

Члан 104.

(Незатражене посјете трговаца потрошачевом домаћинству)

- (1) Незатражене посјете трговаца потрошачевом домаћинству могу се проводити радним данима између 08.00 и 20.00 сати.
- (2) Потрошач може истакнути додатно временско ограничење посјете из става (1) овог члана.
- (3) Забрањене су посјете трговаца које се проводе супротно ст. (1) и (2) овог члана, те посјете домаћинствима потрошача на којима је јасно истакнута забрана.
- (4) Трговац која врши посјету из става (1) овог члана дужан је, одмах на почетку комуникације, истакнути и доказати свој идентитет и навести сврху посјете.
- (5) Доказивање идентитета трговца из става (4) овог члана проводи се на начин којим је могуће утврдити идентитет трговца, а нарочито службеним исказницама и исправама трговца, у складу са посебним прописима.
- (6) Терет доказивања о времену када се провела незатражена посјета потрошачевом домаћинству је на трговцу.

Пододјелјак Ц

ФОРМАЛНИ ПРЕДУСЛОВИ ЗА ЗАКЉУЧЕЊЕ УГОВОРА НА ДАЉИНУ

Члан 105.

(Опште одредбе)

- (1) У случају закључења уговора на даљину, обавјештење из члана 93. став (1) овог закона мора бити прилагођено средству комуникације на даљину које се користи, те мора бити саопштено једноставним и разумљивим језиком, а ако се даје на трајном медију, мора бити и читко.
- (2) Ако се уговор закључује путем средства комуникације на даљину које омогућавају ограничен простор или ограничено вријеме за приказ обавјештења, трговац је дужан на том средству или путем тог средства комуникације на даљину обавијестити потрошача барем о подацима из члана 93. став (1) тач. 1), 2), 5), 11) и 19) и ст. (3), (4) и (5) овог закона.
- (3) Ако у сврху закључења уговора трговац контактира потрошача путем телефона, дужан је на почетку комуникације навести свој идентитет, односно идентитет лица у чије име и/или за чији рачун наступа, те комерцијалну сврху позива, што не искључује обавезу трговца из става (2) овог члана.

Члан 106.

(Закључење уговора о услугама на даљину путем телефона)

- (1) У случају закључења уговора о услугама на даљину путем телефона трговац је дужан потрошачу доставити понуду на трајном медију на начин којим ће недвосмислено бити могуће утврдити тренутак запримања понуде.
- (2) Уговор из става (1) овог члана сматра се закљученим када потрошач, након пријема понуде, достави трговцу потврду своје сагласности о закључењу уговора.

- (3) Терет доказивања о запримању потврде сагласности из става (2) овог члана је на трговцу.

Члан 107.
(Обавјештавање о обавези плаћања)

- (1) Ако би на основу уговора закљученог на даљину електронским путем потрошач био у обавези извршити одређено плаћање, трговац мора, прије него што потрошач изврши наруџбу, на јасан и лако уочљив начин обавијестити потрошача о подацима из члана 93. став (1) тач. (1), (5), (17) и (18) и ст. (3), (4) и (5) овог закона.
- (2) У случају из става (1) овог члана, трговац је дужан омогућити потрошачу да у тренутку извршења наруџбе јасно изјави да је упознат с тим да наруџба укључује обавезу плаћања.
- (3) Ако је за наруџбу потребно активирати поље на екрану или сличну функцију, то поље на екрану или слична функција мора бити обиљежена на лако уочљив начин ријечима „наруџба с обавезом плаћања“ или сличним недвосмисленим изразом којим се објашњава да наруџба укључује обавезу плаћања.
- (4) Ако трговац не испуни своје обавезе предвиђене овим чланом, уговор је ништав, односно наруџба потрошача је необавезујућа.

Члан 108.
(Ограничења у достави и средства плаћања)

На web/интернет страницама трговца мора се, најкасније на почетку поступка наручивања, јасно и читко назначити постоје ли одређена ограничења у достави, те која су средства плаћања прихваћена.

Члан 109.
(Потврда о закљученом уговору)

- (1) У разумном року након закључења уговора на даљину, а најкасније у тренутку испоруке робе или почетка извршавања услуге, трговац је дужан доставити потрошачу потврду о закљученом уговору на трајном медију.
- (2) Потврда из става (1) овог члана мора укључивати обавјештење о свим подацима из члана 93. става (1) овог закона, осим ако су ти подаци потрошачу већ достављени на трајном медију прије закључења уговора.

Члан 110.
(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 изричито изјављен.

- (2) Захтјев из става (1) овог члана мора садржавати и потврду потрошача да је упознат са чињеницом да ће изгубити право на одустанак од уговора из овог поглавља закона, ако услуга буде испуњена у потпуности.

Члан 111.
(Примјена посебних прописа)

Одредбе овог поглавља закона не утичу на примјену прописа којима се уређује електронска трговина у вези са закључењем уговора и испоруком наруџби електронским путем.

Пододјелјак Д

**ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА ЗАКЉУЧЕНОГ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ
ПРОСТОРИЈА ИЛИ НА ДАЉИНУ**

Члан 112.
(Опште одредбе)

- (1) Потрошач има право, не наводећи разлоге за то, одустати од уговора закљученог изван пословних просторија или закљученог на даљину, најкасније у року од 14 дана од дана његовог закључења.
- (2) У случају закључења уговора о продаји, рок из става (1) овог члана почиње тећи од дана када је потрошачу или трећем лицу одређеном од стране потрошача, а која није превозник, роба која чини предмет уговора предата у посјед.
- (3) Ако је једном наруџбом наручено више комада робе који требају бити испоручени одвојено, односно ако је ријеч о роби која се доставља у више комада или више пошиљки, рок из става (1) овог члана почиње тећи од дана када је потрошачу или трећем лицу одређеном од стране потрошача, а која није превозник, предат у посјед посљедњи комад или посљедња пошиљка робе.
- (4) Ако је уговорена редовна испорука робе кроз одређени период, рок из става (1) овог члана почиње тећи од дана када је потрошачу или трећем лицу одређеном од стране потрошача, а која није превозник, предат у посјед први комад или прва пошиљка робе.
- (5) У случају закључења уговора о услугама, уговора о испоруци воде, гаса или електричне енергије који се продају у неограниченом обиму или неутврђеној количини, те испоруци топлотне енергије, као и у случају закључења уговора којем је предмет дигитални садржај који није испоручен на материјалном носачу података, рок из става (1) овог члана почиње тећи од дана закључења уговора.

Члан 113.
(Неиспуњење обавезе обавјештавања о праву на одустанак од уговора)

- (1) Ако трговац није обавијестио потрошача о његовом праву на одустанак од уговора у складу са чланом 93. став (1) тач. 9) и 10) овог закона, право потрошача на одустанак од уговора из члана 112. овог закона престаје по истеку године дана од истека рока за раскид из члана 112. овог закона.

- (2) Ако је трговац доставио потрошачу обавјештење из става (1) овог члана у року од године дана, рачунајући од рока одређеног у члану 112. овог закона, право на одустанак од уговора престаје по истеку рока од 14 дана од дана када је потрошач запримио то обавјештење.

Члан 114.

(Начин кориштења права на одустанак од уговора)

- (1) Потрошач је дужан, прије истека рока за одустанак од уговора из члана 112. овог закона, обавијестити трговца о својој одлуци да одустане од уговора, и то путем обрасца за одустанак од уговора или путем било које друге недвосмислене изјаве којом изражава своју вољу да одустане од уговора.
- (2) Ако трговац на својој web/интернет страници омогући потрошачу одустанак од уговора, потрошач може одустати од уговора тако да образац за одустанак од уговора или другу недвосмислену изјаву о одустанку испуни и пошаље трговцу електронским путем.
- (3) У случају из става (2) овог члана трговац је дужан, без одгађања, доставити потрошачу потврду о пријему изјаве о одустанку од уговора на трајном медију.
- (4) Изјаву о одустанку од уговора потрошач је дужан послати прије истека рока за одустанак од уговора предвиђеног у чл. 112. и 113. овог закона.
- (5) Потрошач је дужан доказати да је своје право на одустанак од уговора остварио у складу с одредбама овог закона.
- (6) Садржај и облик обрасца из става (1) овог члана прописује правилником министар.

Члан 115.

(Посљедице одустанка од уговора)

- (1) Искористи ли потрошач право на одустанак од уговора из члана 112. овог закона, стране нису дужне испунити своје обавезе из уговора закљученог изван пословних просторија и уговора закљученог на даљину, односно ако је понуду за закључење уговора дао потрошач, стране нису дужне закључити уговор.
- (2) У случају одустанка од уговора, свака је страна дужна вратити другој оно што је примила на основу уговора.
- (3) Потрошач није дужан надокнадити никакве трошкове који би били посљедица кориштења његовог права на одустанак од уговора из члана 112. овог закона, осим оних предвиђених чланом 116. став (2) и чланом 117. овог закона.

Члан 116.

(Обавезе трговца у случају одустанка од уговора)

- (1) Искористи ли потрошач право на одустанак од уговора из члана 112. овог закона, трговац мора без одгађања, а најкасније у року од 14 дана од дана кад је запримио обавјештење потрошача, вратити потрошачу све што је потрошач платио на основу уговора.

- (2) Изузетно од става (1) овог члана, трговац није у обавези извршити поврат додатних трошкова који су резултат потрошачевог изричитог избора врсте превоза који је различит од најповољније врсте стандардног превоза који је понудио трговац.
- (3) Код уговора о продаји, осим ако није понудио да робу коју потрошач враћа сам преузме, трговац мора извршити поврат плаћеног тек након што му роба буде враћена односно након што му потрошач достави доказ да је робу послао назад трговцу, ако би о томе трговац био обавијештен прије пријема робе.
- (4) Трговац мора извршити поврат плаћеног из става (1) овог члана служећи се истим средствима плаћања којим се користио потрошач приликом плаћања, осим ако потрошач изричито не пристане на неко друго средство плаћања, те уз претпоставку да потрошач не буде обавезан платити никакве додатне трошкове за такав поврат.
- (5) Обрада личних података проводи се у складу с одредбама прописа којима се уређује заштита личних података.
- (6) Трговац не смије користити садржај који не подразумеје личне податке, а који је потрошач пружио или створио приликом кориштења дигиталног садржаја или дигиталне услуге коју испоручује трговац, осим ако:
 - a) је тај садржај неупотребљив изван контекста дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац,
 - b) се тај садржај искључиво односи на активност потрошача приликом кориштења дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац,
 - c) је трговац тај садржај објединио с другим подацима и не може га раздвојити или би такво раздвајање захтијевало неразмјерне напоре и
 - d) су тај садржај произвели потрошач и друга лица, те га други потрошачи могу наставити употребљавати.
- (7) Изузетно од става (6) тач. а), б) и ц) овог члана, трговац може на захтјев потрошача ставити на располагање садржај који не подразумеје личне податке, а који је потрошач пружио или створио кориштењем дигиталног садржаја или дигиталне услуге коју је трговац испоручио потрошачу.
- (8) Садржај из става (7) овог члана потрошач има право преузети бесплатно, без ограничења трговца, у разумном року и машински читком формату који се уобичајено употребљава.
- (9) Трговац може спријечити потрошача од даље употребе дигиталног садржаја или дигиталне услуге, нарочито тако да му онемогући приступ дигиталном садржају или дигиталној услузи или угаси кориснички рачун потрошача.

Члан 117.

(Обавезе потрошача у случају одустанка од уговора)

- (1) Осим ако је трговац понудио да робу коју потрошач враћа сам преузме, потрошач је дужан извршити поврат робе без одгађања, а најкасније у року од 14 дана, од дана када је обавијестио трговца о својој одлуци да одустане од уговора.

- (2) Сматра се да је потрошач извршио своју обавезу из става (1) овог члана на вријеме ако пошаље робу или је преда трговцу односно лицу коју је трговац овластио да прими робу, прије истека рока из става (1) овог члана.
- (3) Потрошач не смије користити дигитални садржај или дигиталне услуге, те их не смије стављати на располагање трећим лицима, уколико је одустао од уговора.
- (4) Потрошач је дужан сносити само директне трошкове поврата робе, осим ако је трговац пристао сносити те трошкове или ако је трговац пропустио обавијестити потрошача о томе да је дужан сносити те трошкове.
- (5) Ако је, код уговора закљученог изван пословних просторија, роба у тренутку закључења уговора била достављена потрошачу на адресу, трговац мора преузети робу о свом трошку ако робу, због њене природе, није могуће вратити на уобичајени начин поштом.
- (6) Потрошач је одговоран за свако умањење вриједности робе које је резултат руковања робом, осим оног које је било потребно за утврђивање природе, карактеристика и функционалности робе.
- (7) Изузетно од става (6) овог члана, ако трговац није обавијестио потрошача о праву на одустанак од уговора у складу с чланом 93. ставом (1) тач. 9) и 10) овог закона, потрошач не одговара за умањење вриједности робе, без обзира на узрок умањења.
- (8) Ако одустане од уговора, након што је у складу са чл. 101. и 110. овог закона изричито захтијевао да пружање услуге или испуњење уговора о испоруци воде, гаса, електричне енергије који се продају у неограниченом обиму или неутврђеној количини, те испоруци топлотне енергије започне прије истека рока за одустанак од уговора, потрошач је дужан платити трговцу дио уговорене цијене која је сразмјерна ономе што је трговац испунио потрошачу до тренутка када га је потрошач обавијестио о одустанку од уговора, с тим да се пропорционални износ цијене који је потрошач дужан платити обрачунава на основу укупне уговорене цијене, а ако је та цијена несразмјерна, на основу тржишне вриједности онога што је трговац испунио потрошачу.
- (9) Ако одустане од уговора о услугама или уговор о испоруци воде, гаса или електричне енергије који се продају у неограниченом обиму или неутврђеној количини, те испоруци топлотне енергије, потрошач неће бити обавезан платити дио цијене сразмјеран ономе што је трговац испунио потрошачу за вријеме трајања рока за одустанак од уговора, ако трговац потрошачу није доставио обавјештења предвиђена одредбама члана 93. става (1) тач. 9), 10) и 12) овог закона, односно ако потрошач није у складу са чл. 101. или 110. овог закона изричито захтијевао да пружање услуге започне прије истека рока за одустанак од уговора.
- (10) Ако потрошач одустане од уговора који за предмет има дигитални садржај који није испоручен на материјалном носачу података, неће бити у обавези платити дио цијене или трошкова сразмјерних ономе што је трговац испунио за вријеме трајања рока за одустанак од уговора, ако потрошач није дао свој изричит пристанак на то да испуњење уговора започне прије истека рока из члана 112. овог закона, ако није потврдио да је упознат с чињеницом да давањем таквог пристанка губи право на одустанак од уговора или ако је трговац пропустио обавијестити га у складу са чл. 101. или 110. овог закона.

Члан 118.

(Утицај одустанка од уговора на повезане уговоре)

Ако потрошач одустане од уговора, уједно ће се одустати од било којег повезаног уговора, и то без икаквих трошкова за потрошача, осим оних који су предвиђени одредбама овога одјељка.

Члан 119.

(Искључење права на одустанак од уговора)

- (1) Потрошач нема право на одустанак од уговора из овог одјељка ако је:
- а) у потпуности испуњен уговор о услугама за који потрошач преузима обавезу платити цијену, а испуњење је започело уз изричит претходни пристанак потрошача, те уз његову потврду да је упознат с чињеницом да ће изгубити право на одустанак од уговора ако услуга буде у потпуности испуњена,
 - б) предмет уговора производ чија је цијена зависна о промјенама на финансијском тржишту које су изван утјецаја трговца, а које се могу појавити за вријеме трајања права потрошача на одустанак од уговора,
 - с) предмет уговора роба која је израђена по спецификацији потрошача или која је јасно прилагођена потрошачу,
 - д) предмет уговора лако кварљива роба или роба којој брзо истиче рок употребе,
 - е) предмет уговора запечаћена роба која због здравствених или хигијенских разлога није погодна за враћање, ако је била отпечаћена након доставе,
 - ф) предмет уговора роба која је због своје природе након доставе нераздвојиво помијешана с другим стварима,
 - г) предмет уговора испорука запечаћених аудиоснимача или видеоснимача односно компјутерских програма, који су отпечаћени након испоруке,
 - х) предмет уговора испорука новина, периодичне штампе или магазина, с изузетком претплатничких уговора за такве публикације,
 - и) уговор закључен на јавној аукцији,
 - ј) предмет уговора пружање услуге смјештаја који није намијењен становању, пружање услуге превоза робе, услуге најма возила, услуге припреме obroka (catering) или услуга везаних уз слободно вријеме, ако је уговорено да услуга буде пружена до одређеног датума или у одређеном периоду,
 - к) предмет уговора испорука дигиталног садржаја, за који потрошач преузима обавезу платити цијену, који није испоручен на материјалном носачу података, ако је испуњење уговора започело уз изричит претходни пристанак потрошача, те уз његову потврду да је упознат с чињеницом да ће тиме изгубити право на одустанак од уговора, а трговац му је доставио потврду о закљученом уговору у складу са чл. 100. или 109. овог закона и
 - л) потрошач посебно захтијевао посјет трговца ради обављања услуге поправака за које се плаћа цијена, а уговор, чије испуњење је започело уз изричит претходни пристанак потрошача, је испуњен у потпуности.

