ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA U REPUBLICI SRPSKOJ ("Sl. glasnik RS", br. 101/2025)

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA U REPUBLICI SRPSKOJ

("Sl. glasnik RS", br. 101/2025)

GLAVA I

OSNOVNE ODREDBE

Predmet Zakona

Član 1

Ovim zakonom uređuju se osnovna prava potrošača pri kupovini robe i usluga, zaštita bezbjednosti života i zdravlja potrošača, obaveza obavljanja trgovačke djelatnosti na pošten način, prodaja proizvoda i pružanje usluga, deklarisanje proizvoda, odgovornost i garancija za proizvod ili uslugu, nepoštena poslovna praksa, usluge od opšteg ekonomskog interesa, ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija i prodaja na osnovu ugovora na daljinu, nepoštene odredbe u kupoprodajnim ugovorima, turistički paket-aranžmani, vremensko korišćenje nepokretnosti u turizmu, elektronski instrumenti plaćanja, nosioci zaštite potrošača, zaštita prava potrošača, nadzor i kaznene odredbe, kao i ostala pitanja u vezi sa zaštitom prava potrošača.

Značenje izraza i pojmova

Član 2

Pojedini izrazi i pojmovi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeće značenje:

1) potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti,

2) trgovac je privredno društvo, preduzetnik ili fizičko lice registrovano posebnim propisima iz oblasti ugostiteljstva, bez obzira na privatno ili javno vlasništvo, koje samostalno ili preko drugog lica nastupa u njegovo ime ili za njegov račun, zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti,

3) proizvođač je svako lice koje posluje u Republici Srpskoj (u daljem tekstu: Republika), koje proizvodi ili uvozi robu ili se predstavlja kao proizvođač stavljajući svoje ime, robni žig ili drugo obilježje na svoju robu,

4) proizvod je svaka roba ili usluga koja može biti u prometu, uključujući javne usluge, nepokretnosti, prava i obaveze,

5) roba je materijalna pokretna stvar, uključujući vodu, gas, toplotnu i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini, osim stvari koje se prodaju u izvršnom ili drugom prinudnom postupku,

6) tehnička roba su složeniji uređaji za čiji je rad neophodna električna energija, ili motor na unutrašnje sagorijevanje (aparati za domaćinstvo, kompjuteri, telefoni, motorna vozila i slično),

7) roba u rasutom stanju (rinfuza) je roba koja nije prethodno zapakovana, a koja je ponuđena na prodaju potrošaču i koja se mjeri u prisustvu potrošača,

8) usluga je svaka aktivnost koju trgovac pruža u okviru svoje djelatnosti za potrebe potrošača,

9) usluga od opšteg ekonomskog interesa (u daljem tekstu: ekonomska usluga) je javna usluga prodaje električne energije, gasa, toplotne energije, vode, odvoda otpadnih voda, usluga telekomunikacija, poštanska usluga, usluga prevoza putnika u

gradskom i međugradskom saobraćaju, usluga održavanja čistoće i druge usluge propisane zakonom, od kojih se određene pružaju posredstvom distributivne mreže, čiji kvalitet, uslove pružanja, odnosno cijenu uređuje ili kontroliše državni organ, republički organ uprave ili drugi nosilac javnog ovlašćenja radi zadovoljenja opšteg društvenog interesa,

10) prodajna cijena je konačna cijena jednog komada robe, ili date količine robe, odnosno konačna cijena usluge, uključujući sve poreze, takse i naknade,

11) jedinična cijena robe je konačna cijena po kilogramu, litru, metru, kvadratnom metru, kubnom metru ili drugoj mjernoj jedinici koja je u redovnoj upotrebi, uključujući sve poreze, takse i naknade,

12) jedinična cijena usluge je konačna cijena po kilovat-času struje, gasa ili centralnog grijanja, odnosno kubnom metru vode ili drugoj mjernoj jedinici pružene usluge koja je u redovnoj upotrebi i odgovara prirodi usluge, uključujući sve poreze, takse i naknade,

13) deklaracija ili obavještenje o proizvodu (u daljem tekstu: deklaracija) predstavlja podatke o proizvodu, proizvođaču i uvozniku koji se ističu na proizvodu u skladu sa zakonom,

14) garantni list je isprava koja prati robu i koja sadrži podatke propisane zakonom,

15) poslovna praksa trgovca prema potrošaču (u daljem tekstu: poslovna praksa) je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je preduzeo trgovac, a direktno je povezana sa promocijom, prodajom, isporukom proizvoda potrošačima i preuzimanjem proizvoda od potrošača,

16) bitno narušavanje ekonomskog ponašanja potrošača je korišćenje poslovne prakse radi znatnog umanjivanja sposobnosti potrošača da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti, što dovodi do toga da potrošač donese odluku o poslu koju inače ne bi donio,

17) kodeks ponašanja je sporazum ili skup pravila donesen na dobrovoljnoj osnovi, koji nije propisan zakonom ili drugim propisom

i kojima je uređen način postupanja trgovaca koji su se obavezali da poštuju pravila kodeksa ponašanja u poslovnoj praksi ili u više poslovnih praksi ili privrednih sektora,

18) donosilac kodeksa je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili grupu trgovaca, koji je odgovoran za donošenje i izmjenu kodeksa ponašanja i/ili nadzor nad sprovođenjem tih pravila od onih koji su se obavezali da ga sprovode,

19) profesionalna pažnja je standard stručnih sposobnosti i stepen pažnje za koje se razumno očekuje da će ih trgovac primijeniti u odnosu sa potrošačem, a koji su u skladu sa dobrom poslovnom praksom i opštim načelom savjesnosti na području djelovanja trgovca,

20) poziv na kupovinu je svaki oblik poslovne komunikacije trgovca kojom se navode osnovne karakteristike proizvoda i njegova cijena, i to na način koji je prikladan sredstvu poslovne komunikacije koju trgovac koristi, a čime se potrošaču daje mogućnost kupovine proizvoda,

21) nedozvoljeni uticaj je iskorišćavanje prednosti trgovca u odnosu prema potrošaču i to upotrebom pritiska, bez obzira na to jesu li pritom upotrijebljene sila ili prijetnja, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava sposobnost potrošača da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti,

22) odluka o poslu je odluka koju donosi potrošač, a odnosi se na to da li će, kako i pod kojim uslovima sklopiti posao, cijenu platiti u cijelosti ili u ratama, proizvod zadržati ili njime dalje raspolagati, koristiti prava koja ima na osnovu ugovora, bez obzira na to da li je potrošač odlučio djelovati ili suzdržati se od djelovanja,

23) nepoštena odredba u potrošačkom ugovoru je odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo i koja, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, narušava ravnotežu prava i obaveza na štetu potrošača,

24) kupoprodajni ugovor je svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge ili bilo koji ugovor na osnovu kojeg trgovac prenosi ili se obavezuje da

će prenijeti vlasništvo nad robom na potrošača, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu te robe i usluga,

25) komercijalna garancija je dokument, u pisanoj formi, po kojem proizvođač ili trgovac preuzima obavezu prema potrošaču da bez dodatne naknade vrati plaćenu cijenu, izvrši zamjenu ili popravku ili na drugi način postupi sa robom široke potrošnje u slučaju da roba ne odgovara specifikaciji koja je data u garantnoj izjavi ili u oglasu koji se na tu robu odnosi,

26) nepoštena poslovna praksa je ponašanje trgovca suprotno zahtjevima profesionalne pažnje, koja bitno narušava ili može bitno narušiti ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača,

27) udruženje potrošača je udruženje koje osnivaju potrošači radi predstavljanja i zaštite svojih prava iz ovog zakona,

28) rasprodaja, u smislu ovog zakona, je prodaja robe po sniženoj cijeni u slučaju prestanka poslovanja trgovca, prestanka poslovanja u poslovnom objektu ili prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca,

29) sniženje je prodaja robe po sniženoj cijeni nakon proteka sezone, ili prodaja proizvoda sa greškom, kao i prigodna sajamska prodaja u okviru sajamske priredbe, kao i stalna prodaja po sniženim cijenama u specijalizovanim prodajnim objektima bez obzira na razlog sniženja cijena,

30) akcijska prodaja je prodaja određene količine proizvoda jednog proizvođača, u određeno vrijeme i na određenom mjestu, i to po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda ostvarene u redovnoj prodaji,

31) nedostatak na proizvodu postoji kada proizvod nema potrebna svojstva za redovnu upotrebu ili za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata trgovcu ili mu je morala biti poznata u vrijeme zaključenja ugovora, kada proizvod nije saobrazan uzorku, modelu ili opisu koji je dao trgovac, kada po kvalitetu i funkcionisanju ne odgovara onome što je uobičajeno kod proizvoda iste vrste i što potrošač može da osnovano očekuje s obzirom na

prirodu proizvoda i javna obećanja o posebnim svojstvima datim od trgovca,

32) trajni nosač zapisa je sredstvo koje omogućava potrošaču da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard-disk računara, elektronska pošta i dr.),

33) ugovor na daljinu je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja,

34) sredstva za komunikaciju na daljinu u smislu ovog zakona su sva sredstva koja bez stvarnog fizičkog prisustva trgovca i potrošača mogu biti korišćena za zaključivanje ugovora između dvije strane, kao što su: naslovljeni i nenaslovljeni štampani materijal, standardna pisma, oglasi u štampi sa narudžbenicom, katalog, telefon sa učešćem ljudi ili bez njih, radio, video-telefonija, video-tekst sa tastaturom ili ekranom osjetljivim na dodir, elektronska pošta, internet, telefaks, televizija i drugo,

35) ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija je ugovor na osnovu koga trgovac prodaje robu ili usluge potrošaču i koji se zaključuju izvan njegovih poslovnih prostorija, i to:

1. u toku posjete trgovca domu potrošača ili njegovom radnom mjestu bez obzira na to da li se ta posjeta dešava na zahtjev potrošača,

2. kao rezultat neočekivanog pristupa trgovca potrošaču u sredstvima javnog prevoza ili na bilo kojem drugom javnom mjestu.

