнина или права на некретнинама,
- f) о изградњи нових или реконструкцију постојећих објеката, као и закуп стамбених и других просторија,
- g) који спадају у обим усклађених аспеката уговора о праву на временски ограничену употребу (timeshare), уговора о дуготрајном туристичком производу, уговора о поновној продаји и уговора о замјени,
- h) закључене пред надлежним или другим овлашћеним органом, који је дужан да потрошачу прије закључења уговора осигура стручно разматрање уговора и упознавање са његовим правним посљедицама,
- i) о периодичној достави хране, пића или других производа намијењених свакодневној употреби у домаћинству, који се путем продаје на мало испоручују у правилним временским размацама у стан или на радно мјесто потрошача,
- j) о пружању услуга путничког превоза, осим чланова 85., 87., 88., и 107. овог закона,
- k) закључене путем аутомата за продају или аутоматизованих продајних простора,
- l) који се односе на робу која се продаје у поступку извршења или на други начин на основу закона или посебног прописа.

Члан 82. (Обавеза обавјештења)

- (1) Прије него што потрошач закључи уговор или буде обавезан одговарајућом понудом, трговац га мора на јасан и разумљив начин обавијестити о:
- a) битним карактеристикама производа, у мјери у којој је то могуће с обзиром на производ, услугу и медиј који се користи за пренос обавјештења,
 - b) називу и сједишту трговца, телефонском броју, ако постоји, и адреси електронске поште,
 - c) продајној цијени производа, ако природа производа не омогућава да цијена буде реално израчуната унапријед, о начину израчунавања цијене и, ако је примјерено трошковима превоза, доставе или поштанских услуга, односно о могућности њихове наплате, ако те трошкове није могуће израчунати унапријед,
 - d) ако је могуће, условима плаћања, условима испоруке робе или пружања услуге, року испоруке робе или пружања услуге и начину рјешавања приговора потрошача,

- e) ако је то примјерено, законској гаранцији производа, дигиталног садржаја и дигиталних услуга, постојању и условима постпродајних услуга и комерцијалних гаранција,
 - f) исправама које је произвођач припремио ради лакше и сигурније употребе производа, као што су комерцијална гаранција, техничка упутства, упутства за склапање, упутства за употребу, попис овлашћених сервиса, упозорење о могућој опасности при употреби, а које морају бити идентичне оригиналу и написане јасно, видно и читко на језику и писму у службеној употреби у Босни и Херцеговини,
 - g) услугама које се нуде након продаје и условима за кориштење тих услуга, ако трговац пружа те услуге,
 - h) трајању уговора и, ако је уговор закључен на неодређено вријеме или ако је предвиђено његово аутоматско продужење, о условима отказа или раскида уговора,
 - i) ако је примјерено, функционалности производа са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталне услуге, укључујући примјенљиве мјере техничке заштите,
 - j) ако је примјерено, релевантној компатибилности и интероперабилности ствари с дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга са којом је трговац упознат или се оправдано може очекивати да је морао бити упознат.
- (2) Став (1) овог члана односи се и на уговоре који имају за предмет дигитални садржај који се не испоручује на материјалном медију.
- (3) Став (1) овог члана не односи се на свакодневне послове између трговца и потрошача који се испуњавају у тренутку њиховог склапања.

Члан 83.

(Рок за извршење уговора)

- (1) Трговац је дужан да изврши уговор без одгађања, а најкасније у року од 30 дана, од дана закључивања уговора, осим ако је другачије уговорено.
- (2) Ако трговац не може да изврши уговор у року из става (1) овог члана, дужан је да о томе без одлагања писаним путем обавијести потрошача, а потрошач може трговцу оставити накнадни рок за извршење уговора или писаном изјавом раскинути уговор.
- (3) У случају раскида уговора из става (2) овог члана, трговац је дужан да потрошачу врати плаћени износ без одгађања, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема писане изјаве о раскиду уговора, са затезном каматом у складу са законом.
- (4) Одредбе ст. (1), (2) и (3) овог члана не односе се на уговоре о испоруци воде, гаса или електричне енергије који се продају у неограниченом обиму или неограниченој количини, уговоре о испоруци топлотне енергије, нити на уговоре који за предмет имају дигитални садржај који се не испоручује на трајном медију.