- (2) Одредбе става (1) тач. а), б), ц) и е) овог члана не примјењују се на уговоре закључене током незатражених посјета трговца потрошачевом домаћинству или током догађаја које је трговац организовао ради промоције или продаје производа потрошачу.

ОДЈЕЉАК II ЗАКЉУЧЕЊЕ НА ДАЉИНУ УГОВОРА О ПРОДАЈИ ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Члан 120. (Појам)

- (1) Уговор о продаји финансијских услуга склопљен на даљину је уговор између трговца и потрошача, чији је предмет пружање финансијских услуга, а закључен је у оквиру организованог система продаје на даљину производа трговца који прије и у вријеме закључења уговора, за потребе закључења таквих уговора, искључиво користи једно или више средстава комуникације на даљину.
- (2) Финансијске услуге на које се односи уговор из става (1) овог члана јесу банковне услуге, услуге кредитирања, услуге осигурања, укључујући услуге добровољног пензијског осигурања, инвестицијске услуге, услуге стамбене штедње, те платне услуге.
- (3) Ако се на основу уговора о финансијским услугама потрошачу сукцесивно пружа одређена услуга, односно да му се пружа низ одвојених услуга исте природе, одредбе овог поглавља односе се само на почетни уговор.

Члан 121. (Претходно обавјештење)

- (1) У разумном року прије закључења уговора, потрошач мора бити обавијештен о трговцу, финансијској услузи која је предмет уговора, детаљима уговора, те начину рјешавања спорова.
- (2) Претходно обавјештење из става (1) овог члана мора садржавати податке који су прописани чл. 122. до 125. овог закона.
- (3) Претходно обавјештење из става (1) овог члана мора садржавати јасно истакнуту комерцијалну намјеру трговца, мора бити недвосмислена, јасна, лако разумљива и прилагођена средству комуникације на даљину које се употребљава.
- (4) У случају употребе телефона, идентитет трговца, као и комерцијална сврха позива морају бити изричито наведени приликом почетка разговора.
- (5) Уз изричит пристанак потрошача, лице које у име трговца комуницира с потрошачем дужно је обавијестити га о свом идентитету, као и о природи односа између њега и трговца, те подацима предвиђеним чланом 123. ставом (1) тач. а), б) и е) и чланом 124. тачком (1) овог закона.
- (6) Лице које комуницира с потрошачем обавијестиће га о томе да му на његов захтјев могу бити достављена додатна обавјештења, те ће га обавијестити о томе какве су природе та обавјештења.
- (7) Трговац је дужан доставити потрошачу обавјештење која садржи све податке из чл. 122. до 124. овог закона приликом испуњавања своје обавезе из члана 98. овога Закона.

- (8) Обавјештења о уговорним обавезама потрошача, које су му достављене прије закључења уговора, морају бити у складу са уговорним обавезама које би за потрошача произлазиле из примјене права које ће бити мјеродавно за тај уговор, ако он накнадно буде закључен.
- (9) Уз податке који су наведени у овом члану, те у чл. 122. до 124. овог закона, потрошач мора бити обавијештен и о свим осталим подацима предвиђеним прописима којима се уређују поједине финансијске услуге које су предмет уговора између потрошача и трговца.

Члан 122.
(Обавјештење о трговцу)

- (1) Обавјештење о трговцу садржи: његово име или назив, његову дјелатност, пуну адресу његовог пребивалишта или сједиште, било коју другу адресу која утиче на његов однос с потрошачем, те регистар у који је уписан.
- (2) Ако је дјелатност трговца подложна издавању одређене дозволе или допуштења од стране јавноправног тијела, обавјештење о трговцу укључује и навођење детаља те дозволе или допуштења, попут навођења органа које је издало дозволу или допуштење, на који је рок и с којим садржајем издата та дозвола или допуштење.
- (3) Ако трговац у Федерацији БиХ има свог представника, обавјештење о трговцу укључује и име или назив тог представника, као и адресу која утиче на однос потрошача с тим представником.
- (4) Ако потрошач ступа у уговорни однос с трговцем путем неког другог лица, које није његов представник, обавјештење о трговцу укључује и име или назив тог лица, својство у којем оно дјелује, те сједиште или другу адресу која утиче на однос потрошача с тим лицем.

Члан 123.
(Обавјештење о финансијској услузи)

Обавјештење о финансијској услузи, која је предмет уговора, садржи:

- a) опис основних карактеристика финансијске услуге,
- b) укупну цијену коју је потрошач дужан платити за ту услугу, укључујући све порезе, таксе, накнаде и остале трошкове односно, кад тачан износ укупне цијене није могуће утврдити, елементе за израчун укупне цијене који омогућавају потрошачу да сам утврди цијену,
- c) напомену да финансијска услуга укључује финансијске инструменте повезане с посебним ризиком који произлази из специфичности тог инструмента односно финансијске услуге која се нуди,
- d) напомену да цијена или резултати финансијске услуге зависе о промјенама на финансијском тржишту на које трговац нема утицаја, те напомену да досадашња цијена и резултати финансијске услуге нису показатељ будуће цијене и будућих резултата те финансијске услуге,
- e) напомену о постојању могућности да потрошач буде обавезан на плаћање неких додатних пореза или трошкова, у складу с порезним прописима које не плаћа трговцу односно које не плаћа путем трговца,
- f) временско ограничење ваљаности обавјештења,
- g) детаље у односу на плаћање цијене и испуњење финансијске услуге и

- h) напомену о сваком додатном трошку који је потрошач дужан платити за употребу средстава комуникације на даљину.

Члан 124.
(Обавјештење о детаљима уговора)

Обавјештење о детаљима уговора садржи:

- a) напомену постоји ли или не постоји право потрошача на одустанак од уговора из члана 128. овог закона те, када то право постоји рок у којем се то право може остварити, претпоставке под којима се оно може остварити, укључујући и износ на чије би плаћање потрошач могао бити обавезан на основу члана 132. става 3. овог закона, као и посљедице неостваривања права на одустанак од уговора,
- b) минимално трајање уговора о финансијској услузи, ако је ријеч о услузи која се пружа трајно или периодично,
- c) напомену о праву на одустанак од уговора или отказ уговора прије истека времена на које је уговор закључен, као и напомену о уговорној казни или било којем другом облику накнаде штете предвиђеног уговором за те случајеве,
- d) практична упутства за остваривање права на одустанак од уговора из члана 128. овог закона, укључујући адресу на коју се обавјештење о одустанку доставља,
- e) мјеродавно право за уређење односа трговца и потрошача прије закључења уговора и
- f) уговорне одредбе о одређивању права мјеродавног за уговор о финансијској услузи, као и уговорне одредбе о одређивању суда надлежног за рјешавање спорова из тог уговора.

Члан 125.
(Обавјештење о начину рјешавања спорова)

Обавјештење о начину рјешавања спорова садржи напомену о томе да ли је:

- a) предвиђен одређени механизам вансудског рјешавања спорова и накнаде штете, који је предвиђен уговором закљученим на даљину, те на који се начин и под којим условима се потрошач може користити тим механизмом,
- b) предвиђен одређени гаранцијски фонд или неки други облик накнаде штете потрошачу, који није одређен прописима о кредитним институцијама и прописима о тржишту капитала.

Члан 126.
(Облик претходног обавјештења)

- (1) У разумном року, прије закључења уговора или предговора, трговац ће доставити потрошачу уговорне одредбе и услове, те претходно обавјештење из члана 122. овог закона које садржи све податке наведене у чл. 122. до 124. овог закона, у писаном облику или на другом, потрошачу доступном, трајном медију.
- (2) Ако је на изричит захтјев потрошача уговор закључен употребом средства комуникације на даљину који не омогућавају да му се уговорне одредбе, услови и претходно обавјештење из члана 122. овог закона доставе у

- складу са ставом (1) овог члана, трговац ће испунити своју обавезу из става (1) овога члана одмах након закључења уговора.
- (3) Потрошач је у било којем тренутку током трајања уговорног односа овлаштен захтијевати да му се достави примјерак уговора који је закључио с трговцем.
 - (4) Потрошач је овлаштен промијенити средство комуникације на даљину којим се користи, осим ако је то неспојиво са закљученим уговором или природом финансијске услуге која му се пружа.

Члан 127.
(Сукцесивно пружање услуга)

- (1) Ако се потрошачу сукцесивно пружају одређене услуге, односно низ одвојених услуга исте природе, а да између њега и трговца није закључен почетни уговор, одредбе чл. 122. до 124. овог закона примјењиваће се само када се та услуга пружа први пут.
- (2) Ако, у случају из става (1) овог члана, услуга одређене врсте потрошачу није пружена у периоду од годину дана, слједећа услуга исте врсте сматраће се првом услугом, те ће се на ту услугу примјењивати одредбе чланова 122. до 124. овог закона.

Члан 128.
(Право на одустанак од уговора)

- (1) Од сваког уговора о финансијским услугама, закљученог путем средстава комуникације на даљину, потрошач може, не наводећи за то разлоге, одустати у року од четрнаест (14) дана, односно у року од тридесет (30) дана ако је ријеч о уговору о животном осигурању и добровољном пензијском осигурању.
- (2) Рок за одустанак од уговора из става (1) овог члана започиње тећи од дана закључења уговора, односно у случају закључења уговора о животном осигурању и добровољном пензијском осигурању од дана када је потрошач обавијештен да је уговор закључен.
- (3) Ако је, у складу са одредбом члана 126. став (2) овог закона, уговор закључен прије него што су потрошачу достављене уговорне одредбе, услови и претходно обавјештење са свим подацима из чл. 122. до 124. овог закона, рок за одустанак од уговора из става (1) овог члана почиње тећи од дана кад су уговорне одредбе, услови и претходно обавјештење достављени потрошачу, у складу са чланом 126. ст. (1) и (2) овог закона.

Члан 129.
(Када потрошач нема право на одустанак од уговора)

Потрошач нема право на одустанак од уговора предвиђен ставом (1) члана 128. овог закона ако је:

- а) закључен уговор о финансијским услугама чија цијена зависи од промјена на финансијском тржишту на које трговац који пружа финансијске услуге не може утицати, а до којих може доћи током трајања рока за одустанак од уговора из члана 128. став (1) овог закона, и то услуге које се односе на: купопродају стране валуте,

инструменте тржишта новца, преносиве обвезнице, удјеле у инвестиционим фондовима, уговори са клаузулама за будућност, укључујући упоредиве инструменте с уговореним готовинским намирењем, каматне терминске уговоре, каматне, валутне и акцијске своп замјене и опције стицања или отуђења тих инструмената, укључујући еквивалентне инструменте који се намирују готовинским средствима, а нарочито опције на валуте и каматне стопе,

- b) закључен уговор о осигурању путника и пртљага или нека друга краткорочна полица осигурања која се закључује на рок краћи од мјесец дана,
- c) уговор који су обје уговорне стране у потпуности испуниле на изричит захтјев потрошача, прије него што је потрошач искористио своје право на одустанак од уговора из овога члана.

Члан 130.

(Облик одустанка од уговора)

- (1) Од уговора се одустаје обавјештењем у писаном облику или на другом, потрошачу доступном, трајном медију, посланом прије истека рока за одустанак од уговора, предвиђеног чланом 128. овог закона, с тим да је потрошач дужан слиједити упутства за остваривање права на одустанак која су му дата у претходном обавјештењу из члана 122. овог закона.
- (2) Сматра се да је до одустанка дошло на вријеме, ако је обавјештење о одустанку упућено унутар рокова из члана 128. става 1. овог закона.
- (3) Сматра се да је дошло до одустанка од уговора у тренутку кад је трговац или од њега одређено лице запримило обавјештење о одустанку.

Члан 131.

(Почетак испуњења уговора)

- (1) Трговац може започети с испуњењем уговора прије истека рока за одустанак од уговора из члана 128. овог закона, само уз изричит пристанак потрошача.
- (2) Трговац није овлаштен захтијевати испуњење потрошачеве обавезе из уговора прије истека рока за одустанак од уговора, предвиђеног чланом 128. овог закона.

Члан 132.

(Посљедице одустанка од уговора)

- (1) У случају одустанка од уговора из члана 128. овог закона, потрошач не одговара за штету коју је трговац због тога претрпио, те није дужан платити никакву казну или накнаду за одустанка од уговора.
- (2) У случају одустанка од уговора, свака је страна дужна вратити другој оно што је на основу тог уговора примила од друге стране.
- (3) Ако се природа пружене услуге противи враћању, потрошач је дужан платити цијену дијела услуге која му је пружена до тренутка одустанка од уговора.
- (4) Износ који би потрошач био дужан платити трговцу на основу става (3) овог члана мора бити пропорционалан пруженој услузи, те ни у којем

случају не смије бити такав да га се може оцијенити као казну или накнаду за одустанак од уговора.

- (5) Трговац нема право захтијевати од потрошача плаћање било којег износа на основу става (3) овог члана, ако не може доказати да је о могућности тог плаћања потрошач био обавијештен у претходном обавјештењу из члана 122. овог закона, на начин предвиђен чланом 124. став (1) тачка а) овог закона.
- (6) Трговац нема право захтијевати од потрошача плаћање цијене дијела услуге која је испуњена прије одустанка од уговора из члана 132. овог закона, ако је услуга пружена супротно одредби члана 130. став (1) овог закона.
- (7) Ако потрошач одустане од уговора, трговац који пружа финансијске услуге дужан је да без одлагања, а најкасније у року од тридесет (30) дана од дана пријема обавјештења о одустанку од уговора, врати потрошачу све што је на основу тог уговора од њега примио, умањено за износ из става (3) овог члана.
- (8) Одустане ли потрошач од уговора, на основу члана 128. овог закона, дужан је без одгађања, а најкасније у року од 30 дана од дана слања обавјештења о одустанку, вратити трговцу оно што је од њега примио на основу тог уговора.

Члан 133.

(Дејство одустанка од уговора о финансијској услузи на друге уговоре)

Искористи ли потрошач своје право на одустанак од уговора из члана 128. овог закона, одустанком од уговора о финансијској услузи одустаје се и од сваког другог уговора који је, на основу или у вези с уговором о финансијској услузи, потрошач закључио с трговцем или неким другим лицем која је уговор с потрошачем склопила на основу претходног споразума с трговцем.

Члан 134.

(Поступање супротно одредбама овог поглавља)

- (1) Ако трговац не испуни било коју обавезу предвиђену овим поглављем, потрошач има право одустати од уговора у било којем тренутку.
- (2) У случају из става (1) овог члана, потрошач неће бити дужан надокнадити трговцу штету коју је овај због раскида претрпио, нити му платити било коју другу накнаду за одустанак од уговора.

Члан 135.

(Терет доказивања)

- (1) Трговац је дужан доказати да је испунио своју обавезу претходног обавјештавања потрошача, те да је потрошач пристао закључити уговор, односно пристао на то да му трговац започне пружати уговорену услугу прије истека рока за одустанак од уговора из члана 128. овог закона.
- (2) Уговорна одредба којом је предвиђено да ће терет доказивања у односу на чињенице наведене у ставу (1) овог члана бити на потрошачу, сматраће се непоштеном уговорном одредбом, у смислу одредби овог поглавља закона.

XVI ПОГЛАВЉЕ - УГОВОР О ПРАВУ НА ВРЕМЕНСКИ ОГРАНИЧЕНУ УПОТРЕБУ (TIMESHARE), УГОВОР О ДУГОТРАЈНОМ ТУРИСТИЧКОМ ПРОИЗВОДУ, УГОВОР О ПОНОВНОЈ ПРОДАЈИ И УГОВОР О ЗАМЈЕНИ

Члан 136. (Подручје примјене)

- (1) Одредбама овог поглавља закона уређује се уговор о праву на временски ограничену употребу (timeshare), уговор о дуготрајном туристичком производу, уговор о поновној продаји и уговор о замјени, закључен између потрошача и трговца.
- (2) При израчунавању трајања уговора о праву на временски ограничену употребу (timeshare) или уговора о дуготрајном туристичком производу, узима се у обзир свака уговорна одредба која допушта прешутно обнављање или продужење уговора.

Члан 137. (Опште одредбе)

- (1) Уговори морају бити закључени у писаном облику, на папиру или другом трајном медију.
- (2) Уговори морају бити састављени на једном од језика у службеној употреби у Босни и Херцеговини.
- (3) Ако се уговор о праву на временски ограничену употребу (timeshare) односи на одређену некретнину која се не налази на подручју Босне и Херцеговине, трговац је дужан доставити потрошачу овјерени превод уговора на службени језик или један од службених језика државе у којој се некретнина налази.