Osnovna prava potrošača

Član 3

Osnovna prava potrošača u smislu ovog zakona su:

1) pravo na zadovoljenje osnovnih potreba podrazumijeva dostupnost najnužnijih proizvoda i usluga, kao što su: hrana, odjeća, obuća, stambeni prostor, voda, električna energija, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena,

2) pravo na bezbjednost je pravo na zaštitu od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu, odnosno čije je posjedovanje ili upotreba zabranjena,

3) pravo na informisanost je pravo na raspolaganje tačnim podacima neophodnim za razuman izbor među ponuđenom robom i uslugama,

4) pravo na izbor je mogućnost izbora između više robe i usluga, po prihvatljivim cijenama i uz garanciju kvaliteta,

5) pravo da se čuje glas potrošača je pravo da posredstvom udruženja za zaštitu potrošača bude predstavljan i da učestvuje u radu nadležnih organa koja rješavaju pitanja od interesa za potrošače,

6) pravo na pravnu zaštitu je pravo da zahtijeva zaštitu u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede prava i pravo na naknadu materijalne i nematerijalne štete koju mu pričini trgovac,

7) pravo na obrazovanje je pravo na sticanje osnovnih znanja i vještina neophodnih za pravilan i pouzdan izbor robe i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i obavezama potrošača i načinu njihovog ostvarivanja,

8) pravo na zdravu i održivu životnu sredinu je pravo na život i rad u okruženju koje nije rizično po zdravlje potrošača.

Odricanje od prava i primjena drugih propisa

Član 4

(1) Potrošač se ne može odreći prava, niti biti uskraćen za prava koja su mu data ovim zakonom.

(2) Ništavne su odredbe u kupoprodajnim ugovorima koje su suprotne odredbama ovog zakona i koje su zaključene na štetu potrošača.

(3) Primjena odredaba ovog zakona ne utiče na prava koja potrošači imaju na osnovu drugih zakona.

(4) Na odnose i slučajeve iz oblasti zaštite potrošača koji nisu uređeni ovim zakonom i posebnim propisima primjenjivaće se odredbe zakona kojima se uređuju obligacioni odnosi u Republici.

(5) Ukoliko se u primjeni ovog zakona pojave različita tumačenja, Zakon će se primjenjivati u korist potrošača.

Odgovornost za promovisanje, unapređenje i ostvarivanje prava potrošača

Član 5

Nadležni organi za zaštitu potrošača u Republici imaju obavezu i odgovornost za promovisanje, unapređenje i ostvarivanje prava potrošača.

Zahtjevi potrošača i strateško planiranje

Član 6

Zahtjevi iz oblasti zaštite potrošača uzimaju se u obzir prilikom definisanja i sprovođenja politika i aktivnosti nadležnih organa u Republici.

Naziv i službeni jezik

Član 7

Trgovac koji u skladu sa ovim zakonom potrošačima isporučuje proizvode ili pruža usluge obavezan je da posluje na jednom od službenih jezika Republike Srpske i da u pismenim dokumentima koristi poslovno ime (firmu) i sjedište, ili skraćeno poslovno ime i sjedište, kako je upisan u odgovarajući registar.

Zaštita ličnih podataka

Član 8

Zabranjeno je od strane trgovca davanje ličnih podataka o potrošaču trećim licima, bez prethodnog odobrenja potrošača, osim ako nije posebnim zakonom drugačije propisano.

GLAVA II
ZAŠTITA BEZBJEDNOSTI ŽIVOTA I ZDRAVLjA POTROŠAČA

Bezbjednost proizvoda

Član 9

(1) Proizvodi namijenjeni potrošačima moraju biti bezbjedni po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu.

(2) Proizvodi moraju odgovarati bezbjednim, zdravstvenim, higijenskim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonima kojim se uređuje zdravstvena ispravnost proizvoda, hrane, zakonima kojima se uređuje oblast zaštite životne sredine i zaštite prirode, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima.

Čuvanje proizvoda

Član 10

Trgovci su obavezni da proizvode koji su namijenjeni potrošačima čuvaju na način i pod uslovima utvrđenim posebnim zakonom.

Zabrana prodaje nebezbjednih proizvoda

Član 11

Trgovcu je zabranjena prodaja proizvoda namijenjenih potrošačima koji u predviđenom roku trajanja i u skladu sa svrhom i propisanim uslovima čuvanja i korišćenja mogu ugroziti život i zdravlje potrošača, životnu sredinu ili mogu da nanesu štetu imovini potrošača.

Pakovanje proizvoda

Član 12

(1) Proizvod mora biti upakovan na način kojim se obezbjeđuje očuvanje kvaliteta, zdravstvene i higijenske ispravnosti u skladu sa ovim zakonom i posebnim propisima.

(2) Ambalaža mora biti neškodljiva za zdravlje potrošača i životnu sredinu.

(3) Pakovanje opasnih proizvoda i smjesa vrši se u skladu sa propisima kojim se uređuje oblast opasnih materija.

GLAVA III

OBAVEZA OBAVLjANjA TRGOVAČKE DJELATNOSTI U SKLADU SA DOBRIM POSLOVNIM OBIČAJIMA

Obaveze trgovca

Član 13

(1) Trgovac je obavezan da prodaje proizvod, odnosno pruža uslugu potrošaču na način koji nije u suprotnosti sa profesionalnom pažnjom i dobrim poslovnim običajima.

(2) Trgovac mora svoje prodajne uslove jasno, vidljivo i čitko istaknuti na prodajnom mjestu.

(3) Trgovac je obavezan da prodaje proizvode, odnosno pruža usluge svim potrošačima pod istim uslovima.

(4) Izuzetno od stava 3. ovog člana, trgovac može da daje posebne uslove prodaje za pojedine proizvode ili pojedinim grupama potrošača uz uslov da budu jasno istaknuti na prodajnom mjestu, u skladu sa propisom iz oblasti trgovine.

(5) Trgovac je obavezan da isporuči potrošaču plaćeni proizvod ili uslugu.

(6) Trgovac je obavezan da isporuči potrošaču proizvod ili uslugu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana preuzete ugovorne obaveze, ako nije drugačije ugovoreno, te da na računu, predračunu ili priznanici čitljivo i jasno napiše rok isporuke.

(7) Za usluge popravaka ili održavanja proizvoda, ako je vrijednost usluge veća od 100 KM, trgovac je dužan da sačini predračun na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču zapisa sa specifikacijom usluge i pribavi, u pisanoj formi, saglasnost potrošača na predračun prije početka pružanja usluge.

(8) Ako trgovac ne izvrši ugovorenu obavezu u roku iz stava 6. ovog člana, a ispunjenje obaveze u roku je bitan element ugovora, ugovor se raskida.

(9) Izuzetno od stava 6. ovog člana, potrošač može produžiti ugovor ako da pismenu saglasnost za naknadni rok ispunjenja ugovora.

(10) Ako trgovac ni u naknadnom roku ne izvrši ugovornu obavezu, ugovor se raskida.

(11) U slučaju raskida ugovora, trgovac je dužan da odmah, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora, vrati potrošaču plaćeni iznos.

(12) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje reklamacije, u prodajnom prostoru ili putem pošte ili putem elektronskih sredstava komunikacije na način propisan ovim zakonom ili posebnim propisima.

Isticanje cijena pri posebnim oblicima prodaje

Član 14

(1) Trgovac je dužan da rasprodaju ili sniženje cijena proizvoda objavi na uobičajen način na mjestu prodaje.

(2) Pored označavanja razloga rasprodaje ili sniženja na prodajnom mjestu, proizvod na rasprodaji ili sniženju treba da bude jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom tokom rasprodaje ili sniženja.

(3) Ako je procenat sniženja cijena objavljen u rasponu, najveći procenat sniženja treba da se odnosi najmanje na jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji.

(4) Proizvod na akcijskoj prodaji mora biti jasno, vidljivo i čitko označen riječima "akcija" ili "akcijska prodaja".

(5) Pored cijene proizvoda koji je na akcijskoj prodaji mora biti istaknuta cijena prije akcijske prodaje.

(6) Tokom trajanja akcijske prodaje, sniženja ili rasprodaje trgovac je dužan da istakne umanjenu prodajnu cijenu koju primjenjuje tokom akcijske prodaje, sniženja i rasprodaje i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za istu robu u posljednjih 30 dana.

Krajnji rok upotrebe i prateća dokumentacija

Član 15

(1) Proizvod koji je na rasprodaji ili sniženju, a kojem uskoro ističe rok upotrebe, mora dodatno imati vidljivo istaknut krajnji rok upotrebe.

(2) Proizvodi koji se nude potrošaču moraju biti izloženi, dostupni, mjerljivi i snabdjeveni potrebnom dokumentacijom, u skladu sa zakonom.

(3) Proizvodi sa posebnim tehničkim svojstvima moraju imati prateću dokumentaciju, u skladu sa zakonom kojim se uređuje opšta bezbjednost proizvoda, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima.

Proizvod s greškom i sa istekom roka upotrebe

Član 16

(1) Trgovac koji na rasprodaji prodaje proizvod sa nedostatkom ili greškom dužan je da takav proizvod fizički odvoji od redovne prodaje ispravnog proizvoda i vidljivo istakne da je riječ o prodaji proizvoda sa nedostatkom ili greškom, te svaki pojedinačni proizvod posebno označi.

(2) Trgovac je dužan da upozna kupca sa tim u čemu se sastoji nedostatak ili greška na proizvodu.