Члан 84.
(Извршење уговора)

- (1) Трговац је дужан потрошачу испунити уговор у складу с одредбама уговора, овог закона и прописа којим се уређују облигационоправни односи.
- (2) У двострано обавезујућим уговорима, кад једна страна не испуни своју обавезу, друга страна може да, ако није шта друго одређено у уговору, захтијева испуњење обавеза или, под условима предвиђеним овим законом да раскине уговор простом изјавом, ако раскид уговора не наступа по самом закону, а у сваком случају има право на накнаду штете.

Члан 85.
(Наплата кориштења средства плаћања)

- (1) Трговац не може да наплати потрошачу накнаду за кориштење одређеног средства плаћања у износу који прелази трошак који сноси трговац за кориштење тог средства плаћања.
- (2) Став (1) овог члана односи се и на уговоре који имају за предмет дигитални садржај.

Члан 86.
(Трошкови телефонске комуникације)

- (1) Ако је трговац успоставио телефонску линију преко које потрошачи могу да га контактирају у вези са продајом на даљину путем телефона, дужан је да осигура да потрошач буде ослобођен додатног плаћања позива, изузев основне тарифе за телефонске услуге.
- (2) Одредбе става (1) овог члана, односе се и на уговоре који за предмет имају дигитални садржај.

Члан 87.
(Додатна плаћања)

- (1) Трговац је дужан да захтијева изричити пристанак потрошача за додатно плаћање, осим плаћања које је уговорено као протучинидба за главну чинидбу трговца, прије закључења уговора са потрошачем или прихватања понуде.
- (2) Ако потрошач није дао изричит пристанак, већ се трговац послужио опцијом прешутног прихватања од стране потрошача, трговац је дужан да на захтјев потрошача изврши поврат додатног износа који је плаћен по том основу.
- (3) Одредбе ст. (1) и (2) овог члана, односе се и на уговоре који за предмет имају дигитални садржај.

Члан 88.
(Слање производа без наручивања потрошача)

- (1) Испорука робе или пружање услуге које потрошач није наручио, а за које би био обавезан извршити било какво плаћање, представља непоштену

- пословну праксу у смислу одредби поглавља XII овог закона.
- (2) Ако трговац супротно ставу (1) овог члана пошаље потрошачу одређену робу или изврши одређену услугу, та роба или услуга сматрају се промотивним поклоном трговца.
 - (3) Ништава је одредба у општим условима трговца, понуди, наруџбеници или било којем другом документу који је трговац доставио потрошачу, уз ненаручени производ, којом би било предвиђено да шутња потрошача значи прихватање понуде.
 - (4) Одредбе ст. (1), (2) и (3) овог члана односе се и на уговоре који за предмет имају дигитални садржај.
 - (5) Одредбе ст. (1), (2) и (3) овог члана не односе се на прешутно обнављање уговора.

XIV ПОГЛАВЉЕ - НЕПОШТЕНЕ ОДРЕДБЕ У ПОТРОШАЧКИМ УГОВОРИМА

Члан 89.

(Појам непоштене уговорне одредбе)

- (1) Уговорна одредба о којој се није појединачно преговарало сматра се непоштеном ако, супротно начелу савјесности и поштења, узрокује знатну неравнотежу у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача.
- (2) Сматра се да се о појединој уговорној одредби није појединачно преговарало, ако је ту одредбу унапријед формулисао трговац, а потрошач није имао утицај на њен садржај, а нарочито ако је ријеч о одредби унапријед сачињеног типског уговора.
- (3) Ако се појединачно преговарало о појединој уговорној одредби или појединим аспектима уговорне одредбе, то не утиче на могућност да се остале одредбе уговора оцијене као непоштене, ако општа оцјена уговора указује на то да је ријеч о типском уговору.
- (4) Ако трговац тврди да се о појединој уговорној одредби у унапријед формулисаном типском уговору појединачно преговарало, дужан је да то докаже.