Члан 138. (Оглашавање)

- (1) У сваком огласу који се односи на уговоре мора бити јасно назначено право добивања претходног обавјештења из члана 139. овог закона, као и мјесто на којем се то обавјештење може добити.
- (2) Ако се закључење уговора потрошачу нуди лично, на промотивном или продајном догађању, трговац мора у позиву јасно навести комерцијалну сврху и природу догађања.
- (3) Обавјештење из става (1) овог члана потрошачу мора бити доступно током читавог трајања догађања из става (2) овог члана.
- (4) Забрањено је временски ограничену употребу (timeshare) и дуготрајни туристички производ оглашавати и/или нудити на тржишту као улагање.

Члан 139. (Претходно обавјештење)

- (1) Трговац је дужан, у разумном року прије прихватања понуде или закључења било којег уговора, у писаном облику, на папиру или другом трајном медију, потрошачу на јасан и разумљив начин пружити тачно и

потпуно обавјештење о уговору, и то путем стандардног информативног обрасца.

- (2) Обавјештење из става (1) овог члана потрошачу мора бити бесплатно стављено на располагање.
- (3) Обавјештење из става (1) овог члана мора бити састављено на једном од језика у службеној употреби у Босни и Херцеговини.
- (4) Садржај и облик обавјештења из става (1) овог члана правилником прописује министар.

Члан 140. (Садржај уговора)

- (1) Подаци наведени у претходном обавјештењу из члана 139. овог закона чине саставни дио уговора, и не могу се измијенити, осим ако се уговорне стране изричито не споразумију другачије или ако измјене произађу из неуобичајених и непредвидљивих околности које су изван контроле трговца, а чије се посљедице нису могле спријечити нити уз употребу дужне пажње.
- (2) Трговац је дужан прије закључења уговора обавијестити потрошача писаним путем, на папиру или другом трајном медију, о измјенама сваког податка наведеног у претходном обавјештењу, а у уговору те измјене морају бити изричито наведене.
- (3) Осим података наведених у претходном обавјештењу из члана 139. овог закона, уговори такође морају садржавати податке о идентитету, пребивалишту или сједишту уговорних страна, као и њихове потписе и податке о датуму и мјесту закључења уговора.
- (4) Прије закључења уговора трговац је дужан потрошача изричито упозорити на постојање права на одустанак од уговора из члана 141. овог закона, дужину рока за тај одустанак, као и на забрану плаћања унапријед за вријеме трајања тог рока за одустанак.
- (5) Сваки уговор мора садржавати стандардни образац за одустанак од уговора.
- (6) Уговорне одредбе о постојању права на одустанак од уговора, дужини рока, те забрани плаћања унапријед за вријеме трајања рока за одустанак, потрошач мора посебно потписати.
- (7) Садржај и облик стандардног обрасца из става (5) овог члана правилником прописује министар.

Члан 141. (Право потрошача на одустанак од уговора)

- (1) Потрошач може, не наводећи разлог, писаним путем, на папиру или другом трајном медију, раскинути уговор, у року од четрнаест (14) дана од дана закључења уговора или од дана кад је потрошач запримио примјерак уговора, ако је пријем успиједио након закључења уговора.
- (2) Право потрошача на одустанак од уговора престаје:
 - а) истеком рока од три (3) мјесеца и четрнаест (14) дана рачунајући од дана из става (1) овог члана, ако претходно обавјештење из члана 139. овог закона није достављено потрошачу у писаном облику, на папиру или неком другом трајном медију или

- b) истеком рока од једне године и четрнаест (14) дана рачунајући од дана из става (1) овог члана, ако трговац није попунио стандардни образац за одустанак од уговора из члана 140. овог закона и доставио га потрошачу у писаном облику, на папиру или другом трајном медију.
- (3) Ако је трговац испунио и предао потрошачу у писаном облику, на папиру или другом трајном медију стандардни образац за одустанак од уговора у року од годину дана од дана из става (1) овог члана, рок за одустанак од уговора почиње тећи од дана када потрошач заприми тај образац.
- (4) Ако је претходно обавјештење из члана 139. овог закона достављено потрошачу у писаном облику, на папиру или другом трајном медију у року од три (3) мјесеца од дана из става (1) овог члана, рок за одустанак од уговора почиње тећи од дана када потрошач заприми претходно обавјештење.
- (5) Ако је потрошачу истовремено с уговором о праву на временски ограничену употребу (timeshare) понуђен уговор о замјени, на оба уговора примјењује се само један рок за одустанак од уговора из става (1) овог члана.
- (6) Потрошач одустаје од уговора обавјештењем у писаном облику, на папиру или на другом трајном медију, при чему користи стандардни образац за одустанак од уговора из члана 140. овог закона.
- (7) Сматра се да се одустало од уговора на вријеме, ако је потрошач обавјештење о раскиду из става (7) овог члана послао трговцу прије истека рока за одустанак од уговора.

Члан 142.

(Дејство кориштења права на одустанак од уговора)

- (1) У случају одустанка од уговора, потрошач није дужан трговцу надокнадити никакве трошкове, нити је дужан платити вриједност услуге која му је на основу уговора била извршена, прије него што је искористио своје право на одустанак од уговора.
- (2) У случају одустанак од уговора потрошач не одговара за штету која настане трговцу због тога што је потрошач искористио своје право на одустанак од уговора.

Члан 143.

(Плаћање унапријед)

- (1) Прије истека рока за одустанак од уговора забрањено је од потрошача захтијевати било какво плаћање унапријед, давање гаранције, резервацију новца на рачуну, изричито признање дуга или извршење било које друге финансијске трансакције у вези с уговором о праву на временски ограничену употреби (timeshare), уговором о дуготрајном туристичком производу, те уговором о замјени.
- (2) У вези с уговором о поновној продаји, забрањено је захтијевати од потрошача било какво плаћање унапријед, давање гаранције, резервацију новца на рачуну, изричито признање дуга или извршење било које друге финансијске трансакције, прије него што поновна продаја права буде извршена односно уговор о поновној продаји престане на неки други начин.

Члан 144.

(Посебна правила о уговорима о дуготрајном туристичком производу)

- (1) Код уговора о дуготрајном туристичком производу, плаћање се обавља искључиво на основу плана отплате у ратама.
- (2) Забрањено је било какво плаћање на основу уговора о дуготрајном туристичком производу које није засновано на плану отплате у ратама.
- (3) Сва плаћања на основу уговора о дуготрајном туристичком производу, укључујући плаћање било које чланарине, морају бити подијељена на једнаке годишње рате.
- (4) За свако плаћање на основу уговора о дуготрајном туристичком производу трговац је дужан упутити потрошачу писани захтјев за плаћање, на папиру или другом трајном медију, најкасније четрнаест (14) дана прије датума доспијећа појединачне рате.
- (5) Од друге рате надаље, потрошач може раскинути уговор о дуготрајном туристичком производу без плаћања било какве накнаде или казне, и то упућивањем обавјештења трговцу у року од четрнаест (14) дана од дана пријема захтјева за плаћање поједине рате.
- (6) Право потрошача из става (5) овог члана не утиче на његово право да раскине уговор или на други начин доведе до престанка уговора, које има на основу овог или других закона.

Члан 145.

(Раскид повезаних уговора)

- (1) Одустанком од уговора о временски ограниченој употреби (timeshare) или уговора о дуготрајном туристичком производу одустаје се и од било којег, с њима повезаног уговора о замјени или било којег другог повезаног уговора, без икаквих трошкова за потрошача.
- (2) Ако је, ради потпуне или дјелимичне исплате цијене из уговора, потрошачу одобрен кредит од стране трговца или трећег лица, на основу споразума тог лица и трговца, одустанком од неког од тих уговора одустаје се и од уговора о кредиту.
- (3) У случају одустања од уговора о кредиту из става (2) овог члана, потрошач није дужан платити даватељу кредита никакву накнаду, трошкове, камату или казну, нити му је дужан надокнадити штету.
- (4) Сматра се да се одустало од повезаног уговора у тренутку кад трговац прими обавјештење из члана 141. овог закона, без обзира на то да ли је повезани уговор закључен с трговцем или трећим лицем, на основу његовог споразума с трговцем.
- (5) Ако је повезани уговор закључен с трећим лицем, на основу његовог споразума с трговцем, потрошач није дужан обавијестити то лице о раскиду уговора, већ је то дужан учинити трговац.
- (6) Трговац или треће лице с којим је потрошач закључио повезани уговор, дужан је потрошачу вратити све што је на основу повезаног уговора примио од њега, и то у року од тридесет (30) дана од дана када је трговац примио обавјештење из члана 141. овог закона.

XVII ПОГЛАВЉЕ - НОСИОЦИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА

Члан 146. (Носиоци заштите потрошача)

У смислу овог закона, субјекти одговорни за заштиту потрошача у Федерацији Босне и Херцеговине су:

- a) Влада Федерације Босне и Херцеговине,
- b) Федерално министарство трговине,
- c) Други федерални и кантонални органи управе у оквиру своје надлежности утврђене законом који уређује стварну надлежност органа управе,
- d) Агенције, фондови и регулаторна тијела у оквиру своје надлежности у складу са законом којим се уређују њихове надлежности,
- e) Органи јединица локалне самоуправе,
- f) Привредна комора, те друге коморе Федерације Босне и Херцеговине,
- g) Удружења за заштиту потрошача,
- h) Образовне институције и медији,
- i) Федерална управа за инспекцијске послове и други надлежни инспекцијски органи,
- j) Омбудсмен у осигурању ФБИХ,
- k) Омбудсмен за банкарски систем ФБиХ и
- l) други јавни органи и самосталне организације надлежне за заштиту права потрошача.

Члан 147. (Програм за заштиту потрошача)

- (1) Влада Федерације Босне и Херцеговине, на приједлог Министарства, доноси Програм за заштиту потрошача у Федерацији Босне и Херцеговине (у даљем тексту: Програм).
- (2) Програмом се утврђују циљеви и политике заштите потрошача, начин и динамика остваривања тих циљева, субјекти овлаштени за реализацију програма, финансијска средства и други елементи значајни за остваривање заштите потрошача.
- (3) Програм се доноси за период од четири године.

Члан 148. (Надлежност)

Министарство је надлежно да у области заштите потрошача:

- a) креира политике и правни оквир из области заштите потрошача и прати провођење истих,
- b) предлаже Влади Федерације БиХ Програм и брине се о реализацији Програма,
- c) проучава и даје приједлоге који се односе на политику и правни оквир заштите потрошача у Федерацији Босне и Херцеговине,
- d) сарађује са удружењима за заштиту потрошача и прати њихов рад,
- e) води евиденцију удружења и савеза за заштиту потрошача у Федерацији Босне и Херцеговине,

- f) прати стање у области заштите потрошача и у оквиру своје надлежности, предлаже надлежним органима измјене прописа у вези са заштитом потрошача,
- g) координира рад надлежних органа из члана 146. став (1) тач. ц) до л) овог закона на изради Програма за заштиту потрошача у БиХ,
- h) сарађује и размјењује информације и податке са свим субјектима одговорним за заштиту потрошача у Федерацији Босне и Херцеговине,
- i) врши расподјелу финансијских средстава за реализацију послова из области заштите потрошача,
- j) осигурава оквир за реализацију пројеката финансираних из међународних извора,
- k) подстиче рад на истраживању у области заштите потрошача,
- l) подстиче и проводи едукативне и информативне програме заштите потрошача,
- m) иницира израду кодекса добре пословне праксе трговаца и удружења потрошача,
- n) креира мјере у циљу спречавања дискриминације, потицања на дискриминацију, узнемиравања, сексуалног узнемиравања и насиља према потрошачима и
- o) врши и друге послове у складу са законом.

Члан 149. (Удружења потрошача)

- (1) Удружења за заштиту потрошача су удружења основана у складу са прописима којим се уређује оснивање и правни положај удружења, а чија област дјеловања је остваривање циљева заштите потрошача.
- (2) Удружења за заштиту потрошача морају дјеловати независно од трговаца и не смију стицати финансијска средства од трговаца.
- (3) Лице овлаштено за заступање удружења, члан тијела удружења или било који други члан удружења не смије користити дјеловање удружења за остваривање приватног, пословног или другог интереса.
- (4) Удружења за заштиту потрошача дјелују на нивоу јединице локалне самоуправе и федералном нивоу.
- (5) Удружења за заштиту потрошача се могу удруживати у савезе удружења за заштиту потрошача ради заједничког дјеловања на остваривању интереса потрошача у Федерацији Босне и Херцеговине.

Члан 150. (Текућа средства финансирања)

- (1) Поједине послове утврђене Програмом могу вршити удружења и савези за заштиту потрошача који су уписани у евиденцију Министарства.
- (2) У циљу усмјеравања и потицања рада удружења за заштиту потрошача у буџету Федерације Босне и Херцеговине, кантоналних влада и јединица локалне управе планирају се, у складу са посебним прописима који регулишу ту област, средства за финансирање сљедећих послова:
 - а) планских активности удружења за заштиту потрошача, као што су: иницирање унапређења постојећих и креирања нових прописа из области заштите права потрошача, посредовање у рјешавању

потрошачких приговора, потрошачко савјетовање, пружање правне помоћи потрошачима, покретање поступка пред надлежним судовима ради индивидуалне заштите, организације семинара и едукација, издавања брошура, издавања промотивних материјала, реализације истраживања и испитивања, итд,

- b) пројекта у области заштите потрошача и
 - c) материјалних трошкова рада удружења за заштиту потрошача.
- (3) Послови из ст. (1) и (2) овог члана додјељују се на основу јавног позива, који расписује Министарство или други надлежни орган.
 - (4) Министар правилником прописује критерије за расподјелу финансијских средстава за реализацију послова из области заштите потрошача.
 - (5) Јединице локалне самоуправе подржавају активности удружења и савеза потрошача у складу са својим надлежностима и могућностима.

Члан 151.

(Програмски циљеви удружења потрошача)

У оквиру својих програмских активности и циљева, удружења за заштиту потрошача:

- a) брину о заштити појединачних и заједничких интереса потрошача,
- b) дају савјете и пружају друге врсте помоћи за остваривање права потрошача,
- c) информишу потрошаче о цијенама, квалитету, контроли и сигурности производа и услуга,
- d) проводе испитивања и врше упоредне анализе производа посредством акредитованих, односно овлашћених тијела за оцјењивање усаглашености у складу са посебним прописима и о резултатима информишу јавност,
- e) достављају надлежним органима информације о трговцима или даваоцима услуга који продају производе или пружају услуге који не одговарају прописаним условима у погледу сигурности квалитета производа и услуга,
- f) сарађују са свим надлежним органима из члана 146. овог закона,
- g) доносе годишњи план рада,
- h) учествују у изради Програма,
- i) заступају потрошаче у вансудском поступку за заштиту права потрошача,
- j) дају примједбе и приједлоге приликом доношења прописа из области заштите потрошача,
- k) учествују у раду комисија за рјешавање рекламација и савјетодавних тијела из овог закона и
- l) воде евиденцију приговора потрошача.

XVIII ПОГЛАВЉЕ – ПРОЦЕСНОПРАВНА ЗАШТИТА ПРАВА ПОТРОШАЧА

Члан 152.

(Потрошачки спор)

- (1) Потрошачки спор је сваки спор који произлази из уговорног односа потрошача и трговца.
- (2) Стране у поступку рјешавања потрошачких спорова су равноправне.

Члан 153.
(Процесноправна заштита права потрошача)

- (1) Процесноправна заштита права потрошача, у смислу овог поглавља закона, остварује се у вансудском и у судском поступку.
- (2) Вансудска заштита права потрошача из овог закона, остварује се пред надлежним инспекцијским органима.
- (3) Судска заштита права потрошача из овог закона, остварује се пред надлежним судом.

Члан 154.
(Услови за покретање спора)

- (1) Потрошач је дужан да, прије покретања вансудског или судског поступка, претходно поступи по одредбама овог закона који регулишу право потрошача на подношење приговора.
- (2) Ако трговац не уважи приговор потрошача, тек онда потрошач остварује право на процесноправну заштиту, у смислу овог поглавља закона.

Члан 155.
(Вансудска заштита права потрошача)

- (1) Уколико трговац не удовољи захтјеву потрошача, потрошач се може обратити Федералној управи за инспекцијске послове и надлежним инспекцијским органима кантона, градова и општина ради заштите својих права у року од деведесет (90) дана од дана сазнања за учињену повреду или угрожавање права, а најкасније у року од шест (6) мјесеци од дана учињене повреде, односно угрожавања права.
- (2) Осим органа из става (1) овог члана, потрошач се може својим захтјевом обратити и другим надлежним органима који су посебним прописима овлаштени да поступају по захтјевима за заштиту права потрошача.
- (3) Органи из ст. (1) и (2) овог члана дужни су да размотре захтјев за заштиту права потрошача из своје надлежности, те о подузетим радњама и мјерама писано обавијесте потрошача у року од 15 дана од дана пријема захтјева за заштиту права.

Члан 156.
(Судска заштита права потрошача)

- (1) Поступак пред судом може се покренути под условом да се спор између трговца и потрошача претходно покушао споразумно ријешити.
- (2) Поступак пред судом покреће се тужбом потрошача пред надлежним судом.