(3) Trgovac koji prodaje proizvode kojima uskoro ističe rok upotrebe dužan je da takav proizvod fizički odvoji od redovne prodaje ostalih proizvoda i vidljivo istakne da se radi o prodaji proizvoda kojima uskoro ističe rok upotrebe.

Ugroženi potrošač

Član 17

(1) Ugroženi potrošač je potrošač koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen.

(2) Uslovi i kriterijumi za definisanje statusa ugroženog potrošača u pojedinim oblastima ekonomskih usluga uređuju se posebnim propisom.

GLAVA IV
PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANjE USLUGA

Uslovi prodaje

Član 18

(1) Trgovac ističe prodajnu cijenu proizvoda i usluga u službenoj valuti koja je u upotrebi u Bosni i Hercegovini.

(2) Pored prodajne cijene proizvoda iz stava 1. ovog člana, treba da bude vidljivo istaknuta cijena za jedinicu mjere istog proizvoda, naziv i tip proizvoda.

(3) Prodajna cijena i cijena za jedinicu mjere treba da budu jasno, vidljivo, čitko i nedvosmisleno napisana na proizvodu, odnosno omotu, te na prodajnom mjestu proizvoda i usluge, kao i na proizvodu u izlogu.

(4) Na proizvodu, pored prodajne cijene, ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju umanjenja cijene, rasprodaje i slično.

(5) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni proizvoda.

(6) Za proizvode u rasutom stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na pakovanju ili neposredno pored proizvoda.

(7) Ukoliko trgovac prilikom pružanja usluga potrošaču isporučuje rezervne dijelove, obavezan je da označi i cijenu rezervnih dijelova.

(8) U slučaju prodaje umjetničkih djela ili antikviteta, trgovac nije dužan da istakne prodajnu cijenu na proizvodu ili ambalaži ako je na proizvod stavio oznaku na osnovu koje se cijena proizvoda može provjeriti u cjenovniku.

(9) Trgovac je dužan da za prodati proizvod, odnosno pruženu uslugu izda račun potrošaču, u skladu sa zakonom, a izdavanje računa ne može dodatno zaračunavati.

(10) Zabranjeno je da trgovac naplaćuje izdavanje i slanje opomena potrošaču radi naplate dospjelih novčanih potraživanja.

(11) Za robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničena, trgovac mora na odgovarajući način u prilogu uz račun naznačiti da se radi o takvoj robi.

(12) Trgovac je dužan da omogući potrošaču provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kvalitet i količinu kupljenog proizvoda, odnosno pružene usluge.

(13) Trgovac je dužan da se pridržava prodajne cijene i uslova prodaje.

(14) Trgovci koji pružaju usluge moraju imati cjenovnik usluga istaknut u prodajnom, odnosno poslovnom prostoru, lako dostupan potrošaču.

(15) Istaknute cijene u cjenovniku moraju biti jasne, vidljive i čitljive, a uz cijenu usluge, trgovac je dužan u cjenovniku navesti i vrstu usluge.

(16) Ako trgovac, s obzirom na broj i raznovrsnost usluga, nije u mogućnosti sve usluge koje pruža istaknuti na cjenovniku, onda cijenu usluge mora istaknuti u obliku:

1) kataloga usluga s cijenama,

2) posebne brošure ili prospekta s nedvosmislenim opisom usluga i cijenama usluga,

3) na drugi odgovarajući način, lako dostupan potrošaču.

(17) Ako trgovac nudi vršenje usluga u posebnom odjeljenju prodajnog objekta, cjenovnik usluga mora biti istaknut u tom odjeljenju.

(18) Ukoliko se usluga pruža izvan poslovnih prostorija trgovca, uz cijenu usluge moraju biti istaknuti i svi pripadajući troškovi usluge.

Novčana obaveza potrošača i plaćanje avansom

Član 19

(1) Nezavisno od opštih odredaba u ugovornim odnosima, novčana obaveza koju potrošač plaća putem banke, javnog poštanskog operatera ili drugog lica koje u skladu sa zakonom pruža usluge platnog prometa, smatra se izmirenom na dan kada su banka, javni poštanski operater ili drugo lice koje u skladu sa zakonom pruža usluge platnog prometa primili platni nalog potrošača.

(2) Ukoliko nije drugačije ugovoreno, ako trgovac zahtijeva ili izričito uslovljava kupovinu proizvoda ili pružanje usluge uplatom avansa u djelimičnom ili ukupnom iznosu, ili uplatom tog iznosa u ratama, a proizvod isporuči ili uslugu pruži u roku dužem od 30 dana od dana uplate, dužan je da potrošaču prilikom isporuke obračuna i isplati kamate po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne

uloge na tri mjeseca, za cijeli period, računajući od dana primljenog avansa do dana isporuke proizvoda ili pružene usluge.

(3) Ako trgovac nije ispunio ugovor, dužan je vratiti potrošaču uplaćeni avans, najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora.

Dostava proizvoda

Član 20

(1) Ako trgovac uz prodaju proizvoda nudi dostavu proizvoda u kuću ili stan potrošača ili neko drugo mjesto, obavezan je da potrošaču proizvod dostavi u ispravnom stanju, ugovorenog kvaliteta i količine i u dogovorenom roku, te da mu tom prilikom uruči sva pripadajuća dokumenta, uz obavezno izdavanje potvrde o prijemu proizvoda u pisanoj formi.

(2) Dostavom proizvoda iz stava 1. ovog člana ne smatra se ostavljanje proizvoda ispred vrata kuće ili stana potrošača ili nekog drugog mjesta.

Čuvanje proizvoda

Član 21

(1) Trgovac je dužan da sačuva sva svojstva proizvoda koji je namijenjen prodaji na način utvrđen važećim propisima o kvalitetu proizvoda ili preporuci proizvođača, a naročito proizvoda koji ima ograničeni rok upotrebe.

(2) Propisani rok upotrebe mora biti jasno, vidljivo i čitko označen na omotu proizvoda.

(3) Zabranjena je prodaja proizvoda koji zbog svojih svojstava ne odgovara uobičajenoj upotrebi i propisanom kvalitetu.

Svojstva proizvoda

Član 22

(1) Trgovac je dužan da potrošača, na njegov zahtjev, upozna sa svojstvima ponuđenog proizvoda.

(2) Na izabranom uzorku proizvoda trgovac je dužan da prikaže rad i svojstva proizvoda i dokaže njegovu ispravnost, a ukoliko to nije

moguće, obavezan je da potrošaču da detaljna uputstva i objašnjenja o proizvodu koji prodaje.

(3) Trgovac koji ne može ispuniti obavezu iz st. 1. i 2. ovog člana dužan je da proizvod povuče iz prodaje.

Isprave prilikom prodaje

Član 23

(1) Trgovac je obavezan da potrošaču prilikom prodaje proizvoda preda propisane isprave, kao što su: deklaracija, spisak sopstvenih i ovlašćenih servisa, certifikat, garantni list, uputstvo za sklapanje, uputstvo za upotrebu, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi i druge odgovarajuće podatke kojima se potrošač dodatno upoznaje sa svojstvima proizvoda.

(2) Isprave iz stava 1. ovog člana moraju biti napisane jasno, vidljivo i čitko na jednom od službenih jezika Republike Srpske.

(3) Prevod isprava iz stava 1. ovog člana koji je proizvođač pripremio mora biti identičan originalnom tekstu isprava.

Ambalaža ili omot

Član 24

(1) Trgovac je obavezan da proizvod prodaje sa originalnim omotom ili ambalažom, a na zahtjev potrošača dužan je da proizvod posebno zamota.

(2) Ukoliko na zahtjev potrošača trgovac vrši dodatno pakovanje proizvoda i to korišćenjem posebnog papira za zamotavanje i upotrebom dodatnih ukrasa, cijena papira i dodatnih usluga treba da bude jasno i vidljivo istaknuta.

(3) Omot, kao što su: kesica, vrećica, torba, poseban papir ili slično, a koji služe za nošenje kupljenih proizvoda koji ima u cijelosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača i/ili trgovca ili upućuje na njega, smatra se reklamnim sredstvom koje trgovac ne smije posebno zaračunati kupcu.

(4) Omot treba da bude neškodljiv za zdravlje, prilagođen obliku i masi proizvoda i ne smije stvarati zabunu kod potrošača u vezi sa masom i veličinom proizvoda.

(5) U neto masu robe ne smije se uračunavati težina materijala za pakovanje.

Knjiga reklamacija

Član 25

(1) Trgovac je dužan da vodi posebnu Knjigu reklamacija.

(2) Potrošač ima pravo da podnese reklamaciju u pisanoj ili elektronskoj formi, u slučaju nedostatka na proizvodu ili usluzi, pogrešno zaračunate cijene i drugih nedostataka.

(3) Trgovac je dužan da na vidnom mjestu u prodajnom objektu drži Knjigu reklamacija.

(4) Trgovac je dužan da na reklamaciju potrošača odgovori u pisanoj formi u roku od osam dana od dana njenog prijema.

(5) Trgovac je obavezan da vodi i čuva Knjigu reklamacija, najmanje godinu dana po isteku poslovne godine za koju se vodi Knjiga reklamacije.

(6) Trgovac je dužan da prigovore koje primi putem pošte, elektronskim putem ili putem drugih sredstava mrežne komunikacije koja omogućavaju memorisanje vremena i sadržaja evidentira i odloži u Knjigu reklamacija po redoslijedu prijema, te da potrošaču bez odgađanja dostavi, u pisanoj ili elektronskoj formi, potvrdu prijema prigovora, koja mora da sadrži redni broj lista iz Knjige reklamacija u koju je prigovor odložen.

(7) Ministar trgovine i turizma (u daljem tekstu: ministar) pravilnikom propisuje oblik i sadržaj Knjige reklamacija.