Члан 90.

(Поједине уговорне одредбе које се могу сматрати непоштенима)

Непоштеним уговорним одредбама нарочито се сматрају одредбе којима се:

- 1. ограничава или искључује одговорности трговца за штету узроковану смрћу или тјелесном повредом потрошача, ако је штета посљедица штетне радње трговца,
- 2. ограничавају или искључују права која потрошач има према трговцу или неком трећем лицу у случају потпуног или дјелимичног неиспуњења уговора, укључујући и одредбу о искључењу пребијања потрошачева дуга с дугом који трговац има према потрошачу,
- 3. потрошач обавезује на испуњење уговорне радње, док је испуњење обавезе трговца условљено околношћу чије испуњење зависи искључиво о вољи трговца,
- 4. предвиђа да трговац задржи плаћено од стране потрошача када потрошач одлучи да неће закључити, односно не испуни уговор, док се исто право

- не предвиђа за потрошача ако трговац не жели закључити, односно не испуни уговор,
5. потрошач обавезује платити накнаду штете због неиспуњења која је знатно већа од стварне штете,
 6. трговцу даје овлаштење на раскид уговора на основу његове дискреционе оцјене, док исто право није предвиђено и за потрошача,
 7. трговцу даје овлаштење да, када раскине уговор, задржи плаћено за услуге које још није обавио,
 8. трговцу даје овлаштење на отказ уговора закљученог на неодређено вријеме, без остављања разумног отказног рока, осим у случајевима када постоје оправдани разлози за отказ,
 9. предвиђа да ће се уговор на одређено вријеме продужити уколико потрошач изричито не изјави, прије престанка уговора, да не жели продужење уговора, а рок у којем потрошач то може изјавити је неразумно кратак,
 10. потрошачу намећу одређене обавезе, а да потрошач прије закључења уговора није био у могућности упознати се с таквом одредбом,
 11. трговцу допушта да једнострано мијења уговорне одредбе без ваљаног, уговором предвиђеног разлога,
 12. трговцу допушта да једнострано мијења карактеристике производа, који је предмет уговора, без ваљаног разлога,
 13. цијена производа утврђује у вријеме испоруке робе, односно пружања услуге или одредба којом се трговцу допушта повећање цијене, у оба случаја не признајући притом потрошачу право на раскид уговора, ако је стварна цијена знатно виша од цијене договорене у вријеме закључења уговора,
 14. трговцу даје право да оцијени да ли је продата роба или пружена услуга у складу с уговором,
 15. трговцу даје искључиво право тумачења свих или појединих одредаба уговора,
 16. којом се искључује или ограничава одговорност трговца за обавезе које је за њега преузео његов заступник или одредба којом се дужност поштовања тих обавеза условљава испуњењем одређених формалности,
 17. обавезује потрошач на испуњење његових уговорних обавеза, чак и у случајевима када трговац није испунио своје уговорне обавезе,
 18. трговцу допушта да, без претходног пристанка потрошача, пренесе права и обавезе из уговора на треће лице, ако се потрошач тиме доводи у неповољнији положај,
 19. искључује, ограничава или отежава право потрошача да права из уговора оствари пред судом или другим надлежним тијелом, а првенствено одредба којом се обавезује потрошач на рјешавање спора пред арбитражом која није предвиђена мјеродавним правом, одредба која онемогућава извођење доказа који иду у корист потрошача или одредба којом се терет доказивања пребацује на потрошача када би, према мјеродавном праву, терет доказивања био на трговцу.

Члан 91.

(Утврђивање и оцјена непоштености уговорних одредаба)

- (1) Чињеницу да ли је одређена уговорна одредба непоштена утврђује

надлежни суд правоснажном судском пресудом.