Члан 157.
(Хитност поступка)

- (1) Судски поступак за заштиту права потрошача проводи се по хитном поступку.

- (2) Суд има овлаштења да наложи објављивање пресуде у потпуности или дјелимично у медијима или да затражи од тужене стране да у том смислу да своју корективну изјаву.
- (3) Суд има овлаштења да пресудом нареди престанак било какве радње или праксе која је у супротности са одредбама овог закона или других прописа, а који штете заједничким интересима потрошача.

ХИХ ПОГЛАВЉЕ - ЗАШТИТА КОЛЕКТИВНИХ ИНТЕРЕСА И ПРАВА ПОТРОШАЧА

Члан 158.

(Тужба за заштиту колективних интереса потрошача)

- (1) Против трговца који употребом непоштених уговорних одредби, пословне праксе или на било који други начин крши права потрошача утврђена овим или другим законом који садржи одредбе о заштити потрошача, чиме нарушава колективне интересе потрошача, може се поднијети тужба за престанак тих радњи (у даљем тексту: колективна тужба).
- (2) Колективна тужба може се поднијети против појединог трговца или групе трговаца из истог привредног сектора који својим поступањем крши права потрошача утврђена овим или другим законом који садржи одредбе о заштити потрошача, чиме нарушавају колективне интересе потрошача, против коморских и интересних удружења трговаца који подстичу такво поступање или против носитеља кодекса којим се подстиче кориштење непоштене пословне праксе.

Члан 159.

(Овлаштена лица за покретање поступка)

Колективну тужбу могу да поднесу:

- a) Министарство, други органи државне управе и самосталне организације и правна лица надлежна за заштиту права потрошача у складу са законом,
- b) удружења потрошача из члана 149. овог закона,
- c) коморска и интересна удружења трговаца (привредна, занатска, и др.).

Члан 160.

(Поступци који претходе покретању судског поступка)

- a) Прије подношења тужбе за заштиту колективних интереса потрошача овлаштено лице из члана 166. овог закона, дужно је да лице које намјерава тужити претходно писмено упозори да ће, у случају да не прекине са поступањем којим нарушава колективне интересе потрошача, против њега поднијети колективну тужбу.
- b) Овлаштено лице не може поднијети колективну тужбу прије истека рока од четрнаест (14) дана од дана достављања упозорења из става (1) овог члана.
- c) Приједлог за изрицање привремене мјере може се поднијети и прије истека рока из става (2) овог члана.

Члан 161.
(Медијација прије подношења колективне тужбе)

- (1) Прије подношења колективне тужбе странке могу поднијети приједлог за рјешавање спора путем медијације.
- (2) Приједлог за рјешавање спора медијацијом подноси се органу за вансудско рјешавање потрошачких спорова, одређеног прописима којима се уређује вансудско рјешавање потрошачких спорова.
- (3) На медијацију из става (1) овог члана примјењују се одредбе прописа о мирењу и прописа којима се уређује алтернативно рјешавање потрошачких спорова.

Члан 162.
(Медијација током поступка)

- (1) Суд ће на припремном рочишту поводом колективне тужбе упознати странке с могућностима да спор ријеше судском нагодбом или у поступку медијације и образложити им те могућности.
- (2) На склапање судске нагодбе и рјешавање спора медијацијом на одговарајући начин примјењују се одредбе закона којим се уређује парнични поступак о судској нагодби и медијацији.
- (3) Прије потписивања записника о нагодби, суд ће испитати јесу ли располагања странака супротна принудним прописима и правилима јавног морала, те јесу ли правична.
- (4) Доношење рјешења којим се нагодба не допушта одгодиће се ако је потребно да се о околностима из става (3) овог члана прије тога прибаве потребна обавјештења.

Члан 163.
(Привремене мјере)

- (1) Суд може, до доношења коначне одлуке, одредити привремену мјеру којом ће наредити прекид поступања којима се нарушавају колективни интереси потрошача.
- (2) Суд може привремену мјеру одредити и у случају да трговац још није почео са поступањем којим се нарушавају колективни интереси потрошача, али је почетак тог поступања извјестан.

Члан 164.
(Посебна правила поступка)

- (1) За вођење поступка по колективној тужби стварно је надлежан суд опште мјесне надлежности.
- (2) Мјесно је надлежан општински суд према мјесту сједишта туженог, односно његовог дијела или пословне јединице, ако спор произлази из пословања тог дијела или пословне јединице, односно суд на чијем подручју је дошло или је могло доћи до повреде. Ако тужени нема сједиште, ни свој дио или пословну јединицу у Федерацији БиХ, мјесно је надлежан суд на чијем је подручју дошло до поступања којим се

нарушавају колективни интереси потрошача или гдје је дошло до штетних посљедица.

- (3) У поступку по колективној тужби вриједност предмета спора утврђује суд.
- (4) Суд ће вриједност предмета спора утврдити у износу највише до 10.000,00 КМ, без обзира на стварни економски значај спора.
- (5) Код одмјеравања вриједности предмета спора посебно ће се водити рачуна о сложености и обиму спора, броју лица против којих се води поступак и значају тужбеног захтјева из угла јавног интереса.

Члан 165.

(Постојећа парница и сродне парнице)

- (1) Док тече поступак по колективној тужби не може се покретати други поступак за заштиту колективних интереса потрошача у погледу истог захтјева против истог туженог.
- (2) Друго овлаштено лице може се придружити тужиоцу у поступку који је у току као умјешач, без права на накнаду трошкова.
- (3) Покретање или вођење поступка по колективној тужби не спријечава потрошача који протуправним поступањем трговца трпи штетне посљедице да пред надлежним судом покрене поступак за накнаду штете, за поништење или утврђивање ништавости уговора који је закључен под утицајем поступања којим се нарушавају колективни интереси потрошача, односно било који други поступак за остварење права која му припадају на основу овог или других закона.

Члан 166.

(Одлука суда)

- (1) Ако је колективна тужба основана, суд ће пресудом којом усваја тужбу утврдити повреду овог или других закона, прецизно је описати и туженом:
 - а) наредити да прекине са поступањем из члана 158. овог закона и наредити му да, ако је то могуће, подузме мјере неопходне за отклањање штетних посљедица које су настале због његовог поступања,
 - б) забранити такво или слично поступање којима се нарушавају колективни интереси потрошача убудуће,
 - с) наложити да о свом трошку објави цијелу или дио одлуке ако њено објављивање може допринијети да се ублаже или у потпуности отклоне штетне посљедице поступања из члана 158. овог закона,
 - д) наложити да о свом трошку објави исправку недопуштеног оглашавања, када је то примјенљиво.
- (2) Одлуком којом се усваја тужбени захтјев суд одређује рок за њено извршење.

Члан 167.

(Дејство судске одлуке)

- (1) Извршење правоснажне судске пресуде из члана 166. овог закона, осим тужиоца и других овлашћених лица из члана 159. овог закона, може тражити и сваки потрошач који има правни интерес.

- (2) Ако суд забрани кориштење одређених непоштених одредби у уговору, трговац који је био странка у поступку по колективној тужби не може се позивати на такве одредбе из већ раније закључених уговора.

Члан 168.

(Посебне одредбе за поступке у вези са непоштеним пословним праксама)

- (1) Ако је поступак колективне тужбе покренут због непоштене пословне праксе из XII поглавља овог закона, приликом одлучивања о томе да ли је пословна пракса непоштена неће се узимати у обзир да ли је том праксом неком проузрокована штета, односно да ли је вјероватно да ће неке бити проузрокована штета, као ни да ли је лице против којег се води поступак криво за непоштену пословну праксу.
- (2) Ако је поступак колективне тужбе покренут због обмањујуће пословне праксе из XII поглавља овог закона, суд ће захтијевати од туженог, ако је то примјерено с обзиром на околности случаја и узимајући у обзир оправдане интересе туженог и друге стране у поступку, да у року од седам (7) дана достави доказе који потврђују истинитост изнесених чињеничних навода у оквиру пословне праксе.
- (3) Ако докази не буду достављени у року из става (2) овог члана или ако суд утврди да су достављени докази непотпуни или недовољни, сматра се да су чињенични наводи изнесени у оквиру пословне праксе неистинити.

Члан 169.

(Обавезујућа снага судске одлуке)

У поступку по појединачној тужби потрошача, против истог туженог који је био тужени и у поступку по колективној тужби, која је усвојена, суд ће одлучивати у складу са правоснажном судском одлуком из поступка по колективној тужби.

Члан 170.

(Регистар пресуда)

- (1) Министарство води електронски регистар поднесених колективних тужби и донесених пресуда.
- (2) Суд ће колективну тужбу доставити Министарству одмах након пријема, односно пресуду одмах након доношења.
- (3) Регистар пресуда је јаван и увид је доступан без накнаде.
- (4) Садржај и начин вођења регистра поднесених тужби и донесених пресуда утврђује министар правилником.

Члан 171.

(Сходна примјена)

Ако овим законом није другачије уређено, у поступку поводом тужбе из члана 158. овог закона, надлежни суд ће сходно примјењивати одредбе закона којим се уређује парнични поступак.

ПОГЛАВЉЕ XX – НАДЗОР

Члан 172.

(Управни и инспекцијски надзор)

- (1) Управни надзор над примјеном овог закона и прописа донесених на основу овог закона врши Министарство.
- (2) Инспекцијски надзор над примјеном овог закона и прописа, донесених на основу овог закона, врше федерални тржишно, туристичко-угоститељски инспектори и кантонални, градски и општински тржишни инспектори, сваки у оквиру своје надлежности, у складу са овлаштењима прописаним овим законом и прописима којим се уређује инспекцијски надзор.

Члан 173.

(Права и дужности инспектора)

У вршењу инспекцијског надзора, надлежни инспектор има сва права, дужности и овлаштења која су прописана овим законом и законима којима се уређује инспекцијски надзор.

Члан 174.

(Захтјев за заштиту права потрошача)

- (1) Ако трговац не одговори на приговор потрошача у року из члана 52. овог закона, потрошач може поднијети захтјев за заштиту права из овог закона (у даљем тексту: захтјев) органу управе надлежном за инспекцијски надзор над примјеном овог закона из члана 172. став (2) (у даљем тексту: надлежни орган), који ће подузети мјере у складу са овим законом.
- (2) Ако трговац одбије приговор, потрошач може поднијети захтјев надлежном органу или заштиту својих права тражити у вансудском или судском поступку.
- (3) Надлежни орган може на основу заprimљеног захтјева потрошача, прије покретања инспекцијског поступка над трговцем, писаним путем затражити изјашњење трговца у односу на садржај захтјева потрошача, односно изјашњење да ли ће трговац удовољити захтјеву потрошача.
- (4) Трговац је дужан у року који одреди надлежни орган, али који не може бити дужи од осам (8) дана од дана зазимања затраженог изјашњења, писаним путем доставити изјашњење.
- (5) Ако надлежни орган по захтјеву потрошача, непосредним увидом и/или примјеном других прописаних радњи, без укључивања стручних лица и организација, може да утврди да се ради о повреди права потрошача из овог закона, а нарочито права која се односе на цијену, материјални недостатак на ствари, комерцијалну гаранцију, штету на производу датом на поправку, непоштене уговорне одредбе и непоштене пословне праксе, подузеће мјере у складу са законом и рјешењем наредити трговцу да поступи по захтјеву потрошача.
- (6) Када се у поступку из става (5) овог члана не може утврдити повреда права која се односи на материјални недостатак на ствари, комерцијалну гаранцију и штету на производу датом на поправку, повреда тих права може се, на приједлог потрошача или трговца, доказивати вјештачењем

од стране ангажованих надлежних стручних организација или овлаштеног судског вјештака.

- (7) Рок за доношење и достављање рјешења по захтјеву потрошача у случају спровођења поступка вјештачења из става (6) овог члана је 60 дана од дана покретања поступка.
- (8) Ако надлежни орган, на основу проведених радњи из ст. (5) и (6) овог члана, није у могућности да утврди одлучујуће чињенице да се ради о повреди права потрошача из овог закона или ако утврди да се не ради о повреди права потрошача из овог закона, о томе ће донијети рјешење и упутиће потрошача да заштиту својих права може тражити у вансудском или судском поступку.
- (9) На питања заштите права потрошача у поступцима по захтјеву надлежном органу која нису уређена овим законом, примјењују се одредбе закона којим се уређује управни поступак.

Члан 175. (Трошкови вјештачења)

- (1) Трошкове вјештачења из члана 174. став (6) овог закона сноси потрошач или трговац, у зависности од резултата вјештачења.
- (2) Странка која предлаже вјештачење треба да предујми трошкове за извођење тог доказа, а ако се стране у поступку сагласе о вјештачењу, надлежни орган одлучује у којој мјери странке треба да уплате предужам за трошкове вјештачења.

Члан 176. (Прикривена трговина)

- (1) Ради утврђивања неправилности у примјени овог и других закона који садрже одредбе о заштити потрошача, инспектор је овлаштен да, без претходног обавјештавања и легитимисања субјекту надзора, изврши прикривену куповину производа у случају сумње да лице обавља дјелатност без претходне регистрације или да не издаје рачун, или да на други начин крши одредбе овог закона или другог закона којим се штите права потрошача, ако се на тај начин могу обезбиједити докази, односно утврдити неправилности или подаци о прекршиоцу.
- (2) Ако се током поступка надзора односно куповине из става (1) овог члана утврди повреда одредаба овог и других закона који садрже одредбе о заштити потрошача трговац је дужан да сноси трошак купљеног производа.
- (3) Ако је током поступка надзора потребно провести испитивање или вјештачење производа који је купљен прикривеном куповином из става (1) овог члана, трошкове испитивања или вјештачења сноси трговац, ако се утврди да узорци не испуњавају захтјеве утврђене законом.

Члан 177. (Начело опортунитета)

- (1) Инспектор неће поднијети захтјев за покретање прекршајног поступка, односно издати прекршајни налог ако:

- a) трговац током инспекцијског надзора односно до доношења рјешења отклони неправилности односно посљедице тих неправилности утврђене у инспекцијском надзору, што ће инспектор констатовати у записнику,
 - b) за утврђене неправилности донесено је рјешење и субјект надзора је поступио по извршном рјешењу инспектора или је поступио по рјешењу прије него што је оно постало извршно,
 - c) трговац изјашњењем на записник преузме обавезу да у одређеном року отклони неправилности, односно посљедице тих неправилности утврђене у инспекцијском надзору за које није прописана управна мјера, а инспектор утврди да је почињен прекршај.
- (2) У случају из става (1) тачка ц) овог члана инспектор ће трговцу рјешењем наредити извршење преузете обавезе и одредити рок за њено извршење, зависно од природе те обавезе.
- (3) Ако трговац не поступи на начин из става (1) овог члана, односно не испуни у одређеном року обавезу из става (2) овог члана, инспектор је дужан без одлагања, а најкасније у року од петнаест (15) дана од дана завршетка инспекцијског надзора, односно у року од петнаест (15) дана од истека рока за извршење обавезе да поднесе захтјев за покретање прекршајног поступка, односно да изда прекршајни налог.
- (4) Одредба ст. (1) до (3) овог члана не примјењује се у случајевима понављања истог прекршаја у року од једне (1) године.

Члан 178.

(Привремена мјера уклањања садржаја или ограничења приступа интернетском сучељу)

- (1) Када се у инспекцијском поступку утврди да правно или физичко лице закључује уговоре на даљину, те произлази да оно намјерно скрива идентитет и чини повреде овог закона или када одбија сарадњу с надлежним органом, а постоји ризик од озбиљне штете колективним интересима и правима потрошача, надлежни орган може донијети привремено рјешење којим ће наложити привремене мјере.
- (2) Привремена мјера из става (1) овог члана може бити:
- a) наложити оператерима јавних комуникацијских услуга и/или даваоцима услуга приступа интернету (ИСП) и/или пружатељима услуга смјештаја на послужитељу да уклоне садржај или ограниче приступ интернетском сучељу или да се крајњим корисницима, односно потрошачима, приликом приступа интернетском сучељу јасно прикаже упозорење сразмјерно природи повреде,
 - b) наложити свим пружатељима услуга смјештаја на послужитељу да уклоне, онемогуће или ограниче приступ интернетском сучељу сразмјерно природи повреде,
 - c) наложити свим регистрима за домене или водитељима регистара за домене да избришу потпуно квалифицирани назив домене,
 - d) наложити издавачу електронског или штампаног медија да уклони садржај из којег произлази повреда овог закона и
 - e) свака друга мјера којом се постиже сврха отклањања ризика од озбиљне штете колективним интересима и правима потрошача.