Prava potrošača u slučaju nedostatka na proizvodu

Član 26

(1) Ako proizvod ima nedostatak, trgovac je dužan da po zahtjevu i izboru potrošača:

1) popravi proizvod bez dodatnih troškova za potrošača,
ili

2) zamijeni proizvod bez dodatnih troškova za potrošača,
ili

3) izvrši povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom u roku do sedam dana od dana prihvatanja reklamacije potrošača, ili

4) snizi cijenu proizvoda, ukoliko je sniženje prihvatljivo za obje strane.

(2) Trgovac je dužan da popravku ili zamjenu izvrši u primjerenom roku, ali ne duže od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, te da plati sve troškove u vezi sa otklanjanjem nedostatka, kao što su rad, materijal, preuzimanje, isporuka i slično.

(3) Trgovac je dužan da po izboru potrošača omogući zamjenu ili odgovarajuće umanjenje cijene ili izvrši povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom, ukoliko se nakon prve popravke pojavi isti ili sličan nedostatak na istom proizvodu.

(4) U slučaju objektivnih razloga zbog kojih trgovac nije u mogućnosti ispoštovati rok iz stava 2. ovog člana, rok se može produžiti najduže za 15 dana uz izričitu saglasnost potrošača samo jednom, a ukoliko se ne ispoštuje dodatni rok, potrošač ima pravo na raskid ugovora.

(5) Trgovac je odgovoran za nedostatak na proizvodu u roku do dvije godine od dana prelaska rizika na potrošača, izuzev kod prodaje polovne robe, kada se može ugovoriti kraći rok, ali ne kraći od godinu dana.

(6) Ako potrošač nije u mogućnosti da trgovcu dostavi ambalažu robe, to ne može biti razlog za odbijanje reklamacije, niti razlog za odbijanje otklanjanja nedostatka na proizvodu.

(7) Uz zahtjev za otklanjanje nedostatka na proizvodu potrošač prilaže kopiju računa ili drugi dokaz o kupovini, koji podrazumijeva:

1) ovjerenu komercijalnu garanciju,

2) otpremnicu,

3) slip - u slučaju plaćanja bankovnom karticom,

4) izvod sa tekućeg računa,

5) potvrdu o prijemu robe,

6) priznanicu.

(8) Prava iz stava 1. ovog člana ne utiču na pravo potrošača da od trgovca zahtijeva naknadu štete zbog nedostatka na proizvodu, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

(9) Potrošač je dužan da trgovca obavijesti, u pisanoj formi, o nedostatku na proizvodu u roku od 60 dana od dana kada je nedostatak otkriven, a najkasnije prije isteka roka iz stava 5. ovog člana.

(10) Istekom roka iz stava 5. ovog člana potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.

(11) Trgovac odgovara za nedostatak na proizvodu koji nastane kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio trgovac ili drugo lice koje on ovlasti, kao i za nedostatak na proizvodu koji nastane kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže zbog nedostatka u uputstvu za instalaciju ili montažu.

Prava potrošača u slučaju nedostatka na usluzi

Član 27

(1) Ako usluga ima nedostatak, trgovac je dužan da po zahtjevu potrošača nedostatak otkloni, tako da:

1) uslugu ponovo obavi ili dovrši bez dodatnih troškova za potrošača u primjerenom roku, ali ne duže od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, ili

2) snizi ugovorenu cijenu usluge, ukoliko je sniženje prihvatljivo za obje strane.

(2) Ako je nedostatak vidljiv, potrošač treba da zahtjev iz stava 1. ovog člana, u pisanoj formi, dostavi trgovcu u roku od osam dana od dana obavljene usluge.

(3) Ako potrošač naknadno otkrije nedostatak na obavljenoj usluzi, zahtjev, u pisanoj formi, treba da podnese u roku od 60 dana od dana

kada je nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od dvije godine od dana obavljene usluge.

(4) Ako je u garantnoj izjavi dat duži rok od dvije godine, na zahtjev iz stava 1. ovog člana primjenjuje se rok iz garantne izjave.

(5) Uz zahtjev iz st. 2. i 3. ovog člana potrošač je dužan da dostavi kopiju računa ili drugi dokaz o kupovini iz člana 26. stav 7. ovog zakona.

(6) Ako potrošač nakon 30 dana od dana kada je usluga obavljena otkrije nedostatak na obavljenoj usluzi, osim vraćenog iznosa umanjenja iz stava 1. tačka 2) ovog člana, potrošaču pripada i kamata na iznos umanjenja, po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, od dana izvršene usluge do dana isplate.

Rokovi i teret dokazivanja nedostatka na proizvodu

Član 28

(1) Svaki nedostatak na proizvodu koji se pojavi u roku do 12 mjeseci od kupovine smatra se da je postojao u trenutku prelaska rizika na potrošača, osim ako trgovac stručnim mišljenjem ne dokaže suprotno ili ako ta pretpostavka nije u skladu sa prirodom proizvoda i prirodom nedostatka.

(2) Ako trgovac u odgovoru, u pisanoj formi, osporava nedostatak nakon roka od 12 mjeseci, a ne duže od dvije godine, potrošač može da zatraži stručno mišljenje o nedostatku, a troškove izdavanja mišljenja snosi trgovac ukoliko se dokaže nedostatak.

(3) Stručno mišljenje o nedostatku na proizvodu iz st. 1. i 2. ovog člana može dati ovlašćeni sudski vještak, ovlašćeni servis ili za to ovlašćena ustanova.

Korišćenje prava na popravak proizvoda

Član 29

(1) Ukoliko je potrošač odlučio da koristi pravo na popravak, trgovac je dužan da preuzme proizvod od potrošača o svom trošku i da ga pošalje na servis, kao i da ga ispravnog vrati potrošaču, ili da o svom trošku obezbijedi posredstvom servisera otklanjanje nedostatka na proizvodu u domu potrošača.

(2) Obaveza trgovca iz stava 1. ovog člana odnosi se i na proizvode u garantnom roku.

(3) Trgovac je dužan da potrošaču prilikom preuzimanja proizvoda, shodno odredbi iz stava 1. ovog člana, izda potvrdu o stanju i vidljivim nedostacima na proizvodu, koja mora biti potpisana i od potrošača, a u suprotnom, smatraće se da je proizvod preuzet bez vidljivih nedostataka.

(4) U slučaju popravke, garantni rok se produžava onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe proizvoda.

(5) Ako je, zbog neispravnog funkcionisanja, izvršena zamjena proizvoda ili njegova bitna popravka, garantni rok počinje ponovo teći od zamjene ili popravke, a ako je zamijenjen ili bitno popravljen samo neki dio proizvoda, garantni rok počinje ponovo teći samo za taj dio.

(6) Rok odgovornosti trgovca za nedostatak na proizvodu produžava se za vrijeme potrebno za otklanjanje nedostatka.

Oštećenje proizvoda prilikom popravke

Član 30

(1) Ako se proizvod koji je potrošač dao trgovcu radi upućivanja u ovlašćeni servis na popravku, održavanje ili doradu, ne popravi, izgubi ili uništi, trgovac je dužan da potrošaču po njegovom izboru:

1) u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva potrošača isporuči novi proizvod sa istim svojstvima i za istu namjenu, ili

2) bez odgađanja vrati iznos u visini maloprodajne cijene proizvoda.

(2) Ako trgovac ili ovlašćeni servis ošteti ili pokvari proizvod koji je primio na popravku, održavanje ili doradu, dužan je da o vlastitom trošku popravi oštećenje, odnosno otkloni kvar, odmah po prijemu reklamacije potrošača za izvršenu popravku, održavanje ili doradu, a najkasnije u roku od tri dana od dana prijema reklamacije, ukoliko se na taj način ne smanjuje vrijednost i upotrebljivost proizvoda.

(3) Ukoliko trgovac ili ovlašćeni servis ne postupe u skladu sa stavom 2. ovog člana, potrošaču pripada pravo iz stava 1. t. 1) i 2) ovog člana.

GLAVA V
DEKLARISANjE PROIZVODA

Obaveza deklarisanja

Član 31

(1) Proizvodi namijenjeni potrošačima moraju imati deklaraciju u skladu sa zakonom, tehničkim i drugim propisima i standardima.

(2) Deklaracija mora biti sačinjena na jednom od službenih jezika Republike Srpske.

Pojam i sadržaj deklaracije

Član 32

(1) Deklarisanje proizvoda je navođenje na proizvodu ili omotu proizvoda ili katalogu proizvoda podataka kojima se identifikuju proizvodi, svojstva proizvoda, te podaci o proizvođaču i trgovcu koji proizvod stavlja u prodaju.

(2) Deklaracija je podatak, oznaka, proizvođački ili trgovački žig, slika (ilustracija), znak na proizvodu i njegovom omotu, dodatak u pisanoj formi, pločica, karika, kopča i slično, smještena na proizvodu i/ili omotu proizvoda, prati proizvod ili se na njega odnosi.

(3) Deklaracija je obavezna za svaki proizvod i treba da sadrži najmanje sljedeće podatke:

1) naziv proizvoda, ime pod kojim se proizvod prodaje,

2) tip proizvoda ili model proizvoda,

3) poslovno ime (firma) i adresu proizvođača, a za uvozne proizvode sadrži poslovno ime i (naziv) sjedište uvoznika i zemlju porijekla,

4) minimalni rok trajanja proizvoda, zavisno od prirode proizvoda.

(4) Kod prethodno zamotanog proizvoda, deklaracija treba da sadrži i neto masu, a treba da sadrži i, ukoliko postoje, modifikovana svojstva proizvoda i organizama, sastavne dijelove i dodatke, kao i postupak kojim je to ostvareno.