- (2) Приликом утврђивања да ли је одређена уговорна одредба непоштена цијени се природа производа који представља предмет уговора, све околности прије и приликом закључења уговора, остале уговорне одредбе, као и неки други уговор који, у односу на уговор који се оцјењује, представља главни уговор.

Члан 92.

(Посљедице непоштености уговорне одредбе)

- (1) Непоштена уговорна одредба је ништава.
- (2) Ништавост поједине одредбе уговора не повлачи ништавност и самог уговора уколико може опстати без ништаве одредбе, ако она није била услов или одлучујућа побуда у његовом закључивању.

XV ПОГЛАВЉЕ - ЗАКЉУЧЕЊЕ УГОВОРА ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА И УГОВОРА НА ДАЉИНУ

ОДЈЕЉАК I

ОПШТЕ ОДРЕДБЕ О УГОВОРИМА ЗАКЉУЧЕНИМ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА И УГОВОРИМА ЗАКЉУЧЕНИМ НА ДАЉИНУ

Пододјелјак A

ПРЕДУГОВОРНА ОБАВЈЕШТЕЊА

Члан 93.

(Опште одредбе)

- (1) Прије него што потрошач закључи уговор изван пословних просторија односно уговор на даљину или буде обавезан одговарајућом понудом, трговац га мора на јасан и разумљив начин обавијестити о:
 - 1) главним карактеристикама производа, у мјери у којој је то прикладно узимајући у обзир производ те медиј који се користи за пренос обавјештења,
 - 2) свом називу и сједишту, телефонском броју, адреси електронске поште, те о другим средствима комуникације на даљину која омогућава похрану времена и комуникације на трајном медију,
 - 3) називу и сједишту трговца у чије име и/или за чији рачун наступа,
 - 4) адреси мјеста свог пословања, односно адреси мјеста пословања трговца у чије име и/или за чији рачун он наступа, а на коју потрошач може насловити своје приговоре, ако је то мјесто различито од сједишта из тачке 2) овог става,
 - 5) продајној цијени производа, а ако природа производа не омогућава да цијена буде израчуната унапријед, о начину израчуна цијене, те осталим трошковима пријевоза, доставе или поштанских услуга, односно о томе да ти трошкови могу бити наплаћени,
 - 6) информацији да је продајна цијена персонализована на основу система аутоматизованог доношења одлука,

- 7) трошковима употребе средстава даљинске комуникације у сврху закључења уговора, ако се ти трошкови не зарачунавају по основној тарифи,
 - 8) условима плаћања, условима испоруке робе или пружања услуге, времену испоруке робе или пружања услуге те, ако постоји, начину рјешавања приговора потрошача од стране трговца,
 - 9) условима, роковима и поступку извршавања права на одустанак од уговора у случајевима у којима то право постоји,
 - 10) обрасцу за одустанак од уговора у складу са чланом 114. став (1) овог закона, у случајевима у којима то право постоји,
 - 11) томе да је потрошач дужан сносити трошкове поврата робе, ако искористи своје право на одустанак од уговора из члана 112. овог закона, односно о трошковима поврата робе, ако код уговора закључених на даљину поврат робе због своје природе не може бити извршен поштом на уобичајен начин,
 - 12) томе да ће, ако искористи своје право на одустанак од уговора из члана 112. овог закона, након што је поставио захтјев у складу с чл. 101. или 110. овог закона, потрошач бити дужан платити трговцу разумни дио цијене у складу са чланом 117. став (8) овог закона,
 - 13) томе да се потрошач не може користити правом на одустанак од уговора из члана 112. овог закона, у случајевима у којима је на основу члана 119. овог закона то право искључено, односно о претпоставкама под којима потрошач губи право на одустанак од уговора,
 - 14) постојању одговорности за материјалне недостатке, односно одговорности за усклађеност дигиталног садржаја и дигиталних услуга с уговором,
 - 15) услугама или помоћи који се потрошачу нуде након продаје, те условима кориштења тих услуга или помоћи, ако их трговац пружа, као и о евентуалним комерцијалним гаранцијама које су издате уз робу,
 - 16) постојању одговарајућих правила поступања трговца,
 - 17) трајању уговора, ако је уговор закључен на одређено вријеме, односно условима отказа или раскида уговора који је закључен на неодређено вријеме, односно који се аутоматски продужује,
 - 18) минималном року у којем је потрошач везан уговором, уколико тај рок постоји,
 - 19) авансу или финансијском осигурању које је потрошач, на захтјев трговца, дужан платити или прибавити, као и о условима плаћања тога аванса односно условима прибављања другог финансијског осигурања,
 - 20) функционалности робе с дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга, укључујући потребним мјерама техничке заштите тих садржаја,
 - 21) компатибилност и интероперабилност робе с дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга, за коју трговац зна или би морао знати,
 - 22) механизмима вансудског рјешавања спорова, односно о системима за накнаду штете, те начину како их потрошач може користити.
- (2) Обавјештења из става (1) овог члана чине саставни дио уговора закљученог изван пословних просторија или уговора закљученог на