- (3) Привремене мјере трају до истека рока на који су одређене, а најдуже до окончања поступка код надлежног органа.
- (4) Ако је настала штета оператерима јавних комуникацијских услуга, даваатељима услуга приступа интернету (ИСП), пружатељима услуга смјештаја и регистрима за домене, издавачу електронског или штампаног медија због привремених мјера из става (2) овога члана, они имају право тражити од трговца накнаду штете у складу са општим правилима накнаде штете.
- (5) На рјешење из става (1) дозвољена је жалба у року од осам (8) дана од дана пријема рјешења.
- (6) Жалба се изјављује надлежном другостепеном органу, у складу са посебним прописима.
- (7) Жалба против рјешења из става (1) овог члана не одгађа извршење рјешења.

Члан 179.

(Рјешење о уклањању садржаја или ограничења приступа интернетском сучељу)

- (1) Ако трговац ни током трајања привремене мјере из члана 178. овог закона не уклони неправилност, надлежни орган рјешењем ће забранити трговцу поступање противно прописима из овог закона, сразмјерно природи повреде.
- (2) Рјешењем из става (1) овог члана надлежни инспектор укинуће привремено рјешење из члана 178. става (1) овог закона и:
 - а) наложити операторима јавних комуникацијских услуга и/или даваатељима услуга приступа интернету (ИСП) и/или пружатељима услуга смјештаја на послужитељу да уклоне садржај или ограниче приступ интернетском сучељу или да се крајњим корисницима односно потрошачима приликом приступа интернетском сучељу јасно прикаже упозорење сразмјерно природи повреде,
 - б) наложити свим пружатељима услуга смјештаја на послужитељу да уклоне, онемогуће или ограниче приступ интернетском сучељу сразмјерно природи повреде,
 - с) наложити свим регистрима за домене или водитељима регистара за домене да избришу потпуно квалифицирани назив домене,
 - д) наложити издавачу електронског или штампаног медија да уклони садржај из којег произлази повреда овог закона и/или
 - е) одредити сваку мјеру којом се постиже сврха отклањања ризика од озбиљне штете колективним интересима и правима потрошача.
- (3) Ако је настала штета оператерима јавних комуникацијских услуга, даваатељима услуга приступа интернету (ИСП), пружатељима услуга смјештаја и регистрима за домене, издавачу електронског или штампаног медија због привремених мјера из става (2) овог члана, они имају право тражити од трговца накнаду штете у складу са општим правилима накнаде штете.
- (4) На рјешење из става (1) дозвољена је жалба у року од осам (8) дана од дана пријема рјешења.
- (5) Жалба се изјављује надлежном другостепеном органу, у складу са посебним прописима.

- (6) Жалба против рјешења из става (1) овог члана не одгађа извршење рјешења.

Члан 180.
(Управне мјере)

- (1) Поред управних мјера утврђених законом којим се уређује инспекцијски надзор, надлежни инспектор ће рјешењем наредити трговцу отклањање утврђене неправилности и одредити рок у којем се неправилност мора отклонити, ако у току инспекцијског надзора утврди да:
1. на мјесту продаје, односно понуде јасно и видљиво није истакао посебне услове продаје (члан 13. став (4)),
 2. није омогућио потрошачу остваривање права по основу одговорности за материјални недостатак на ствари и права по основу комерцијалне гаранције, у складу са овим законом, за производе који се добијају као награда или учешћем у наградној игри, као и пратеће поклоне (члан 14. став (3)),
 3. на роби која се продаје по нижој цијени од цијене у редовној продаји због истицања рока употребе, поред рока употребе, није читко, јасно, разумљиво и лако уочљиво истакнута ознака да се ради о роби „пред истеком рока употребе“ (члан 20. став (1)),
 4. роба која је изложена у продајном објекту, а није намијењена продаји, није означена на начин прописан овим законом (члан 21.),
 5. је цијена на роби истакнута на начин да оштећује робу (члан 24. став (3)),
 6. није потрошачу предао производ на начин и под условима прописаним овим законом (члан 32.),
 7. није поступио на захтјев потрошача на начин прописан овим законом (члан 33.);
 8. за купљени производ потрошачу није издао рачун или није издао рачун на прописан начин (члан 34.),
 9. код услуге поправке или одржавања није поступио на начин прописан овим законом (члан 35.),
 10. није обавијестио потрошача о доступности резервних дијелова, прикључних апарата и сличних дијелова и техничког сервиса, односно одржавања и поправке, на начин и под условима прописаним овим законом (члан 36. став (1)),
 11. није обезбиједио доступност техничког сервиса, односно одржавања и поправке као и, заједно са произвођачем, дијелова и апарата из члана 22. став (1) овог закона најмање пет година од дана производње, али не мање од три године од дана испоруке техничке робе потрошачу (члан 36. став (2)),
 12. није обезбиједио одговарајући оригинални омот или амбалажу, или ако је урачунао тежину оригиналног омота или амбалаже у нето масу робе или није поступио у складу са обавезама које се односе на додатни омот, или је омот које служе за ношење купљених производа и имају у потпуности или дјелимично логотип, знак, слоган и/или назив произвођача или трговца или упућује на њега (члан 37.),

13. ако потрошачу није предао документацију која прати робу односно услугу и другу документацију коју је обезбиједио произвођач на начин и под условима прописаним овим законом (члан 38.),
14. при испоруци производа потрошачу није поступио на начин и под условима прописаним овим законом (члан 39.),
15. је наплатио издавање опомене ради наплате новчаних потраживања (члан 41. став (1)),
16. потрошачу није омогућио приступ и кориштење услуге од општег економског интереса, под условима прописаним овим законом, или није закључио уговор са потрошачем, или није издао рачун на прописан начин, или је наплатио услугу читања мјерних уређаја супротно условима прописаним законом, или није упознао потрошача са општим условима пословања или није јавно објавио опште услове пословања на web/интернет страници, или на захтјев потрошача не достави детаљну спецификацију рачуна или аналитичку картицу (члан 42.),
17. квалитет услуге од општег економског интереса која се пружа није у складу са законом и уговором (члан 46.),
18. је потрошачу обуставио пружање услуге од општег економског интереса или га је искључио са дистрибутивне мреже у току поступка у коме се рачун оспорава или, без одлагања, није наставио са пружањем услуге, односно прикључио потрошача без накнаде на дистрибутивну мрежу до окончања поступка, а потрошач редовно плаћа неспорне износе рачуна (члан 45.),
19. није обезбиједио бесплатну и лако доступну контакт линију за помоћ потрошачима у вези са кориштењем услуге од општег економског интереса на начин и под условима утврђеним овим законом (члан 49.),
20. у продајном објекту није истакао обавјештење или на други начин није обавијестио потрошача о начину и мјесту подношења приговора у складу са овим законом (члан 50. став (6)),
21. не води и не чува евиденцију приговора потрошача у складу са овим законом (члан 50. став (8)),
22. није одговорио у прописаном року и на прописани начин на приговор потрошача (члан 52.),
23. није омогућио потрошачу остваривање права по основу одговорности за материјални недостатак на ствари, на начин и у роковима у складу са овим законом (чл. 59. до 66., члан 67. ст. (3) до (6) и члан 69.),
24. није испунио комерцијалну гаранцију под условима садржаним у изјави о комерцијалној гаранцији и повезаном рекламном материјалу (члан 70. ст. (1), (2), (3) и (6) и члан 73.),
25. није доставио изјаву о комерцијалној гаранцији потрошачу на начин и под условима прописаним овим законом (члан 70. став (5) и члан 73.),
26. је при закључењу уговора о продаји и оглашавању поводом продаје злоупотребио израз "гаранција", "комерцијална гаранција" и сличне изразе са тим значењем (члан 71. и члан 73.),

27. прије закључења уговора или прихватања одговарајуће понуде није обавијестио потрошача на јасан и разумљив начин о подацима прописаним овим законом (члан 82 ст. (1) и (2)),
28. није извршио уговор о продаји без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључивања уговора, осим ако је друкчије уговорено, или ако, у случају када не може да изврши уговор у року утврђеним законом, није о томе без одлагања писаним путем обавијестио потрошача, или у случају раскида уговора не врати потрошачу плаћени износ у року, под условима и на начин прописан овим законом (члан 83.),
29. је потрошачу наплатио накнаду за кориштење одређеног средства плаћања у износу који прелази трошак који сноси трговац за кориштење тог средства плаћања (члан 85.),
30. није обезбиједио да потрошач плаћа позив по тарифи која није виша од основне тарифе за телефонске услуге, а успоставио је телефонску линију преко које потрошачи могу да га контактирају у вези са продајом на даљину путем телефона (члан 86.),
31. није захтијевао изричити пристанак потрошача за додатно плаћање, осим плаћања које је уговорено као протучинидба за главну чинидбу трговца прије закључивања уговора са потрошачем или прихватања понуде (члан 87. ст. (1) и (3)),
32. на захтјев потрошача одмах није извршио поврат додатног износа који је плаћен у случају када потрошач није дао изричити пристанак за додатно плаћање, већ се трговац послужио опцијом прешутног прихватања од стране потрошача (члан 87. ст. (2) и (3)),
33. користи одредбе општих услова, понуде, наруџбенице или других докумената које је доставио потрошачу уз ненаручену робу или услугу којом је предвиђено да шутња потрошача значи прихватање понуде (члан 88. ст. (3) и (4)),
34. није на јасан и разумљив начин, прије закључивања уговора изван пословних просторија, односно уговора на даљину, или прије прихватања понуде, обавијестио потрошача о подацима у складу са овим законом (члан 93. став (1) и члан 98. ст.(1) и (2)),
35. без изричитог споразума са потрошачем мијења обавјештења из члана 93. став (1) овог закона (члан 93. став (2)),
36. прије прихватања понуде није обавијестио потрошача о начину израчунавања цијене у складу са овим законом (члан 93. став (5)),
37. обавјештење у вези са уговором закљученим изван пословних просторија, односно уговора на даљину, није достављено на једном од језика у службеној употреби у Босни и Херцеговини (члан 93. став (7)),
38. у случају закључења уговора изван пословних просторија, обавјештење није дато на начин и под условима прописаним овим законом (члан 99.),
39. потрошачу није доставио примјерак уговора или писану потврду усмено закљученог уговора на папиру или, уз сагласност потрошача, на другом трајном медију, као и потврду претходне сагласности потрошача, у случају закључења уговора изван пословних просторија (члан 100.),

40. у случају уговора закљученог изван пословних просторија, потрошачу није пружио податке на начин и под условима прописаним овим законом (члан 102. став (1)),
41. у случају уговора закљученог изван пословних просторија, писана потврда усмено закљученог уговора не садржи све податке и информације прописане овим законом (члан 102. став (2)),
42. у случају уговора закљученог на даљину, обавјештење није прилагођено средству комуникације на даљину које се користи, и није саопштено на начин и под условима прописаним овим законом (члан 105. став (1)),
43. у случају уговора који се закључује путем средстава комуникације на даљину која омогућавају ограничен простор или ограничено вријеме за приказивање, није обавијестио потрошача о подацима и на начин прописан овим законом (члан 105. став (2)),
44. на почетку комуникације није навео свој идентитет, односно идентитет лица у чије име и/или за чији рачун наступа, као и комерцијалну сврху позива, ако за потребе закључења уговора трговац контактира потрошача путем телефона (члан 105. став (3)),
45. у случају закључења уговора о услугама на даљину путем телефона, није потрошачу доставио понуду на трајном медију на начин којим ће недвосмислено утврдити тренутак пријема понуде (члан 106. став (1)),
46. у случају предвиђеним овим законом код уговора закљученог електронским путем, прије него што изврши наручивање, није обавијестио потрошача о подацима предвиђеним овим законом, или му у тренутку наручивања није омогућио да јасно изјави да је упознат с тим да наручивање укључује обавезу плаћања, или ако је за наручивање потребно активирати поље на екрану или сличну функцију, то поље на екрану или слична функција нису обиљежени на лако уочљив начин ријечима "наруџба с обавезом плаћања" или сличним недвосмисленим изразом којим се објашњава да наруџба укључује обавезу плаћања (члан 107.),
47. на web/интернет страници, најкасније на почетку поступка наручивања, није јасно и читко навео евентуална ограничења код достављања и која се средства плаћања прихватају (члан 108.),
48. након закључивања уговора на даљину, а најкасније у тренутку испоруке робе или на почетку пружања услуге, потрошачу није доставио потврду о закљученом уговору на трајном медију, или та потврда не садржи обавјештење о подацима и информацијама из овог закона (члан 109.),
49. у случају захтјева за извршење услуге прије истека рока за одустанак од уговора, трговац није од потрошача затражио да поднесе захтјев у складу са чланом 110. став (1) овог закона (члан 110. став (2)),
50. потрошачу није омогућио остваривање права на одустанак од уговора закљученог изван пословних просторија или на даљину у роковима, под условима и на начин прописан овим законом (члан 112.),
51. није без одлагања доставио потрошачу потврду о пријему изјаве о одустанку од уговора на трајном медију, у случају предвиђеним овим законом (члан 114. став (3)),

52. у случају када потрошач искористи право на одустанак од уговора закљученог изван пословних просторија или закљученог на даљину, у роковима прописаним овим законом, не врати потрошачу све што је плаћено на основу уговора, у средствима, на начин и под условима прописаним овим законом (члан 116.),
53. у случају уговора закљученог изван пословних просторија и када је роба у тренутку закључења уговора била достављена на адресу потрошача, није преузео робу о свом трошку, ако робу, због њене природе, није могуће вратити на уобичајени начин поштом (члан 117. став (5)),
54. у примјереном року прије закључивања уговора није обавијестио потрошача, под условима и на начин прописан овим законом (чл. 121., 122., 123., 124. и 125.),
55. потрошачу није доставио уговорне одредбе и услове, као и претходно обавјештење у примјереном року, прије закључења уговора или предуговора, односно одмах након закључења уговора под условима и на начин прописан овим законом или на захтјев потрошача, у току трајања уговорног односа, није доставио примјерак закљученог уговора или потрошачу није омогућио промјену средства комуникације на даљину у складу са овим законом (члан 126.),
56. је започео са испуњењем уговора прије истека рока за одустанак од уговора без изричитог пристанка потрошача или да захтијева испуњење обавезе потрошача прије истека рока за одустанак од уговора (члан 131.),
57. у случају одустанка од уговора није вратио потрошачу све што је на основу уговора од њега примио, у року, под условима и на начин прописан овим законом (члан 132. став (7)),
58. оглашава уговоре из члана 137. овог закона и обавјештава потрошача, у року, под условима и на начин супротан овом закону (члан 138.)
59. не закључи уговор у форми или на језику у складу са овим законом (члан 139.),
60. у погледу садржаја уговора, измјене уговора и обавјештења, обавезног упозорења потрошача, одредби о одустанку од уговора и предаји примјерка уговора потрошачу поступа супротно овом закону (члан 140.),
61. захтијева од потрошача да изврши плаћање унапријед, давање гаранције, изврши резервацију новчаних средстава на рачуну, изричито призна дуг или изврши другу финансијску трансакцију у корист трговца или неког трећег лица, прије истека рока за одустанак од уговора, а у погледу уговора о праву на временски ограничену употребу (timeshare), уговора о дуготрајном туристичком производу и уговора о замјени, као и уговора о поновној продаји (члан 143.),
62. захтијева плаћање на основу уговора о дуготрајном туристичком производу супротно условима и начину који је прописан овим законом (члан 144.),
63. у случају раскида од уговора о временски ограниченој употреби (timeshare) кориштењу и уговора о дуготрајном туристичком производу није вратио потрошачу средства примљена по основу

повезаног уговора, у року, под условима и на начин прописан овим законом (члан 145. став (6)).

- (2) Надлежни инспектор ће рјешењем привремено забранити промет робе или пружање услуга трговцу до отклањања неправилности, ако утврди да:

1. је вршио оглашавање производа супротно овом закону (члан 10.),
2. пратећи поклон који обећа не испоручи у року и на начин одређен приликом оглашавања, односно у складу са законом (члан 14. став (4)),
3. роба која је употребљавана, поправљана или има грешку, односно роба, чија су употребна својства и карактеристике на други начин ограничени, није физички одвојена од друге робе или на мјесту понуде није јасно, видљиво и читко означено на роби или продајном мјесту да се ради о таквој роби или није истакнута ознака о продаји на простору искључиво намијењеном за продају такве робе или потрошач није упознат о природи недостатка, односно о ограничењу употребних својстава и карактеристика робе (члан 19.),
4. на роби која се продаје по нижој цијени од цијене у редовној продаји јер јој истиче рок употребе, није читко, јасно, разумљиво и лако уочљиво истакнута ознака да се ради о роби „пред истеком рока употребе“ (члан 20. став (1)),
5. на роби коју нуди или ставља у промет, односно на услугама, није истакао декларацију у складу са законом или истакнута декларација није прописаног садржаја (чл. 22. и 23.),
6. продајна цијена и цијена по јединици мјере није истакнута у складу са овим законом и прописом донесеним на основу овог закона (члан 24.),
7. није читко, јасно, разумљиво и лако уочљиво за потрошача истакао претходну цијену у складу са овим законом и умањену цијену (члан 26.),
8. цијена приликом оглашавања није истакнута на начин и под условима прописаним овим законом и посебним прописима којим се уређује оглашавање (члан 27.),
9. се акцијска, промотивна продаја, распродаја и сезонско снижење не врше у складу са овим законом (чл. 16., 17. и 18.).