(5) Naziv pod kojim se proizvod prodaje je oznaka ili opis proizvoda i njegove upotrebe, ako je potrebno, koje je dovoljno da tačno omogući kupcu da prepozna traženi proizvod i razlikuje ga od drugih sličnih proizvoda sa kojima bi ga bilo moguće zamijeniti.

(6) Sadržaj deklaracije za pojedine proizvode ili grupe proizvoda propisuju nadležni organi u skladu sa posebnim propisom.

(7) Adresa iz stava 3. tačka 3) ovog člana obavezno sadrži: mjesto, ulicu i broj, broj telefona i adresu elektronske pošte.

(8) Smatra se da proizvod, njegovi sastojci ili dodaci, kao i organizmi, imaju modifikovana svojstva u smislu stava 4. ovog člana ukoliko:

1) stručno mišljenje zasnovano na odgovarajućoj analizi može pokazati da su utvrđena svojstva različita u poređenju sa uobičajenim za taj proizvod, sastavom ili dodatkom, kao i organizmi, uzimajući u obzir prihvaćene granice prirodnih različitosti za ta svojstva,

2) postoji prisustvo materije u proizvodu, sastavu ili dodatku, kao i organizmu, koja nije prisutna u istom takvom već postojećem, a koja može ili za koju se procjenjuje da bi mogla uticati na zdravlje,

3) postoji prisustvo materije u proizvodu, sastavu ili dodatku, kao i organizmu, koja nije prisutna u istom takvom već postojećem, a koja izaziva opravdanu sumnju da proizvod nije podesan za upotrebu.

(9) Podaci navedeni u deklaraciji ne smiju se uklanjati ili mijenjati.

GLAVA VI
ODGOVORNOST I GARANCIJA ZA PROIZVOD ILI USLUGU

Odgovornost proizvođača i trgovca

Član 33

(1) Proizvođač je odgovoran za štetu uzrokovanu greškom u njegovom proizvodu u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi u Republici.

(2) Trgovac je odgovoran za nedostatke na robi koji postoje u trenutku prenosa rizika na potrošača, bez obzira na to da li je potrošač svjestan nedostataka u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi u Republici.

Zloupotreba izraza komercijalna garancija

Član 34

(1) Komercijalna garancija ne isključuje i ne utiče na prava potrošača koja proizlaze iz zakonske odgovornosti trgovca za nedostatak na proizvodu.

(2) Pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje, trgovac je dužan da se uzdrži od upotrebe izraza "komercijalna garancija" i izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego iz zakonske odgovornosti trgovca za nedostatak na proizvodu ili drugih prava u skladu sa ovim zakonom.

Obezbjeđenje servisiranja i rezervni djelovi

Član 35

(1) Za tehničku robu i složenije uređaje proizvođač, odnosno trgovac dužan je da utvrdi i u tehničkom uputstvu navede rok obezbijeđenog servisiranja i da snabdije tržište rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može upotrebljavati prema predviđenoj namjeni (u daljem tekstu: rezervni dijelovi).

(2) Rok iz stava 1. ovog člana ne smije biti kraći od tri godine za aparate za domaćinstvo, odnosno pet godina za druge tehnički složene proizvode, osim ako posebnim propisom nije drugačije određeno.

(3) Nakon prestanka proizvodnje proizvoda, proizvođač ili trgovac dužan je da obezbijedi nabavku rezervnih dijelova radi održavanja

proizvoda u roku koji za tehničku robu i složenije uređaje ne može biti kraći od pet godina.

(4) Ako proizvođač, odnosno trgovac nema sopstveni servis u Republici, dužan je da za tehnički složene proizvode obezbijedi i spisak pravnih i fizičkih lica koja su ovlašćena za servisiranje.

Ovlašćeni servis

Član 36

(1) Proizvođač, odnosno trgovac dužan je da ovlašćene servise i tržište redovno snabdijeva potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova.

(2) Ovlašćen je servis onaj koji ima punovažnu punomoć proizvođača da može servisirati proizvode i ima potpisan ugovor za nabavku rezervnih dijelova.

GLAVA VII
NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

Zabrana nepoštene poslovne prakse

Član 37

(1) Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

(2) Poslovna praksa je nepoštena ako:

1) je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje,

2) u smislu određenog proizvoda, bitno narušava ili može bitno da naruši ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kome je takva praksa namijenjena ili do kojeg ona dopire, odnosno prosječnog člana određene grupe potrošača na koju je ta praksa usmjerena,

3) je obmanjujuća i agresivna.

(3) Poslovna praksa koja može bitno narušiti ekonomsko ponašanje samo jasno odredive grupe potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih mana, dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, i to na način na koji

je trgovac mogao razumno da predvidi, procjenjivaće se sa stanovišta prosječnog člana te grupe potrošača.

(4) Odredba stava 3. ovog člana ne utiče na dozvoljenost korišćenja uobičajene i zakonite reklamne prakse preuveličavanja ili davanja izjava za koje se ne očekuje da budu shvaćene doslovno.

Obmanjujuća poslovna praksa

Član 38

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako sadrži netačne informacije, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njeno cjelokupno predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično tačna, obmanjuje ili može zavarati prosječnog potrošača u vezi sa nekim od okolnosti navedenih u stavu 2. ovog člana, čime ga navodi ili ga može navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(2) Okolnosti iz stava 1. ovog člana na koje se obmanjujuća poslovna praksa odnosi su:

1) postojanje ili priroda proizvoda,

2) osnovna obilježja proizvoda, kao što su: njegova dostupnost, prednosti, rizici, način izrade, sastav, dodaci koji prate proizvod, postojanje pomoći koja se pruža potrošačima poslije prodaje i postupanje po njihovim pritužbama, način i datum proizvodnje ili pružanja usluge, dostava, podobnost za upotrebu, način upotrebe, količina, specifikacija, država proizvodnje i država porijekla žiga, očekivani rezultati upotrebe ili rezultati sprovedenih testova ili provjera na proizvodu,

3) obim obaveza trgovca, motivi trgovačke prakse, priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na direktno ili indirektno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda,

4) cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u vezi sa cijenom,

5) potreba za servisiranjem, rezervnim dijelovima, zamjenom ili popravkom,

6) položaj, osobine i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su njihov identitet, imovina, kvalifikacije, status, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost sa nekim drugim subjektima, njihovo industrijsko, komercijalno ili intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja,

7) prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na osnovu pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke,

8) rizici kojima potrošač može biti izložen.

(3) Poslovna praksa takođe se smatra obmanjujućom ukoliko, u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili ga može navesti da donese odluku o uticaj koju inače ne bi donio, a to uključuje:

1) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda sa nekim drugim proizvodom, zaštićenim znakom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu,

2) nepoštovanje obaveza trgovca, koje proizlazi iz kodeksa ponašanja koji ga obavezuje, pod pretpostavkom da ta obaveza ne predstavlja namjeru, već da se radi o čvrstoj obavezi koju je moguće provjeriti i pod pretpostavkom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan kodeksom ponašanja.

Obavezne informacije

Član 39

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne

informacije koje su, zavisno od konteksta, potrebne prosječnom potrošaču da bi mogao donijeti odluku o poslu zasnovanu na potpunoj obaviještenosti i time ga navede ili ga može navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(2) Uzimajući u obzir okolnosti iz stava 1. ovog člana, obmanjujućom praksom takođe se smatra:

1) ako trgovac skriva obavještenja iz stava 1. ovog člana ili ako su pružena obavještenja nejasna, nerazumljiva, dvosmislena ili neblagovremena,

2) ako trgovac ne navede poslovnu svrhu poslovne prakse, a ona nije očigledna iz konteksta, a u oba slučaja takva praksa prosječnog potrošača navede, ili ga može navesti, da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(3) Kada trgovac pri prenošenju poslovne prakse koristi konkretno sredstvo komunikacije koje je ograničeno vremenom ili prostorom, prilikom ocjene da li je određeno važno obavještenje izostavljeno, brinuće se o tim ograničenjima, kao i o ostalim mjerama koje je trgovac preduzeo da bi se to obavještenje dostavilo potrošaču na neki drugi način.

(4) U slučaju poziva na kupovinu, ako to već nije očigledno iz konteksta, bitnim se smatraju informacije o:

1) osnovnim karakteristikama proizvoda u mjeri koja odgovara proizvodu i sredstvu komunikacije koje se koristi,

2) nazivu i adresi trgovca, te po potrebi, nazivu i adresi trgovca u čije ime posluje,

3) prodajnoj cijeni proizvoda, ili kad priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed,

4) načinu na koji će cijena iz tačke 3) ovog stava biti izračunata,

5) dodatnim poštanskim troškovima, troškovima prevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati

unaprijed, sa naznakom da se plaćaju i ti dodatni troškovi,

6) uslovima plaćanja i dostave, te ostalim elementima ispunjenja ugovora, kao i o načinu na koji se postupa po pritužbama potrošača, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje,

7) postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako se radi o proizvodima ili pravnim poslovima za koja su predviđena i ta prava,

8) druge informacije koje je trgovac dužan da pruži potrošaču prilikom bilo koje vrste poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište u skladu sa ovim zakonom i drugim propisima.