даљину и не могу се мијењати, осим ако су се стране изричито друкчије споразумјеле.

- (3) Ако је уговор изван пословних просторија или уговор на даљину закључен на неодређено вријеме или је њим уговорена претплата, укупна цијена из става (1) тачке 5) овог члана односи се на укупне трошкове у поједином обрачунском периоду.
- (4) Ако је у уговору из става (3) овог члана уговорена фиксна накнада, укупна цијена из става (1) тачке 5) овог члана укључује и укупне мјесечне трошкове.
- (5) Ако у уговору из става (3) овог члана укупна цијена не може бити разумно израчуната унапријед, потрошач мора бити обавијештен о начину израчуна цијене.
- (6) Ако трговац не обавијести потрошача о додатним трошковима предвиђенима у ставу (1) тач. 5) и 11) овог члана, те ст. (3), (4) и (5) овог члана, потрошач није дужан сносити те трошкове.
- (7) Обавјештење из овога члана мора бити написана на једном од језика у службеној употреби у БиХ, што не искључује могућност истовремене употребе других језика.
- (8) Обавјештење из става (1) овог члана мора садржавати упозорење да уговор, у име и за рачун малољетника или потпуно пословно неспособног лица, могу закључити само њихови законски заступници, односно упозорење да лица са ограниченом пословном способношћу могу закључити уговор само уз сагласност њиховог законског заступника.

Члан 94.

(Обавезе обавјештавања лица које управља електронском платформом)

- (1) Прије него што потрошач закључи уговор на даљину путем интернета или буде обавезан одговарајућом понудом, лице које управља електронском платформом мора га на јасан и разумљив начин, који је примјерен средствима комуникације на даљину, обавијестити о:
 - a) општим информацијама о најважнијим параметрима којима се одређује рангирање понуда производа, које су доступне у посебном дијелу електронске платформе, који је директно и лако доступан са странице на којој су приказане понуде које се потрошачу приказују у облику резултата упита кориштењем кључне ријечи, израза или другог уноса и о релативној важности тих параметара у односу на друге параметре,
 - b) томе да је треће лице које нуди производе регистровани трговац или не, на основу изјаве тог лица,
 - c) томе да се права потрошача, уређена прописима који уређују област заштите потрошача, не примјењују на закључени уговор, када трећа лице које нуди производе није регистровани трговац.
- (2) Обавеза из става (1) овог члана не сматра се испуњеном ако су потрошачу обавјештења из става (1) овог члана истакнута само у општим условима пословања.

Члан 95.

(Обавеза обавјештавања у складу са посебним прописима)

- (1) Обавеза обавјештавања из овога поглавља закона допуњава обавезу обавјештавања у складу са прописима којима се уређују све услуге и прописима којима се уређује трговина и електронска трговина.
- (2) Ако су одредбе прописа којима се уређују све услуге и којима се уређује трговина и електронска трговина у вези са садржајем и начином пружања обавјештења у супротности с одредбама овога закона, примјењују се одредбе овог закона.

Члан 96.