- (3) Надлежни инспектор ће рјешењем забранити трговцу кориштење уговорне одредбе за коју је правоснажном судском пресудом утврђено да је непоштена у складу са одредбама овог закона, односно којом се забрањује кориштење таквих или сличних уговорних одредби.

- (4) Ако је поступањем супротно одредбама овог закона трговац остварио имовинску корист, инспектор ће рјешењем привремено одузети стечену имовинску корист.

- (5) Инспектор ће рјешењем наредити произвођачу отклањање утврђене неправилности и одредити рок у којем се неправилност мора отклонити у случају када произвођач није испунио комерцијалну гаранцију трајности под условима садржаним у изјави о комерцијалној гаранцији, односно када потрошач изабере да своје право по основу комерцијалне гаранције оствари код произвођача (члан 70. став (3) и члан 72.).

XXI ПОГЛАВЉЕ – КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 181.

- (1) Новчаном казном од 3.000,00 KM до 30.000,00 KM казниће се за прекршај правно лице - трговац, ако:
1. је вршио оглашавање производа супротно овом закону (члан 10.),
 2. се не придржава утврђених и истакнутих услова продаје и услова продаје за продајне подстицаје (члан 13. ст.(2) и (4)),
 3. продајне подстицаје не врши у складу са законом (чл. 16., 17. и 18),
 4. производи нису означени у складу са важећом законском регулативом, те другим прописима, техничким захтјевима и стандардима карактеристичним за производ или на једном од писама и језика који су у службеној употреби у Босни и Херцеговини (члан 22. ст. (1) и (3)),
 5. производ није означен на начин и под условима прописаним овим законом (члан 23.),
 6. се не придржава истакнутих цијена (чл. 24. и 25.),
 7. утврђену продајну цијену на роби истиче на начин да потрошача доводи у заблуду у погледу робе на коју се односи (члан 24. ст. (3) и (4)),
 8. истакнуте електронске цијене нису видљиве, тачне, недвосмислене и идентичне онима приликом издавања рачуна потрошачу или нису ажуриране на начин одређен законом (члан 25. ст. (2) и (3)),
 9. у ценовнику или тарифи који укључују провизије или накнаде и трошкове који се могу потраживати, укључујући и савјетодавне финансијске услуге, није навео случајеве у којима се те провизије или накнаде и трошкови, укључујући и финансијске савјетодавне услуге, наплаћују и, уколико је примјењиво, учесталост њихове наплате, или провизије или накнаде или трошкови који падају на терет потрошача не одговарају стварно пруженим услугама или насталим трошковима (члан 28. ст. (8) и (9)),
 10. није осигурао најмање један уређај за провјеру цијена производа (тзв. „price checker“) доступан потрошачима на лако уочљивом мјесту или уређај није функционалан, јасно означен и постављен на приступачном мјесту или информација о цијени приказана путем уређаја мора одговарати истакнутој цијени на продајном мјесту и цијени евидентираној у фискалном систему (члан 29.),
 11. није јавно, транспарентно и путем средстава комуникације на даљину објавио продајне цијене производа и критерије формирања цијена приликом оглашавања, на начин одређен законом (члан 30. став (1) и члан 31.),
 12. за купљени производ потрошачу не изда рачун (члан 34. став (1)),
 13. потрошачу није омогућио приступ и кориштење услуге од општег економског интереса, под условима прописаним овим законом, или није закључио уговор са потрошачем, или није издао рачун на прописан начин, или је наплатио услугу читања мјерних уређаја супротно условима прописаним законом, или на захтјев потрошача не достави детаљну спецификацију рачуна или аналитичку картицу (члан 42. ст. (2), (4), (5), (6) и (9)),

14. није омогућио потрошачу прикључак на дистрибутивну мрежу, употребу прикључка и мреже на начин и под условима прописаним овим законом (члан 44.),
 15. је потрошачу ограничио пружање јавне услуге или га је искључио са дистрибутивне мреже у току судског, вансудског, управног поступка, поступка принудне наплате или другог поступка у коме се рачун оспорава, а потрошач редовно плаћа неспорне износе рачуна или је супротно овом закону, без одлагања, није наставио са пружањем услуге, односно прикључио потрошача без накнаде на дистрибутивну мрежу до окончања поступка у коме се рачун оспорава или покрене поступак принудне наплате супротно одредбама закона (члан 45.),
 16. није омогућио потрошачу подношење писаног приговора на начин и под условима предвиђеним законом (члан 50. став (3))
 17. није омогућио потрошачу остваривање права по основу одговорности за материјални недостатак на ствари, на начин и у роковима у складу са овим законом (чл. 59. до 66., члан 67. ст. (3) до (6) и члан 69.);
 18. није испунио комерцијалну гаранцију под условима садржаним у изјави о комерцијалној гаранцији и повезаном рекламном материјалу (члан 70. ст. (1), (2), (3) и (6) и члан 73.),
 19. користи одредбе општих услова, понуде, наруџбенице или других докумената које је доставио потрошачу уз ненаручену робу или услугу којом је предвиђено да шутња потрошача значи прихватање понуде (члан 88. ст. (3) и (4)),
 20. користи пословну праксу према потрошачу која се сматра непоштеном у складу са овим законом (члан 88. ст. (1) и (4), чл. 75., 76., 77. и 78., а у вези са чланом 74.),
 21. користи непоштене уговорне одредбе (члан 90., а у вези са чланом 89.),
 22. није на јасан и разумљив начин, који је примјерен средству комуникације на даљину, обавијестио потрошача о информацијама у складу са овим законом, прије него се потрошач закључи уговор на даљину или буде обавезан одговарајућом понудом (члан 94. став (1)).
- (2) За прекршај из става (1) овог члана казниће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 1.000,00 КМ до 2.000,00 КМ.
 - (3) За прекршај из става (1) овог члана казниће се и трговац физичко лице новчаном казном од 1.000,00 КМ до 1.500,00 КМ.
 - (4) Ако је прекршајем из става (1) овог члана трговац остварио имовинску корист, уз новчану казну изрећи ће се и мјера одузимања имовинске користи прибављене извршењем прекршаја.
 - (5) Новчаном казном од 3.000,00 КМ до 30.000,00 КМ казниће се произвођач ако није испунио комерцијалну гаранцију под условима садржаним у изјави о комерцијалној гаранцији, када потрошач изабере да своје право по основу те гаранције оствари код произвођача.
 - (6) Уз новчану казну из става (1) овог члана може се изрећи заштитна мјера забране вршења позива, дјелатности или дужности у трајању до шест (6) мјесеци.

Члан 182.

- (1) Новчаном казном од 2.000,00 КМ до 15.000,00 КМ казниће се за прекршај правно лице - трговац, ако:
1. није потрошачу предао производ на начин и под условима прописаним овим законом (члан 32.),
 2. за купљени производ потрошачу није издао рачун под условима прописаним овим законом (члан 34. ст. (2), (3) и (4)),
 3. за услугу поправке или одржавања производа не поступи на начин прописан овим законом (члан 35.),
 4. потрошачу није предао документацију која прати робу односно услугу и друге документе која је обезбиједио произвођач на начин и под условима прописаним овим законом (члан 38.),
 5. прије пружања услуге од општег економског интереса није упознао потрошача са општим условима пословања или није јавно објавио опће услове пословања на web/интернет страници (члан 42. ст. (7) и (8)),
 6. квалитет услуге од општег економског интереса коју пружа није у складу са законом и уговором (члан 46.),
 7. приликом закључења уговора о продаји ствари и оглашавању поводом продаје, употребљава изразе „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 (члан 71.),
 8. наплати средстава која потрошач није био дужан да плати, супротно овом закону (члан 88. ст. (2) и (4), члан 93. ст. (3), (4), (5) и (6) и члан 115. став (3)).
- (2) За прекршај из става (1) овог члана казниће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 500,00 КМ до 1.500,00 КМ.
- (3) За прекршај из става (1) овог члана казниће се и трговац физичко лице новчаном казном од 500,00 КМ до 1.500,00 КМ.
- (4) Ако је прекршајем из става (1) овог члана трговац остварио имовинску корист, уз новчану казну изрећи ће се и мјера одузимања имовинске користи прибављене извршењем прекршаја.
- (5) Уз новчану казну из става (1) овог члана може се изрећи заштитна мјера забране вршења позива, дјелатности или дужности у трајању до шест мјесеци.

Члан 183.

- (1) Новчаном казном од 2.000,00 КМ до 10.000,00 КМ казниће се за прекршај правно лице - трговац, ако:
1. није омогућио потрошачу остваривање права по основу одговорности за материјални недостатак на ствари и права по основу комерцијалне гаранције, у складу са овим законом, за производе који се добијају као награда или учешћем у наградној игри, као и пратеће поклоне или пратећи поклон који обећа не испоручи у року и на начин одређен приликом оглашавања, односно у складу са законом (члан 14. ст. (3) и (4)),

2. није физички од друге робе одвојио робу која је употребљавана, поправљана или је с грешком, односно робу чија су употребна својства и карактеристике на други начин ограничени, или на мјесту понуде није читко, јасно, разумљиво и лако уочљиво истакао ознаку да се ради о таквој роби или није истакао ознаку о продаји на простору искључиво намијењеном за продају такве робе или потрошача није информисао о природи недостатка, односно о ограничењу употребних својстава и карактеристика робе (члан 19.),
3. на роби која се продаје по нижој цијени од цијене у редовној продаји због истицања рока употребе, поред рока употребе, није читко, јасно, разумљиво и лако уочљиво истакнута ознака да се ради о роби „пред истеком рока употребе“ (члан 20. став (1)),
4. продајна цијена и цијена по јединици мјере није истакнута у складу са овим законом и прописом донесеним на основу овог закона (члан 24. ст. (1) и (2) и члан 25. став (3)),
5. утврђена продајна цијена робе или услуге није истакнута на начин прописан овим законом (члан 24. ст. (4), (5), (8), (9), (10) и (11)),
6. није читко, јасно, разумљиво и лако уочљиво за потрошача истакнуо претходну цијену у складу са овим законом и умањењу цијену (члан 26.);
7. цијена приликом оглашавања није истакнута на начин и под условом прописаним овим законом и законом којим се уређује оглашавање (члан 27.),
8. приликом понуде и продаје техничке робе није обавијестио потрошача у писаној форми о доступности резервних дијелова, прикључних апарата и сличних дијелова и техничког сервиса, односно одржавања и поправке на начин и под условима прописаним овим законом или није обезбиједио доступност услуга техничког сервиса, односно одржавања и поправке као и, заједно са произвођачем, дијелова и апарата најмање пет година од дана производње, али не мање од три године од дана испоруке техничке робе потрошачу или не обезбиједи списак правних и физичких лица које је овластио за пружање услуга сервисирања у ФБиХ (члан 36. ст. (1), (2) и (4)),
9. при испоруци производа потрошачу не поступи на начин и под условима прописаним овим законом (члан 39.),
10. није обезбиједио бесплатну и лако доступну контакт линију за помоћ потрошачима у вези са кориштењем услуге од општег економског интереса на начин и под условима утврђеним овим законом (члан 49.),
11. није јасно, видљиво и читко истакао обавјештење о начину подношења писаног приговора својим пословним просторијама и на web/интернет страници или не изда писану потврду о пријему приговора прописаног садржаја (члан 50. ст. (5) и (6)),
12. не одговори у прописаном року и на прописани начин на приговор потрошача (члан 52.)
13. није доставио изјаву о комерцијалној гаранцији потрошачу на начин и под условима прописаним овим законом или изјава о комерцијалној гаранцији не садржи прописане податке (члан 70. ст. (5), (6) и члан 73.),

14. прије закључења уговора или прихватања одговарајуће понуде од стране потрошача, није на јасан и разумљив начин обавијестио потрошача о подацима прописаним овим законом (члан 82. ст. (1) и (2)),
15. није извршио уговор о продаји без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључивања уговора, осим ако је друкчије уговорено, или ако, у случају када не може да изврши уговор у року утврђеним законом, није о томе без одлагања писаним путем обавијестио потрошача, или у случају раскида уговора не врати потрошачу плаћени износ у року, под условима и на начин прописан овим законом (члан 83.),
16. је потрошачу наплатио накнаду за кориштење одређеног средства плаћања у износу који прелази трошак који сноси трговац за кориштење тога средства плаћања (члан 85.),
17. није обезбиједио да потрошач плаћа позив по тарифи која није виша од основне тарифе за телефонске услуге, а успоставио је телефонску линију преко које потрошачи могу да га контактирају у вези са продајом на даљину путем телефона (члан 86.),
18. није захтијевао изричити пристанак потрошача за додатно плаћање, осим плаћања које је уговорено као протучинидба за главну чинидбу трговца прије закључивања уговора са потрошачем или прихватања понуде (члан 87. ст. (1) и (3)),
19. на захтјев потрошача одмах није извршио поврат додатног износа који је плаћен у случају када потрошач није дао изричити пристанак за додатно плаћање, већ се трговац послужио опцијом прешутног прихватања од стране потрошача (члан 87. ст. (2) и (3)),
20. није на јасан и разумљив начин, прије закључивања уговора изван пословних просторија, односно уговора на даљину, или прије прихватања понуде, обавијестио потрошача о подацима у складу са овим законом (члан 93. став (1) и члан 98. ст. (1) и (2)),
21. без изричитог споразума са потрошачем мијења обавјештења из члана 93. став (1) овог закона или прије прихватања понуде није обавијестио потрошача о начину израчунавања цијене у складу са овим законом или обавјештење у вези са уговором закљученим изван пословних просторија, односно уговора на даљину, није достављено на једном од језика у службеној употреби у Босни и Херцеговини (93. ст. (2), (5) и (7)),
22. у случају закључења уговора изван пословних просторија, обавјештење није дато на начин и под условима прописаним овим законом (члан 99.),
23. потрошачу није доставио примјерак уговора или писану потврду усмено закљученог уговора на папиру или, уз сагласност потрошача, на другом трајном медију, као и потврду претходне сагласности потрошача, у случају закључења уговора изван пословних просторија (члан 100.),
24. у случају уговора закљученог изван пословних просторија, потрошачу није пружио податке на начин и под условима прописаним овим законом или писана потврда усмено закљученог уговора не садржи све податке и информације прописане овим законом (члан 102. ст. (1) и (2)),

25. у случају уговора закљученог на даљину, обавјештење није прилагођено средству комуникације на даљину које се користи, и није саопштено на начин и под условима прописаним овим законом или у случају уговора који се закључује путем средстава комуникације на даљину која омогућавају ограничен простор или ограничено вријеме за приказивање, није обавијестио потрошача о подацима и на начин прописан овим законом или на почетку комуникације није навео свој идентитет, односно идентитет лица у чије име и/или за чији рачун наступа, као и комерцијалну сврху позива, ако за потребе закључења уговора трговац контактира потрошача путем телефона (члан 105. ст. (1), (2) и (3)),
26. у случају закључења уговора о услугама на даљину путем телефона, није потрошачу доставио понуду на трајном медију на начин којим ће недвосмислено утврдити тренутак пријема понуде (члан 106. став (1)),
27. у случају предвиђеним овим законом код уговора закљученог електронским путем, прије него што изврши наручивање, није обавијестио потрошача о подацима предвиђеним овим законом, или му у тренутку наручивања није омогућио да јасно изјави да је упознат с тим да наручивање укључује обавезу плаћања, или ако је за наручивање потребно активирати поље на екрану или сличну функцију, то поље на екрану или слична функција нису обиљежени на лако уочљив начин ријечима "наруџба с обавезом плаћања" или сличним недвосмисленим изразом којим се објашњава да наруџба укључује обавезу плаћања (члан 107.),
28. на web/интернет страници, најкасније на почетку поступка наручивања, није јасно и читко навео евентуална ограничења код достављања и која се средства плаћања прихватају (члан 108.),
29. након закључивања уговора на даљину, а најкасније у тренутку испоруке робе или на почетку пружања услуге, потрошачу није доставио потврду о закљученом уговору на трајном медију, или та потврда не садржи обавјештење о подацима и информацијама из овог закона (члан 109.),
30. у случају захтјева за извршење услуге прије истека рока за одустанак од уговора, трговац није од потрошача затражио да поднесе захтјев у складу са чланом 110. став (1) овог закона (члан 110. став (2)),
31. потрошачу није омогућио остваривање права на одустанак од уговора закљученог изван пословних просторија или на даљину у роковима, под условима и на начин прописан овим законом (члан 112.),
32. није без одлагања доставио потрошачу потврду о пријему изјаве о одустанку од уговора на трајном медију, у случају предвиђеним овим законом (члан 114. став (3)),
33. у случају када потрошач искористи право на одустанак од уговора закљученог изван пословних просторија или закљученог на даљину, у роковима прописаним овим законом, не врати потрошачу све што је плаћено на основу уговора, у средствима, на начин и под условима прописаним овим законом (члан 116.),
34. у случају уговора закљученог изван пословних просторија и када је роба у тренутку закључења уговора била достављена на адресу