Oblici poslovne prakse koji se smatraju obmanjujućom poslovnom praksom

Član 40

Obmanjujućom poslovnom praksom trgovca smatra se:

1) neistinita tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog kodeksa ponašanja,

2) neovlašćeno isticanje zaštitnih znakova, znakova kvaliteta ili sličnih znakova,

3) neistinita tvrdnja trgovca da je određeni kodeks ponašanja odobren od nadležnog organa ili određene organizacije,

4) neistinita tvrdnja trgovca da njegovu poslovnu praksu ili prodaju proizvoda odobrava, podržava ili pomaže određeni nadležni organ ili određena organizacija ili istinita tvrdnja istog sadržaja u slučaju da se trgovac ne pridržava uslova pod kojima mu je dato odobrenje, podrška ili pomoć,

5) poziv na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge da vjeruje da neće biti u mogućnosti da ponudi isporuku tog ili sličnog proizvoda po

navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti da obezbijedi da drugi trgovac isporuči taj proizvod ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti,

6) poziv na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se kupcu pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvatanja porudžbine potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog uzorka proizvoda, a sve s namjerom reklame nekog drugog proizvoda,

7) neistinita tvrdnja trgovca da će proizvod biti dostupan samo u kratkom roku ili da će biti dostupan u kratkom roku pod određenim uslovima, s ciljem da se potrošač navede da donese odluku o kupovini bez odgađanja, odnosno da mu se uskrati mogućnost ili vrijeme potrebno za donošenje razumne odluke,

8) neistinita tvrdnja trgovca ili na drugi način stvaranje pogrešnog utiska da je određeni proizvod u prometu u skladu sa važećim propisima,

9) predstavljanje prava koja su potrošaču garantovana zakonom kao posebne prednosti koju trgovac nudi potrošaču,

10) upotreba uredničkog prostora u medijima za oglašavanje proizvoda, odnosno propuštanje trgovca da u sadržaju oglasa zvukom ili slikom naglasi da se radi o plaćenom oglašavanju, a ne o sadržaju iza kojeg stoji uredništvo,

11) neistinita tvrdnja trgovca o prirodi i značaju rizika kome potrošač izlaže sebe ili svoju porodicu ako ne kupi određeni proizvod,

12) oglašavanje proizvoda koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač i to na način da se namjerno navodi potrošač na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač,

13) ukoliko trgovac uspostavlja, vodi ili oglašava sistem prodaje proizvoda u okviru kojeg potrošač plaća naknadu za mogućnost ostvarenja prihoda koji ne zavisi od uspješnosti prodaje određenog

proizvoda, već od učestvovanja drugih potrošača u tom sistemu prodaje,

14) neistinita tvrdnja trgovca da prestaje sa poslovanjem ili da se premješta u druge poslovne prostorije,

15) neistinita tvrdnja trgovca da određeni proizvod povećava šansu za nagradu u igrama na sreću,

16) neistinita tvrdnja trgovca da određeni proizvod može izliječiti određenu bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju,

17) pružanje netačnih informacija o uslovima na tržištu ili mogućnosti kupovine određenog proizvoda na tržištu, s ciljem da se potrošač navede da proizvod kupi pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova,

18) tvrdnja da se raspisuje nagradna ili promotivna igra ako se nakon toga ne dodijeli obećana nagrada ili odgovarajuća zamjena za nju,

19) opisivanje proizvoda riječima gratis, besplatno, bez naknade ili drugim riječima sličnog značenja, ako je potrošač dužan da snosi bilo kakav trošak osim neizbježnog troška javljanja na oglas i preuzimanja, odnosno dostave proizvoda,

20) stavljanje računa ili sličnog dokumenta kojim se zahtijeva plaćanje u oglasni materijal, čime se kod potrošača stvara pogrešan utisak da je već naručio oglašavani proizvod,

21) neistinita tvrdnja ili stvaranje pogrešnog utiska da trgovac ne postupa u okviru svoje poslovne djelatnosti, profesije ili zanata ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača.

Agresivna poslovna praksa

Član 41

Poslovna praksa trgovca smatra se agresivnom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, korišćenjem uznemiravanja, prinude, uključujući fizičku silu ili prijetnju, te nedopušten uticaj, u bitnoj mjeri umanjuje ili može da umanji slobodu izbora proizvoda ili postupanja prosječnog potrošača u vezi sa proizvodom, te ga time navodi ili ga može navesti da donese odluku koju inače ne bi donio.

Kriterijumi za utvrđivanje uznemiravajuće ili prinudne poslovne prakse

Član 42

Prilikom odlučivanja o tome da li je u poslovnoj praksi korišćeno uznemiravanje, prisila, uključujući fizičku silu ili prijetnju, ili nedozvoljeni uticaj, uzimaju se u obzir sljedeći kriterijumi:

1) vrijeme, mjesto, priroda i trajanje agresivne prakse,

2) upotreba prijetećeg ili uvredljivog jezika ili ponašanja,

3) činjenica da trgovac svjesno, u namjeri da utiče na odluku potrošača u vezi sa proizvodom, koristi nesretne ili druge teške okolnosti u kojima se potrošač nalazi, a koje utiču na sposobnost rasuđivanja potrošača,

4) teška ili nesrazmjerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ili poništi ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca,

5) prijetnja trgovca da će prema potrošaču preduzeti određenu radnju koja nije u skladu sa zakonom.

Oblici poslovne prakse koji se smatraju agresivnom poslovnom praksom

Član 43

(1) Agresivnom poslovnom praksom smatra se:

1) stvaranje utiska kod potrošača da ne može napustiti poslovne prostorije dok ne zaključi ugovor,

2) posjeta trgovca potrošaču u njegovom domu, bez prethodne saglasnosti potrošača, osim u slučajevima ostvarivanja potraživanja iz ugovora,

3) višestruko obraćanje potrošaču, protivno njegovoj volji, telefonom, telefaksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvom za daljinsku komunikaciju, osim u slučajevima ostvarivanja potraživanja iz ugovora,

4) zahtjev da potrošač, koji namjerava da ostvari svoja prava iz polise osiguranja, dostavi dokumente koji se ne mogu smatrati značajnim za ocjenu osnovanosti njegovog zahtjeva ili uporno izbjegavanje da se odgovori na zahtjev potrošača radi odvraćanja od ostvarivanja njegovih ugovornih prava,

5) direktno podsticanje djece posredstvom oglasa da kupe ili utiču na roditelje ili druga odrasla lica da za njih kupe proizvod koji je predmet oglašavanja,

6) zahtijevanje plaćanja proizvoda, odmah ili sa odgađanjem, ili vraćanje ili čuvanje proizvoda koji je trgovac nabavio, a potrošač ga uopšte nije naručio,

7) direktno obavještavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi određeni proizvod ili uslugu,

8) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da je osvojio ili da će preduzimanjem određene radnje osvojiti nagradu ili neku drugu korist, kada nagrada ili korist ne postoji, ili ako je preduzimanje bilo koje radnje s ciljem osvajanja nagrade ili koristi uslovljeno time da potrošač plati određeni iznos novca ili pretrpi određene troškove.

(2) Odredba iz stava 1. tačke 3) ovog člana ne utiče na primjenu pravila ovog zakona ili drugih propisa o ograničenju ili zabrani korišćenja određenih sredstava za daljinsku komunikaciju u određenim okolnostima.

Kodeks ponašanja

Član 44

(1) Trgovci mogu donijeti Kodeks ponašanja i odgovorni su za poštovanje pravila ponašanja iz tog kodeksa.

(2) Ministarstvo trgovine i turizma (u daljem tekstu: Ministarstvo) podstiče trgovca ili grupu trgovaca koji su donijeli Kodeks ponašanja da kontrolišu tu pojavu poslovne prakse trgovaca i da obavještavaju potrošače o postojanju i sadržini Kodeksa ponašanja.

(3) Odredbe Kodeksa ponašanja ne mogu biti u suprotnosti sa važećim propisima koji se odnose na zaštitu potrošača.

GLAVA VIII
USLUGE OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA

Opšte odredbe

Član 45

(1) Pružanje ekonomske usluge potrošaču zasniva se na ugovornom odnosu između potrošača i trgovca.

(2) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu obavezan je da omogući potrošaču korišćenje ekonomske usluge pod jednakim uslovima, bez diskriminacije.

Pristup ekonomskim uslugama

Član 46

(1) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu posredstvom distributivne mreže dužan je da omogući sigurno snabdijevanje potrošača i pružanje ove usluge pod unaprijed poznatim i ugovorenim uslovima propisanim od trgovca ili drugog ovlašćenog organa, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost.

(2) Uslove i promjene uslova iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da objavi u jednom dnevnom listu koji se distribuira na teritoriji Republike i na svojoj internet stranici.

(3) Za pružanje usluga iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da sa potrošačem zaključi ugovor, u pisanoj formi, na osnovu opštih uslova, kao i da potrošača obavijesti, u pisanoj formi, o svakoj promjeni uslova pružanja ekonomskih usluga iz ugovora, najkasnije mjesec dana prije početka primjene tih uslova.

(4) Trgovac iz stava 1. ovog člana mora ugovorom omogućiti potrošaču pravo na raskid ugovora ukoliko potrošač nije saglasan sa promjenom cijene, odnosno tarife, zbog izmjene opštih uslova poslovanja ili drugih bitnih elemenata ugovora koji su nepovoljniji po potrošača, kao i zbog prestanka korišćenja usluge, pri čemu je potrošač obavezan da plati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora, a trgovac je obavezan da, bez dodatnih troškova za

potrošača, preuzme opremu koju je instalirao radi omogućavanja korišćenja usluge.

(5) Potraživanje na osnovu naknada za usluge iz stava 1. ovog člana zastarijeva istekom roka od godinu dana od dana nastanka obaveze.

(6) Na zahtjev potrošača ili udruženja za zaštitu potrošača koje ovlasti potrošač trgovac je dužan da besplatno dostavi uslove pružanja usluga ukoliko nisu objavljeni na internet stranici trgovca.

Održavanje standarda i kvaliteta ekonomske usluge

Član 47

(1) Potrošač koji zaključuje novi ugovor ili mu se, na njegov zahtjev, pružaju ekonomske usluge mora dobiti, bez naplate, obrazac ugovora koji će sadržavati uslove ugovora.