(Закључивање уговора изван пословних просторија или уговора на даљину путем јавне аукције)

У случају закључивања уговора изван пословних просторија или уговора на даљину путем јавне аукције, обавјештења из члана 93. став (1) овог закона могу бити замијењене одговарајућим појединостима о водитељу аукције.

Члан 97.

(Терет доказивања)

У вези с обавезом обавјештавања из овога поглавља закона терет доказивања је на трговцу и лицу које управља електронском платформом.

Члан 98.

(Начин обавјештавања потрошача о праву на одустанак од уговора)

- (1) Обавјештења из члана 94. став (1) овог закона могу бити пружене у облику информативног обрасца о праву на одустанак од уговора из члана 114. став (1) овог закона.
- (2) Сматра се да је трговац обавезу из става (1) овог члана испунио ако је потрошачу предао исправно попуњен информативни образац.

Пододјелак Б

УГОВОРИ ЗАКЉУЧЕНИ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА

Члан 99.

(Опште одредбе)

У случају закључења уговора изван пословних просторија, обавјештење из члана 93. став (1) овог закона потрошачу мора бити дата на папиру или, уз сагласност потрошача, на другом трајном медију, те мора бити читка и написана једноставно и разумљиво.

Члан 100.

(Потврда о закљученом уговору)

- (1) У случају закључења уговора изван пословних просторија, трговац мора

доставити потрошачу примјерак уговора или писану потврду усмено закљученог уговора на папиру или, уз сагласност потрошача, на другом трајном медију.

- (2) Ако је потребно, уговор или писана потврда закљученог уговора из става (1) овог члана мора садржавати и потврду претходне сагласности потрошача.

Члан 101.

(Облик захтјева за извршење уговорене услуге)

- (1) Захтјев потрошача да извршење уговорене услуге или испоруке воде, гаса или електричне енергије који се продају у неограниченом обиму или неутврђеној количини, односно испоруке топлотне енергије за које потрошач уговором преузима обавезу плаћања започне прије истека рока за одустанак од уговора из члана 112. овог закона, мора бити дат на трајном медију.
- (2) Захтјев из става (1) овог члана мора садржавати и потврду потрошача да је упознат с чињеницом да ће изгубити право на одустанак од уговора из овог поглавља закона ако услуга буде испуњена у потпуности.

Члан 102.

(Облик обавјештења у случају закључења уговора о пружању услуге поправка или одржавања)

- (1) Ако се уговор закључен изван пословних просторија односи на услуге поправка или одржавања, а закључен је на изричит захтјев потрошача, а износ који је потрошач дужан платити не прелази 400,00 KM, те је предвиђено да стране своје уговорне обавезе испуне одмах, трговац мора потрошачу дати на папиру или, уз сагласност потрошача, на другом трајном медију обавјештења из члана 93. став (1) тач. 2. и 3. овог закона, као и обавјештење о цијени или начину обрачуна цијене с процјеном укупне цијене, док обавјештења из члана 93. став 1. тач.1), 9), 10) и 12) овог закона трговац може дати у усменом облику само уз изричиту сагласност потрошача.
- (2) У случају закључења уговора из става (1) овог члана, писана потврда усмено закљученог уговора мора садржавати сва обавјештења из члана 93. став (1) овог закона.

Члан 103.

(Догађаји које трговац организује ради продаје или промоције производа)

- (1) У позиву потрошачу за судјеловање на догађају у организацији трговца чија је сврха промоција или продаја производа потрошачу, попут излета и свечаних вечера, трговац је дужан јасно и разумљиво информисати потрошача о тој сврси, те о свим условима судјеловања на догађају.
- (2) Позив потрошачу из става (1) овог члана мора бити достављен на папиру или, уз сагласност потрошача, на другом трајном медију.
- (3) Обавезивање потрошача на куповину производа или на било какво друго плаћање током бесплатног догађаја који је организовао трговац ради промоције или продаје производа, представља непоштену пословну праксу у смислу одредби главе XII овог закона.