- потрошача, није преузео робу о свом трошку, ако робу, због њене природе, није могуће вратити на уобичајени начин поштом (члан 117. став (5)),
35. у примјереном року прије закључивања уговора није обавијестио потрошача, под условима и на начин прописан овим законом (чл. 121., 122., 123., 124. и 125.),
36. потрошачу није доставио уговорне одредбе и услове, као и претходно обавјештење у примјереном року, прије закључења уговора или предуговора, односно одмах након закључења уговора под условима и на начин прописан овим законом или на захтјев потрошача, у току трајања уговорног односа, није доставио примјерак закљученог уговора или потрошачу није омогућио промјену средства комуникације на даљину у складу са овим законом (члан 126.),
37. је започео са испуњењем уговора прије истека рока за одустанак од уговора без изричитог пристанка потрошача или да захтијева испуњење обавезе потрошача прије истека рока за одустанак од уговора (члан 131.),
38. у случају одустанка од уговора није вратио потрошачу све што је на основу уговора од њега примио, у року, под условима и на начин прописан овим законом (члан 132. став (7)),
39. оглашава уговоре из члана 137. овог закона и обавјештава потрошача, у року, под условима и на начин супротан овом закону (члан 138.)
40. не закључи уговор у форми или на језику у складу са овим законом (члан 139.),
41. у погледу садржаја уговора, измјене уговора и обавјештења, обавезног упозорења потрошача, одредби о одустанку од уговора и предаји примјерка уговора потрошачу поступа супротно овом закону (члан 140.),
42. захтијева од потрошача да изврши плаћање унапријед, давање гаранције, изврши резервацију новчаних средстава на рачуну, изричито призна дуг или изврши другу финансијску трансакцију у корист трговца или неког трећег лица, прије истека рока за одустанак од уговора, а у погледу уговора о праву на временски ограничену употребу (timeshare), уговора о дуготрајном туристичком производу и уговора о замјени, као и уговора о поновној продаји (члан 143.),
43. захтијева плаћање на основу уговора о дуготрајном туристичком производу супротно условима и начину који је прописан овим законом (члан 144.),
44. у случају раскида од уговора о временски ограниченој употреби (timeshare) кориштењу и уговора о дуготрајном туристичком производу није вратио потрошачу средства примљена по основу повезаног уговора, у року, под условима и на начин прописан овим законом (члан 145. став (6)).
- (2) За прекршај из става (1) овог члана казниће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 200,00 КМ до 1.000,00 КМ.
- (3) За прекршај из става (1) овог члана казниће се и физичко лице новчаном казном од 200,00 КМ до 1.000,00 КМ.

Члан 184.

- (1) Новчаном казном од 600,00 КМ до 3.000,00 КМ казниће се за прекршај правно лице - трговац ако:
1. није видно означио робу која је изложена у продајном објекту, а није намијењена продаји, ознаком "није за продају", „гратис“ "узорак", "експонат" или продату робу која се налази у продајном објекту није видно означио ознаком "продато" (члан 21.),
 2. је цијена на роби истакнута на начин да оштећује робу (члан 24. став (3)),
 3. потрошача на његов захтјев није упознао са својствима и карактеристикама понуђеног производа или на захтјев потрошача није показао производ и/или начин његове употребе ако то природа производа дозвољава или му није показао детаљно упутство или објашњење о производу који продаје (члан 33.),
 4. није обезбиједио одговарајући оригинални омот или амбалажу, или ако је урачунао тежину оригиналног омота или амбалаже у нето масу робе или није поступио у складу са обавезама које се односе на додатни омот, или је омот које служе за ношење купљених производа и имају у потпуности или дјелимично логотип, знак, слоган и/или назив произвођача или трговца или упућује на њега (члан 37.),
 5. је наплатио издавање опомене ради наплате новчаних потраживања (члан 41.),
 6. не води и не чува евиденцију приговора потрошача на начин и под условима прописаним овим законом (члан 50. став (8)).
- (2) За прекршај из става (1) овог члана казниће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 100,00 КМ до 400,00 КМ.
- (3) За прекршај из става (1) овог члана казниће се и физичко лице новчаном казном од 100,00 КМ до 400,00 КМ.

Члан 185.

(Додатни критерији за одмјеравање казне)

Поред општих правила о одмјеравању казне за прекршај, утврђене законом којим се уређују прекршаји, при одређивању висине казне, узимају се обзир и следећи критерији:

- а) природу, обим и трајање прекршаја;
- б) мјере које је учинилац предузео како би ублажио или поправио штету коју су потрошачи претрпјели;
- с) финансијску добит коју је учинилац остварио или губици које је избјегао због повреде, ако су релевантни подаци доступни.

XXII ДИО - ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 186.

(Доношење подзаконских аката и дужност усклађивања)

Министар ће донијети подзаконске акте на основу овлаштења из овог закона у року од шест мјесеци од дана ступања на снагу овог закона.

Члан 187.
(Ступање на снагу Закона)

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеним новинама Федерације БиХ".

ОБРАЗЛОЖЕЊЕ ПРИЈЕДЛОГА ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

I - УСТАВНИ ОСНОВ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Уставни основ за доношење Закона о заштити потрошача садржан је у члану III.1.тачка б) који је измијењен амандманима VIII, LXXXIX и CVI на Устав Федерације Босне и Херцеговине, и члану IV.A.20.(1) д) Устава Федерације Босне и Херцеговине, према којима је у искључивој овласти Федерације БиХ, између осталог, утврђивање економске политике, укључујући планирање и обнову, те политика кориштења земљишта на федералном нивоу, а Парламент Федерације Босне и Херцеговине, уз остале овласти предвиђене Уставом, одговоран је за доношење закона у вршењу функција федералне власти.

II - РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Од усвајања тренутно важећег Закона о заштити потрошача у Босни и Херцеговини из 2006. године, који се примјењује на територији Федерације БиХ, законодавство о заштити потрошача у БиХ се није мијењало, изузев мале измјене у 2015. години. У Европској унији законодавство о заштити потрошача је значајно промијењено, те је кроз велик дио нових директива одговорено на нове тржишне околности. Због наведеног, постоји потреба да се осигура усклађеност прописа са значајним промјенама у оквиру правне стечевине ЕУ кроз хармонизацију и имплементацију нових нормативних рјешења. Савремено тржиште, поред тога што пружа потрошачима широку понуду производа и услуга, подразумева висок и јединствен ниво заштите права потрошача, односно стварање институционалне структуре која представља основ за провођење ефикасне политике заштите потрошача и надзора над тржиштем као ефикасних инструмената за рјешавање потрошачких спорова.

Законско регулисање заштите потрошача у Федерацији Босни и Херцеговини представља један од основних услова које БиХ мора испунити на свом путу до чланству у ЕУ. Споразумом о стабилизацији и придруживању између Босне и Херцеговине и ЕУ који је ступио на снагу 01.06.2015. године Босна и Херцеговина се обавезала ускладити своје законодавство са правном стечевином Европске уније. У Мишљењу Европске комисије о захтјеву Босне и Херцеговине за чланство у ЕУ од 29. маја 2019. године и пратећем Аналитичком извјештају оцијењено је да је БиХ у раној фази припремљености у области заштите потрошача, те да посебну пажњу треба посветити усклађивању законодавства о заштити потрошача на свим нивоима са правном стечевином ЕУ и осигуравањем његовог правилног провођења. У децембру 2022. године, Босни и Херцеговини додијељен је статус земље кандидата за чланство у ЕУ, те с тим у вези, потребно је достићи степен усклађености с критеријима за чланство, након којег Босна и Херцеговина може започети преговоре о приступању.

Дакле, основни разлог за доношење Закона о заштити потрошача у Федерацији Босни и Херцеговини је усаглашавање са најновијом потрошачком правном стечевином ЕУ, што је један од предуслова за привремено затварање поглавља 28.

Нацртом Закона о заштити потрошача (у даљем тексту: Закон), као кључним правним документом који штити права потрошача, регулишу 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.

Закон, првенствено, омогућава преузимања најновије три (3) потрошачке директиве из 2019. године, које су обавеза у оквиру интензивираних процеса преговора са Европском комисијом (ЕК) у оквиру ПП 28 (Заштита потрошача и јавног здравља).

Међу њима, на првом мјесту је тзв. Омнибус директива (2019/2161) која извршава измјене и допуне у чак четири постојеће потрошачке директиве (у тренутно важећим законима у БиХ) које се односе на правила о: истицању цијене, непоштеним пословним праксама, непоштеним уговорним одредбама и продаји на даљину, што је додатно оправдало израду овог новог законског решења. С друге стране, преосталим двијема директивама (2019/770 и 2019/771) се потпуно иновира постојећи правни оквир уговорних правила о недостатку на ствари и пратеће гаранције, који у ери дигиталног окружења има посебна правила за робе и робе са дигиталним елементом, с једне, и посебна правила за дигиталне услуге и дигитални садржај, с друге стране.

Такође, овим законом се имплементира Директива 2008/122 о заштити потрошача у односу на одређене аспекте уговора о праву на временски ограничену употребу некретнине, о дуготрајним производима за одмор, препродаји и размјени. Од доношења Директиве 94/47/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 26. октобра 1994. која је имплементирана у тренутно важећем законодавству у БиХ, дошло је до промјена за временски ограничену употребу некретнине и на тржишту су се појавили нови слични производи за одмор. Ти нови производи за одмор и одређене трансакције везане за временски ограничену употребу некретнине, као што су уговори о препродаји и размјени, нису обухваћени Директивом 94/47/ЕЗ. Осим тога, искуство у примјени Директиве 94/47/ЕЗ показало је да неке већ обухваћене институте треба ажурирати или појаснити ради онемогућавања развоја производа којима би се заобишла ова Директива. Постојећи законски пропусти знатно нарушавају тржишно такмичење и стварају потрошачима озбиљне проблеме, чиме спречавају несметано функционисање унутрашњег тржишта. Будући да туризам игра све значајнију улогу у економијама држава, треба потакнути већи раст и продуктивност у сектору временски ограничене употребе некретнина и дугорочних производа за одмор усвајањем заједничких правила.

Надаље, Директивом (ЕУ) 2019/2161 уређени су и други аспекти потрошачког права који су се показали посебно изазовнима у пракси надзорних органа. На примјер, прописана су нова правила која се односе на захтјеве транспарентности информација о лицу с којом се уговор закључује, те о одговорности таквих лица и лица који управљају електронским платформама. Осим наведенога, с обзиром на континуиран развој дигиталних алата, извршена је адаптација одговарајућих дефиниција и других одредби у односу на раније правно уређење, како би се у примјену прописа укључио и дигитални сегмент закључења уговора у већој мјери него је то био случај досад. Директивом (ЕУ) 2019/2161 предвиђена је могућност да се одређене праксе трговаца које досад нису биле регулисане, а којима су се кршила потрошачка права у одређеним секторима, под одређеним условима буду дефинисане као непоштена пословна пракса, а све како би се осигурао највиши степен заштите потрошача приликом куповине производа.

Овим законом, у односу на важећи Закон о заштити потрошача у Босни и Херцеговини, узимајући у обзир нове облике комуникације потрошача и трговаца, уз обавезу омогућавања подношења писаног приговора лично у пословним просторијама трговца, путем поште и електронске поште, прописује се право трговца и да омогући потрошачу подношење писаног приговора и путем средстава комуникације на даљину, уз обавезу да наведено средство комуникације омогућује складиштење времена и садржаја комуникације на трајном медију. Примјена таквих средстава комуникације захтјева одређену инфраструктуру, због чега, како се трговцима не би наметало несразмјерно оптерећење, примјена таквих средстава није обавеза трговаца, већ трговци сами, у складу са својим могућностима, могу омогућити потрошачима подношење приговора и тим средствима. Осим тога, трговац се обавезује одговорити на приговор потрошача у року од 8 дана од дана пријема приговора, јасно се изјашњавајући прихвата ли основаност приговора потрошача, а све из разлога што је у поступцима надзора уочено како трговци често нејасно одговарају на приговор потрошача и не изјашњавају се о меритуму потрошачког приговора.

Везано уз одредбе које се односе на продајне подстицаје и посебне облике продаје, уврштене су одговарајуће одредбе као резултат преношења Директиве (ЕУ) 2019/2161, у складу са којима су трговци током трајања посебног облика продаје, дужни истакнути снижену цијену коју примјењује током трајања посебног облика продаје (током сезонског снижења, распродаје, акцијске продаје, продаје производа с грешком, као и током осталих посебних понуда трговаца у оквиру којих потрошачи могу куповати производе по нижим цијенама од оних у редовној продаји) и најнижу цијену коју је трговац примјењивао за исти производ током раздобља од 30 дана прије провођења продајних подстицаја.

Надаље, везано за услуге које се у смислу овога текста закона сматрају услугама од општег економског интереса, на попис тих услуга додано је и пружање услуге паркирања на уређеним јавним површинама и у јавним гаражама, како би се повећала дјелотворност система рјешавања приговора у предметном подручју.

Везано уз одредбе овога текста Закона којима је уређена непоштена пословна пракса, једна од важнијих новина, која је резултат усклађивања с одредбама

Директиве (ЕУ) 2019/2161, је прописивање забране стављања робе на тржиште Федерације Босне и Херцеговине, уз тврдњу да је идентична роби на тржиштима других држава чланица иако се у стварности значајно разликује по саставу или карактеристикама. Наведено би се сматрало обмањујућом непоштеном пословном праксом, али повреда ће се утврђивати у сваком конкретном случају. Наиме, разлике у роби могу се оправдати легитимним и објективним очекивањима. Приликом оцјењивања, надлежно тијело требало би узети у обзир могу ли потрошачи лако примијетити такве разлике, постоје ли нека ограничења прописана националним правима, доступности или сезонског карактера сировина. Такође, потрошачи се морају информисати о постојању разлика између робе, због легитимних и објективних фактора. Надаље, усклађивање с одредбама Директиве (ЕУ) 2019/2161 резултирало је и проширењем тзв. „црне листе“ околности које чине обмањујућу непоштену пословну праксу, односно детаљнијим уређењем пословне праксе трговаца који се у сваком случају сматрају непоштеном. На примјер, прописује се забрана подношења лажних потрошачких рецензија или препорука. Како би се потрошачима осигурало право на накнаду штете, у складу са одредбама члана 3. става (5) Директиве (ЕУ) 2019/2161, у овом тексту Закона прописује како потрошачи који су претрпјели штету због уговора који је закључен услјед непоштене пословне праксе имају право на накнаду штете и остала права регулисана општим правилима уговорног права.

У односу на важећи Закон о заштити потрошача у Босни и Херцеговини, овим текстом закона допуњује се одредба која уређује право потрошача на одустанак од уговора због неиспуњења уговора у року. Предметном одредбом омогућује се потрошачу одустајање од уговора без претходног омогућавања накнадног рока за испуњење, ако из околности случаја произлази да трговац неће моћи уговор испунити ни у накнадном року. На примјер, наведено би обухватило случајеве када трговац ни у накнадном року неће моћи доставити робу која је предмет уговора из разлога што предметне робе више нема на тржишту, а није могуће исту произвести и/или набавити с других тржишта током тог накнадно остављеног рока. Надаље, овим текстом Закона уређене су и обавезе трговца који организује догађања ради продаје или промоције производа, као и незатражених посјета потрошачевом домаћинству, што је резултат имплементирања Директиве (ЕУ) 2019/2161, којом је предвиђена могућност да државе које врше хармонизацију донесу одговарајуће одредбе за заштиту легитимних интереса потрошача у погледу агресивне или обмањујуће маркетиншке или продајне праксе у контексту незатражених посјета трговца потрошачевом домаћинству или излета које трговац организује с циљем или ефектом промоције или продаје производа потрошачима. Наиме, иако је продаја изван пословних просторија законит и добро уходан продајни канал, као и продаја у пословним просторијама трговца и продаја на даљину, поједином посебно агресивном или обмањујућом маркетиншком или продајном праксом у контексту посјета потрошачевом домаћинству или излета, може се на потрошаче извршити притисак да донесу одлуку о куповини робе или услуге коју иначе не би донијели. Таква пракса често је усмјерена на старија лица или друге рањиве групе потрошача, ради чега су детаљније уређени услови под којима се таква продаја смије обављати.

Још једну новину у овом тексту Закона представљају и одредбе којима се прописују овлаштења надлежних органа за инспекцијске послове за провођењем куповине с тајним идентитетом приликом вршења надзора над примјеном одредаба овога закона, као и одредбе о накнади трошкова који су посљедица примјене тог начина поступања, зависно о томе је ли утврђено кршење потрошачких права од стране трговца или не.