(2) Obaveza plaćanja usluga mora se odnositi samo na stvarnog korisnika i/ili na stranu koja je potpisala ugovor.

(3) Trgovac je dužan da se pridržava propisanih standarda i kvaliteta ekonomske usluge koju pruža, u skladu sa zakonom, opštim uslovima i ugovorom.

(4) Odgovornost za ispunjenje obaveza iz stava 3. ovog člana ima trgovac kao ugovorna strana, a tijela, odnosno organi koji dodjeljuju ovlašćenja za obavljanje ekonomskih usluga imaju regulatornu i nadzornu funkciju koju vrše radi zaštite svih učesnika na tržištu.

Obračun po osnovu stvarne isporuke

Član 48

(1) Potrošnja električne energije, toplotne energije, gasa, vode i slično treba da bude obračunata potrošaču na osnovu stvarnih isporuka, očitanih na mjernom uređaju potrošača.

(2) Ako se potrošnja iz stava 1. ovog člana ne obračunava na osnovu mjerenja na mjernom uređaju, na zahtjev potrošača, isporučilac usluge je dužan da potrošaču omogući ugradnju odgovarajućeg mjernog uređaja, na osnovu projekta o tehničkoj izvodljivosti i u skladu sa opštim uslovima za isporuku i snabdijevanje.

(3) Projekat o tehničkoj izvodljivosti ugradnje odgovarajućeg mjernog uređaja izrađuje i ovjerava ovlašćeno stručno pravno ili fizičko lice, u skladu sa zakonom.

(4) Način nadoknađivanja troškova nabavke i ugradnje odgovarajućeg mjernog uređaja i opremanja mjernog mjesta iz stava 2. ovog člana reguliše se opštim uslovima ili posebnim aktom koji donosi pružalac usluge.

(5) Krajnji potrošač koji se nalazi na mjestima zajedničke potrošnje, kao što je zajednica etažnih vlasnika, ima pravo da zahtijeva isporuku električne energije i vode u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana.

Specifikacija računa

Član 49

(1) Račun za pružanje ekonomske usluge potrošaču treba da sadrži sve elemente koji potrošaču omogućavaju da provjerava i prati iznos svog zaduženja i ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provjere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge.

(2) Račun za pružene telekomunikacijske usluge treba da sadrži sve potrebne podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga, kao što su: pozivani broj sa kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva, broj impulsa i iznos u obračunskom periodu.

(3) Obračunski period za izdavanje računa iz st. 1. i 2. ovog člana ne može biti duži od mjesec dana.

(4) Troškovi izdavanja računa iz st. 1. i 2. ovog člana su besplatni.

Rješavanje reklamacija

Član 50

(1) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu dužan je da uspostavi besplatnu i lako dostupnu kontakt liniju za pomoć potrošačima u vezi sa korišćenjem ekonomske usluge.

(2) Potrošač koji je nezadovoljan kvalitetom i obračunom pružene ekonomske usluge ima pravo da trgovcu podnese prigovor u pisanoj ili elektronskoj formi.

(3) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu dužan je da formira komisiju za rješavanje reklamacija potrošača u čijem radu moraju učestvovati predstavnici udruženja za zaštitu potrošača koja su upisana u evidenciju Ministarstva.

(4) Komisija iz stava 3. ovog člana obavezna je da na reklamaciju potrošača odgovori u pisanoj formi u roku od 30 dana od dana prijema prigovora, o čemu vodi posebnu evidenciju.

(5) U odgovoru komisija iz stava 3. ovog člana mora da navede da li uvažava potrošački prigovor, da obrazloži svoju odluku po prigovoru i ponudi konkretan prijedlog za razrješenje potrošačkog prigovora.

Savjetodavno tijelo

Član 51

(1) Nadležni organi koji odlučuju o pravima i obavezama potrošača – ekonomskih usluga obavezni su da formiraju Savjetodavno tijelo u čijem radu učestvuju predstavnici udruženja potrošača koja su upisana u evidenciju Ministarstva, a to tijelo svoje odluke donosi bez diskriminacije, na transparentan i objektivan način.

(2) Nadležni organi iz stava 1. ovog člana svoje odluke donose nakon pribavljanja mišljenja Savjetodavnog tijela iz stava 1. ovog člana.

(3) Savjetodavno tijelo i komisiju za rješavanje reklamacija potrošača finansira nadležni organ, odnosno trgovac koji ga osniva, u skladu sa svojim internim aktom.

Osporavanje računa

Član 52

(1) Ako se račun za pruženu ekonomsku uslugu osporava u sudskom ili vansudskom postupku, a potrošač uredno plaća sve sljedeće nesporne račune, trgovac ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

(2) Ako je trgovac obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog organa obaviješten o pokretanju postupka iz stava 1. ovog člana, dužan je da nastavi pružanje usluge potrošaču do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

(3) Obaveza iz st. 1. i 2. ovog člana odnosi se i na slučaj kada trgovac pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača.

(4) Sudskim ili vansudskim postupkom u smislu st. 1. i 2. ovog člana smatra se svaki postupak predviđen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen opštim uslovima ili drugim pravilima pružaoca ekonomske usluge.

Obustavljanje pružanja ekonomske usluge

Član 53

(1) Trgovac može da obustavi pružanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ako potrošač ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od dva mjeseca od dana izdavanja računa.

(2) Trgovac je dužan da potrošača prije obustave iz stava 1. ovog člana u pisanoj ili elektronskoj formi:

1) upozori na obaveze po osnovu ugovora,

2) pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja.

(3) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu, ili drugo pravno ili fizičko lice koje zastupa trgovca, ne može potrošaču dodatno naplaćivati troškove u vezi sa naplatom dospjelih novčanih potraživanja.

GLAVA IX

UGOVORI ZAKLjUČENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I PRODAJA NA OSNOVU UGOVORA NA DALjINU

Predugovorno obavještenje

Član 54

(1) Trgovac je obavezan da blagovremeno, prije zaključenja ugovora na daljinu i ugovora van poslovnih prostorija, potrošača obavijesti o:

1) poslovnom imenu (firmi), matičnom broju i punoj adresi trgovca na koju potrošač može uputiti prigovor, poreskom broju, brojevima telefona, faksa i adresi

elektronske pošte, datumu slanja obavještenja, podacima potrebnim radi identifikacije ugovora,

2) imenu proizvoda ili usluge, imenu pod kojim se proizvod prodaje,

3) glavnim osobinama i upotrebnim vrijednostima proizvoda, odnosno usluge,

4) prodajnoj cijeni i svim dodatnim troškovima za potrošača,

5) uslovima plaćanja, isporuke ili izvršenja ugovora,

6) podacima o komercijalnim garancijama i uslugama poslije prodaje, kao što su servisiranje i prodaja rezervnih dijelova za vrijeme i poslije garantnog roka,

7) pravu na raskid ugovora i roku za raskid ugovora,

8) uslovima za otkazivanje ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme ili na period duži od godinu dana,

9) troškovima upotrebe sredstava daljinske komunikacije kada se taj trošak ne zaračunava po osnovnoj tarifi,

10) periodu, odnosno opciji za koji vrijedi ponuda ili cijena,

11) najkraćem roku trajanja ugovora u slučaju ugovora o isporuci robe ili pružanju usluga, koji se izvršava stalno ili periodično,

12) sudskoj nadležnosti i primjeni određenog materijalnog prava u slučaju spora.

(2) Obavještenje iz stava 1. ovog člana treba da bude jednoznačno, jasno, lako razumljivo i prilagođeno sredstvu za komunikaciju na daljinu.

(3) Obavještenje iz stava 1. ovog člana mora sadržavati upozorenje da ugovor u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobnog lica mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici, odnosno upozorenje da lica sa ograničenom poslovnom sposobnošću

mogu sklopiti ugovor samo uz saglasnost njihovog zakonskog zastupnika.

(4) Prilikom prodaje na daljinu putem sredstava za komunikaciju na daljinu, na početku svake komunikacije trgovac treba da saopšti svoj identitet i jasnu trgovačku namjeru.

(5) Trgovac koji sklapa ugovore izvan poslovnih prostorija mora da se legitimiše identifikacionom karticom.

Obavještenje u pisanoj formi

Član 55

(1) Za vrijeme ugovaranja, a najkasnije prije isporuke, potrošač treba da dobije obavještenje u pisanoj ili drugoj trajnoj formi sa svim podacima iz člana 54. ovog zakona.

(2) Neposredno nakon otpreme proizvoda, trgovac je dužan da na prikladan način obavijesti potrošača o vremenu i načinu otpreme.

(3) U slučaju sklapanja ugovora o usluzi koja se pruža jednokratnom upotrebom sredstava komunikacije na daljinu i koju naplaćuje operater sredstava komunikacije na daljinu, trgovac nije dužan da izda obavještenje iz stava 1. ovog člana, osim informacije o sjedištu trgovca ili drugoj adresi na koju potrošač može uputiti prigovor.

(4) Ako se slanjem narudžbenice istovremeno prihvata i obaveza plaćanja, o tome mora da postoji jasno obavještenje na narudžbenici ili na tasteru ili nekoj drugoj sličnoj funkciji, ako se slanje narudžbenice vrši njihovim aktiviranjem.

(5) Ukoliko trgovac ne postupi u skladu sa obavezom iz stava 4. ovog člana, ugovor ili narudžbenica ne obavezuju potrošača.

Operater sredstava daljinske komunikacije

Član 56

(1) Operater sredstava daljinske komunikacije je bilo koje lice čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu upotrebu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.

(2) Zabranjuje se objavljivanje oglasa u javnim sredstvima informisanja za usluge sa dodatnom vrijednošću ako se uz svaki

takav objavljeni oglas ne istakne jasno, vidljivo i čitko naziv i puna adresa trgovca, kao i telefonski broj koji ne smije biti iz numeracije brojeva sa dodatnom vrijednošću i matični broj lica koje pruža navedene usluge.