Надаље, прописана су и додатна овлаштења инспекцијских органа која се односе на мјере онемогућавања приступа садржају, односно ограничавање приступа мрежном сучељу које проводе пружатељи услуге приступа интернету за одређена кршења одредаба овога текста закона која се проводе online. Предметна мјера изриче се искључиво у случајевима када је ријеч о повреди која представља ризик озбиљне штете колективним интересима и правима потрошача. Ријеч је о случајевима online протуправног поступања када трговац намјерно скрива свој идентитет због чега је отежано остварење заштите потрошачких права. Ограничавањем приступа web/интернет страницама трговаца путем којих се проводи таква забрањена пракса онемогућиће се даљња кршења потрошачких права.

Све набројано је захтијевало да се иде са изградом Закона, којим би се уредила област заштите потрошача и побољшала права потрошача, као и олакшало, односно учинило економичније пословање трговаца у дигиталној ери пословања.

Закључно, Законом 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.

III - УСАГЛАШЕНОСТ СА ПРАВНОМ СТЕЧЕВИНОМ ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

Овим се законом врши усклађивање са сљедећим актима Европске уније:

1. Директива Савјета 93/13/ЕЕЗ од 5. априла 1993. о непоштеним условима у потрошачким уговорима (СЛ Л 95, 21. 4. 1993.),
2. Директива 98/6/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 16. фебруара 1998. о заштити потрошача приликом истицања цијена производа понуђених потрошачима (СЛ Л 80, 18. 3. 1998.),
3. Директива 2002/65/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 23. септембра 2002. 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.)
4. Директива 2005/29/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 11. маја 2005. 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.),
5. Директива 2008/122/ЕЗ Европског парламента и Савјета од 14. јануара 2009. 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.),

6. Директива 2011/83/ЕУ Европског парламента и Савјета од 25. октобра 2011. 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.),
7. Директива (ЕУ) 2019/770 Европског парламента и Савјета од 20. маја 2019. о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга (Текст значајан за ЕЕП) (СЛ Л 136, 22. 5. 2019.),
8. Директива (ЕУ) 2019/771 Европског парламента и Савјета од 20. маја 2019. 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.),
9. Директива (ЕУ) 2019/2161 Европског парламента и Савјета од 27. новембра 2019. 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.).
10. Директива (ЕУ) 2020/1828 Европског парламента и Савјета од 25. новембра 2020. о представничким тужбама за заштиту колективних интереса потрошача и стављању изван снаге Директиве 2009/22/ЕЗ (Текст значајан за ЕЕП) (СЛ 409/1, 04.12.2020.)

IV - ОБРАЗЛОЖЕЊЕ ОДРЕДБИ ЗАКОНА

Основним одредбама Закона (чл. 1. до 8.) уређује се предмет закона, прописује се усклађивање с правним актима Европске уније, прописује се да изрази који се користе у овоме закону, а имају родно значење, односе се једнако на мушки и женски род, забрањује се дискриминација, дефинишу се појмови који се користе у овом закону, прописују се основна права потрошача, као и уговорна и законска права потрошача, службени језик и прописана је забрана давања личних података потрошача од стране трговца трећим лицима без претходног одобрења потрошача.

У поглављу II Закона, који се односи на заштиту сигурности живота и здравља потрошача (чл. 9. до 12.), уређује се одговорност трговца за сигурност производа, забрана оглашавања производа и услуга која доводи или може да доведе потрошача у заблуду, којим се угрожавају здравље, психички или морални развој малолетних лица, те кориштење успоређујућих, преварних и неистинитих промотивних и рекламних порука, поступак у случају угрожавања права потрошача и одговорност произвођача за штету.

У поглављу III Закона, који се односи на облике продаје (чл. 13. до 21.), прописани су услови продаје, продајни подстицаји, посебни облици продаје, дефинисане су акцијска и промотивна продаја, прописан је начин обављања распродаје, прописано је да се сезонским снижењем сматра продаја производа по сниженој цијени у сезони и након протекла сезоне, уређено је поступање трговца с употребљаваном, поправљаном или робом с грешком, уређено је

поступање с робом којој истиче рок употребе и прописани су посебни случајеви означавања робе.

У поглављу IV Закона, који се односи на означавање (декларисање) производа (чл. 22. и 23.), прописан је начин означавања производа, те да производи морају бити означени у складу са важећом законском регулативом, те другим прописима, техничким захтјевима и стандардима карактеристичним за производ.

У поглављу V Закона, који се односи на истицање цијена (чл. 24. до 28.) уређено је истицање цијене производа, истицање електронских цијена, прописан је начин истицања цијене код продајних подстицаја, прописано је да је трговац дужан да приликом оглашавања производа истакне цијене у складу са овим законом и посебним прописима којим се уређује оглашавање и прописано је да трговци морају имати ценовник услуга.

У поглављу VI Закона, који се односи на транспарентност цијена (чл. 29. до 31.) прописано је да су трговци који обављају дјелатност у продајним објектима укупне продајне површине веће од 400 м² дужни осигурати најмање један уређај за провјеру цијена производа (тзв. „price checker“) доступан потрошачима на лако уочљивом мјесту у продајном простору и да су трговци који обављају дјелатност у продајним објектима укупне продајне површине веће од 400 м² дужни јавно, транспарентно и путем средстава комуникације на даљину објављивати продајне цијене производа и критерије формирања цијена приликом оглашавања, с циљем заштите потрошача и јачања тржишне конкуренције, те је прописан начин јавног објављивања продајних цијена.

У поглављу VII Закона, који се односи на продају робе и пружање услуга (чл. 32. до 41.) прописан је начин испуњења уговора, обавеза упознавања са карактеристикама производа, обавеза трговца да потрошачу за купљени производ изда рачун, ако другим законом није другачије одређено, уређена је понуда поправке или одржавања производа, питање сервисирања, прописано је да је трговац обавезан да производ продаје са оригиналним омотом или амбалажом, у складу са врстом и карактеристикама робе, прописано је да је трговац дужан да потрошачу уз робу преда или обезбиједи документацију која прати робу (упутство за употребу, упутство за монтажу или инсталацију, изјава о гаранцији и слично), као и другу документацију коју обезбиједи произвођач, прописан је начин испоруке производа, новчана обавеза потрошача и плаћање авансом и прописано је да издавање опомене ради наплате неплаћених доспјелих новчаних потраживања није допуштено наплаћивати.

У поглављу VIII Закона, који се односи на пружање услуга од општег економског интереса (чл. 42. до 49.) прописано је шта се сматра услугама од општег економског интереса, прописано је да рачун за услуге од општег економског интереса садржи све податке који потрошачу омогућавају провјеру обрачуна пружених услуга, као и бесплатну контролу рачуна, те начин и рокови доставе рачуна, као и да 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. Потом, прописан је поступак обустављања пружања услуге од општег економског интереса, као и да 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 и правилима струке, прописане су обавезе тијела која додјељују овлашћење за пружање услуга од општег економског интереса, уређено је питање уговора који потрошач закључује за кориштење услуга од општег економског интереса и прописан је начин и рокови за рјешавање рекламација.

У поглављу IX Закона, који се односи на приговор потрошача (чл. 50. до 52.) прописана је дефиниција писаног приговор који потрошач подноси трговцу, рокови за подношење приговора и да је трговац 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 потрошачу доступном трајном медију, са изјашњењем о садржају захтјева из приговора и приједлогом за његово рјешавање, односно јасно се изјаснити прихвата ли основаност приговора потрошача.

У поглављу X Закона, који се односи на одговорност за материјалне недостатке (чл.53. до 69.) прописано је подручје примјене одредби овог закона, потом да је трговац дужан потрошачу испоручити ствар која испуњава захтјеве из чл. 51., 52., 53. и 54. овог закона, ако је то примјењиво, не доводећи у питање права трећих лица, прописани су субјективни и објективни захтјеви у погледу материјалног недостатка, уређено је ажурирање ствари са дигиталним елементима у потрошачким уговорима, прописана је неправилна монтажа или инсталација ствари. Потом, прописано је ако ограничење које је настало због повреде права трећег лица, нарочито права интелектуалног власништва, онемогућава или ограничава кориштење ствари у складу с члановима 51. и 52. овог закона, потрошач има право да користи правна средства из члана 58. овог закона, осим ако је закључени уговор ништав или раскинут примјеном правила облигационог права. Такође, прописана је одговорност за материјални недостатак, дужност обавјештавања о постојању материјалног недостатка на ствари и на коме је терет доказивања, као и права потрошача у случају материјалног недостатка на ствари. Надаље, Законом су прописана правила у случају поправке или замјене ствари, да 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, прописан је раскид уговора о продаји, прописане су обавезе и рокови у вези са повратом примљене робе или плаћеног износа, прописана је одговорност за материјалне недостатке у ланцу испоруке и прописано је продужење рокова у случају поправке и замјене.

У поглављу XI Закона, који се односи на комерцијалну гаранцију (чл. 70. до 73), дефинисан је појам комерцијалне гаранције, прописана је забрана злоупотреба израза комерцијална гаранција, уређен је начин остваривања права из комерцијалне гаранције и прописано је да се одредбе чл.50. до 64., те чл. 65. до 68. овог закона сходно се примјењују и на друге производе у смислу члана 4. став (1) тачка 5) овог закона, осим на потрошачке уговоре о испоруци дигиталног садржаја или дигиталних услуга.

У поглављу XII Закона, који се односи на непоштenu пословну праксу, дефинисано је шта се то сматра непоштенom пословном праксом, прописане су обмањујуће радње и пропуштања, као и поступци који представљају обмањујућу пословну праксу и агресивну пословну праксу. Чланом 79. прописано је да носитељи за заштиту потрошача доносе Кодекс понашања уз посредовање Федералног министарства трговине и одговорни су за поштовање правила понашања из кодекса.

У поглављу XIII Закона, који се односи на потрошачке уговорне односе (чл. 80. до 88.) прописано је да се одредбе овог дијела закона примјењују се на сваки уговор закључен између трговца и потрошача, су изузеци од примјене одредби овог дијела закона, прописана је обавеза обавјештавања од стране трговца прије него што потрошач закључи уговор или буде обавезан одговарајућом понудом, прописан је рок за извршење уговора. Надаље, прописано је да 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, као и да 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. Чланом 87. уређена су додатна плаћања на начин да је трговац 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, док је чланом 88. уређено слање производа без наручивања потрошача.

У поглављу XIV Закона, који се односи на непоштене одредбе у потрошачким уговорима (чл. 89. до 92.) дефинисано је да се уговорна одредба о којој се није појединачно преговарало сматра непоштенom ако, супротно начелу савјесности и поштења, узрокује знатну неравнотежу у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача. Чланом 90. прописано је које се поједине уговорне одредбе могу сматрати непоштенима, док је чланом 91. прописано да чињеницу да ли је одређена уговорна одредба непоштена утврђује надлежни суд правоснажном судском пресудом, а чланом 92. прописане су посљедице непоштености уговорне одредбе.

У поглављу XV Закона, који се односи на закључење уговора изван пословних просторија и уговора на даљину (чл. 93. до 135.) прописане су опште одредбе предуговорних обавјештења, обавезе лица које управља електронском платформом. Чланом 96. прописано је да у случају закључивања уговора изван пословних просторија или уговора на даљину путем јавне дражбе, обавјештења из члана 93. став (1) овог закона могу бити замијењене одговарајућим појединошћима о водитељу дражбе, док је чланом 97. прописано је да у вези с обавезом обавјештавања из овога дијела закона терет доказивања је на трговцу и лицу које управља електронском платформом. Чланом 98. прописан је начин обавјештавања потрошача о праву на одустанак од уговора, а чланом 99. прописано је да 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. Чланом 100. прописано је да 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. Надаље, прописан је облик захтјева за извршење уговорене услуге, облик обавјештавања у случају закључења уговора о пружању услуге поправка или одржавања, уређени су догађаји које трговац организује ради продаје или промоције производа, уређени су незатражени посјети трговца потрошачевом домаћинству, прописане су опште одредбе у вези закључења уговора на даљину. Чланом 108. прописано је да се на web/интернет страницама трговца мора, најкасније на почетку поступка наручивања, јасно и читко назначити постоје ли одређена ограничења у достави, те која су средства плаћања прихваћена, док је чланом 109. прописано да је у разумном року након закључења уговора на даљину, а најкасније у тренутку испоруке робе или почетка извршавања услуге, трговац дужан доставити потрошачу потврду о закљученом уговору на трајном медију. Потом, прописан је облик захтјева за извршење уговорене услуге, прописано је да одредбе овога дијела закона не утичу на примјену прописа којима се уређује електронска трговина у вези са закључењем уговора и испоруком наруџби електронским путем, прописане су опште одредбе одустанка од уговора закљученог изван пословних просторија или на даљину, прописан је начин кориштења права на одустанак од уговора и посљедице одустанка, као и обавезе потрошача у случају одустанка. Чланом 118. прописано је да ако потрошач одустане од уговора, уједно ће се одустати од било којег повезаног уговора, и то без икаквих трошкова за потрошача. Члановима од 120. до 135. уређено је закључење на даљину уговора о продаји финансијских услуга.

У поглављу XVI Закона, који се односи на уговор о праву на временски ограничену употребу (timeshare), уговор о дуготрајном туристичком производу, уговор о поновној продаји и уговор о замјени (чл. 136. до 145.) уређени су уговор о праву на временски ограничену употребу (timeshare), уговор о дуготрајном туристичком производу, уговор о поновној продаји и уговор о замјени. Прописано је подручје примјене, опште одредбе, оглашавање, претходно обавјештење, садржај уговора, право потрошача на одустанак од уговора, дејство кориштења права на одустанак од уговора, плаћање унапријед, посебна правила о уговорима о дуготрајном туристичком производу и раскид повезаних уговора.

У поглављу XVII Закона, који се односи на носиоце заштите потрошача (чл. 146. до 151.) прописано је који су субјекти одговорни за заштиту потрошача у Федерацији Босне и Херцеговине, надлежност Федералног министарства трговине у области заштите потрошача, дјеловање удружења потрошача као и текућа финансирања.

У поглављу XVIII Закона, који се односи на процесноправну заштиту права потрошача (чл.152 до 157.) уређена је процесноправна заштита потрошача. Прописано је да је потрошачки спор сваки спор који произилази из уговорног односа потрошача и трговца и прописани су услови за покретање вансудског и судског спора. Поступак пред судом може се покренути под условом да се спор између трговца и потрошача претходно покушао споразумно ријешити.

У поглављу XIX Закона, који се односи на заштиту колективних интереса и права потрошача (чл. 158. до 171.) прописано је подношење тужбе за заштиту колективних права потрошача против трговца који употребом непоштених уговорних одредби, пословне праксе или на било који други начин крши права потрошача утврђена овим или другим законом који садржи одредбе о заштити потрошача, чиме нарушава колективне интересе потрошача, прописано је то су овлаштена лица за покретање колективне тужбе, поступци који претходе покретању судског поступка, укључујући поступак медијације прије подношења колективне тужбе и током поступка. Прописано је да суд може, до доношења коначне одлуке, одредити привремену мјеру којом ће наредити прекид поступања којима се нарушавају колективни интереси потрошача, те је прописано да док тече поступак по колективној тужби не може се покретати други поступак за заштиту колективних интереса потрошача у погледу истог захтјева против истог туженог. Члановима 166. и 167. прописано је одлучивање суда и дејство судске одлуке у вези колективне тужбе, док су чланом 168. прописане посебне одредбе за поступке у вези са непоштеним пословним праксама. Надаље, прописано је да у поступку по појединачној тужби потрошача, против истог туженог који је био тужени и у поступку по колективној тужби, која је усвојена, суд ће одлучивати у складу са правоснажном судском одлуком из поступка по колективној тужби. Прописано је да Федерално министарство трговине води електронски регистар поднесених колективних тужби и донесених пресуда.

У поглављу XX Закона, који се односи на надзор (чл. 172. до 180.) прописано је да управни надзор над примјеном овог закона и прописа донесених на основу овог закона врши Министарство, а инспекцијски надзор над примјеном овог закона и прописа, донесених на основу овог закона, врше федерални тржишно, туристичко-угоститељски инспектори и кантонални, градски и општински тржишни инспектори, сваки у оквиру своје надлежности, у складу са овлаштењима прописаним овим законом и прописима којим се уређује инспекцијски надзор. У закону су садржане материјално-правне одредбе које се односе на конкретна овлаштења тржишног инспектора у поступку инспекцијског надзора над примјеном одредаба овог закона. Прописана су права и дужности инспектора, захтјев за заштиту права потрошача, поступање у случају прикривене трговине, начело опортунитета, привремена мјера уклањања садржаја или ограничења приступа интернетском сучељу и управне мјере.

У поглављу XXI Закона, који се односи на казнене одредбе (чл. 181. до 185.) прописане су новчане казне за непоштовање обавеза из овог закона за све трговце, које су усаглашене са Законом о прекршајима.

У поглављу XXII Закона, који се односи на прелазне и завршне одредбе (чл. 186. и 187) прописан је рок за доношење подзаконских аката на основу овог закона, те је прописано да овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеним новинама Федерације БиХ".

V - ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

За провођење овог закона није потребно обезбиједити додатна средства у буџету Федерације БиХ.