(3) Operateri koji pružaju usluge sa dodatnom vrijednošću u Republici dužni su da formiraju javni telefonski imenik tih brojeva sa naznakom usluge i cijene te usluge, koji sadrži podatke o vlasniku broja, podatke o davaocu sadržaja usluga, matični broj operatera i davaoca sadržaja usluga, punu adresu i telefonski broj koji ne smije biti iz numeracije brojeva sa dodatnom vrijednošću.

(4) Usluge sa dodatnom vrijednošću ne mogu se pružati bez objave i dostupnosti podataka iz st. 2. i 3. ovog člana.

Izuzeci od primjene

Član 57

(1) Odredbe o zaštiti potrošača u ugovorima o prodaji na daljinu i izvan poslovnih prostorija ne odnose se na:

1) ugovor o građenju, prodaji, zakupu ili drugom pravu na nepokretnosti, osim na ugovor o prodaji robe i njenoj ugradnji u nepokretnost i na ugovor o građenju koji se odnosi na adaptaciju, odnosno popravku nepokretnosti,

2) ugovor o isporuci na adresu potrošača prehrambenih proizvoda, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj upotrebi u domaćinstvu,

3) ugovor o osiguranju,

4) ugovor o prodaji hartija od vrijednosti,

5) ugovore zaključene upotrebom automata za prodaju ili u poslovnim prostorijama koje su opremljene automatima,

6) ugovore zaključene sa operaterima telekomunikacija upotrebom javnih telefonskih govornica,

7) ugovore zaključene radi izgradnje i prodaje nepokretnosti ili koji se tiču drugih prava na

nepokretnostima, osim zakupa,

8) ugovore zaključene na aukcijama,

9) ugovore o pružanju usluge smeštaja koji nije u stambene svrhe, transporta robe, usluga iznajmljivanja automobila ili usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja.

(2) Kod ugovora o slobodnim aktivnostima na otvorenom trgovac može da zadrži pravo da, pod opravdanim okolnostima, ne izvrši svoju obavezu isporuke naručene robe ili usluge zbog toga što je nema ili mu nije na raspolaganju, te nema obavezu vratiti uplaćeni iznos najkasnije 14 dana od dana kada je potrošač primio informaciju o nemogućnosti isporuke.

Pravo na raskid ugovora

Član 58

(1) Potrošač ima pravo da raskine ugovor na daljinu ili ugovor van poslovnih prostorija trgovca bez obrazloženja i bez troškova u roku od 14 dana.

(2) Obavještenje o jednostranom raskidu ugovora dostavlja se trgovcu u pisanoj formi.

(3) Ukoliko je obavještenje o pravu na raskid sastavni dio ugovora, u tom slučaju obavještenje mora biti istaknuto i napisano na isti način kao i ostale odredbe ugovora kao što su: font, veličina slova, boja, oblik i slično.

(4) U slučaju spora trgovac je dužan da dokaže da je potrošaču na vrijeme predao obavještenje o pravu na jednostrani raskid ugovora.

(5) U slučaju dostavljanja obavještenja o jednostranom raskidu ugovora, potrošač je oslobođen svih obaveza iz ugovora, izuzev obaveze vraćanja proizvoda koji mu je isporučen.

(6) Ugovor je raskinut u trenutku kada je trgovac primio obavještenje o raskidu.

(7) Ugovor je raskinut na vrijeme ako je obavještenje o raskidu upućeno do isteka roka iz stava 1. ovog člana.

(8) Ako potrošač nije primio pismeno obavještenje o jednostranom raskidu ugovora, njegovo pravo na raskid nije vremenski ograničeno.

(9) Rok za raskid teče od dana kada je potrošač primio proizvod.

(10) Kod usluga rok za raskid počinje da teče od dana zaključenja ugovora.

(11) Ako trgovac potrošaču nije dostavio obavještenje iz člana 55. ovog zakona, potrošač ima pravo da raskine ugovor u roku od godine dana, i to:

1) kada se radi o proizvodu - od dana kada je potrošač primio proizvod,

2) kada se radi o usluzi - od dana zaključenja ugovora.

(12) Ako trgovac potrošaču dostavi obavještenje iz člana 55. ovog zakona u roku od godine dana, rok iz stava 1. ovog člana počinje teći od dana prijema pismenog obavještenja.

(13) Ako potrošač koristi pravo iz stava 1. ovog člana, dužan je da o tome trgovcu dostavi obavještenje u pisanoj formi.

(14) U slučaju raskida ugovora na daljinu po kojem je potrošač primio proizvod, potrošač nadoknađuje samo trošak vraćanja proizvoda.

(15) Kada potrošač raskine ugovor o prodaji na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, trgovac je dužan da mu bez odgađanja vrati plaćeni iznos novca, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio pismeno obavještenje od potrošača.

(16) Ako trgovac ne vrati plaćeni iznos, dužan je da osim cijene, zajedno sa zakonskim zateznim kamatama, plati i dodatnih 10% iznosa za svakih 30 dana kašnjenja.

(17) Potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora.

Isključenje prava na raskid ugovora na daljinu

Član 59

(1) Potrošač nema pravo na raskid ugovora na daljinu, ukoliko se strane nisu drugačije dogovorile, ako se radi o:

1) ugovoru o pružanju usluge, ako je pružanje usluge počelo uz izričit pristanak potrošača prije isteka roka od 14 dana iz člana 58. ovog zakona,

2) ugovoru o igrama na sreću,

3) ugovoru o prodaji robe ili usluga, ako cijena proizvoda ili usluge zavisi od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može uticati,

4) ugovoru o prodaji proizvoda izrađenog po specifikaciji potrošača ili prilagođenog ličnim potrebama potrošača ili proizvoda koji zbog svoje prirode ne može biti vraćen ili je podložan brzom propadanju,

5) ugovoru o prodaji audio i video zapisa i kompjuterskih programa koje je potrošač otpakovao,

6) ugovoru o prodaji novina, periodičnih publikacija i magazina.

(2) Ako trgovac ugovorom o prodaji na daljinu obezbjeđuje potrošaču kredit sam ili posredstvom trećeg lica, ne može u slučaju odustajanja od ugovora zahtijevati zatezne kamate ili druge troškove kada potrošač koristi svoje pravo iz člana 58. ovog zakona.

(3) Ako je došlo do prevare u upotrebi platne kartice u vezi sa ugovorom na daljinu, potrošač ima pravo na povrat cjelokupnih sredstava.

Rok isporuke i izuzeci od primjene

Član 60

(1) Trgovac treba da isporuči proizvod ili da pruži uslugu u roku od 30 dana od dana kada mu je potrošač poslao narudžbu.

(2) Kada trgovac ne izvrši svoju obavezu isporuke naručene robe ili usluge zbog toga što je nema ili mu nije na raspolaganju, potrošač mora da bude informisan o tome i mora mu biti vraćen uplaćeni iznos

najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio informaciju o nemogućnosti isporuke.

(3) Odredbe čl. 54, 55. i 58. ovog zakona i stav 1. ovog člana ne primjenjuju se na:

1) ugovore o isporuci prehrambenih proizvoda, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj upotrebi u domaćinstvu, na adresu potrošača, njegovo boravište ili radno mjesto,

2) ugovore kojima se obezbjeđuje smještaj, prevoz, ugostiteljske usluge ili usluge za slobodno vrijeme, a kojima se pružalac usluga obavezuje da, nakon što je ugovor sklopljen, uslugu pruži tačno određenog dana ili tokom određenog perioda.

Nenaručeni proizvod

Član 61

(1) Zabranjuje se isporuka potrošaču proizvoda ili usluge koju potrošač nije naručio ako takva isporuka zahtijeva plaćanje.

(2) Potrošač ima pravo da primljeni proizvod ili uslugu koju nije naručio zadrži, bez obaveze plaćanja ili obavještavanja trgovca o tome.

(3) Ćutnja potrošača se ne smatra pristankom na ugovor.

(4) Ništavne su odredbe u uslovima poslovanja trgovca ili ponudi posla bez prethodne narudžbe potrošača prema kojoj bi ćutanje potrošača značilo prihvatanje ponude.

Zloupotreba sredstava za komunikaciju na daljinu

Član 62

Trgovac ne smije prema potrošaču upotrijebiti sredstva za komunikaciju na daljinu, kao što su: telefon, telefaks, elektronsku poštu i drugo bez njegovog prethodnog pristanka.

Teret dokazivanja u slučaju spora

Član 63

U slučaju spora protiv trgovca ili operatera sredstava daljinske komunikacije zbog povrede prava potrošača iz ugovora o prodaji na daljinu, teret dokazivanja u vezi sa postojanjem prethodnog obavještenja, pismene potvrde prethodnog obavještenja i pridržavanja rokova ispunjenja ugovora sklopljenog sredstvima za komunikaciju na daljinu je na trgovcu.

GLAVA X
NEPOŠTENE ODREDBE U KUPOPRODAJNIM UGOVORIMA

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Član 64

(1) Nepoštena odredba u kupoprodajnom ugovoru je odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo i koja, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, narušava ravnotežu prava i obaveza na štetu potrošača ili čijim bi se ispunjenjem značajno odstupilo od opravdanog očekivanja potrošača.

(2) Smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je tu odredbu unaprijed formulisao trgovac, a potrošač nije imao uticaj na njen sadržaj, a naročito ako se radi o odredbi unaprijed sačinjenog tipskog ugovora.

(3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinoj ugovornoj odredbi ili pojedinim aspektima ugovorne odredbe, to ne utiče na mogućnost da se ostale odredbe ugovora ocijene kao nepoštene, ako cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o tipskom ugovoru.

(4) Ako trgovac tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed formulisanom tipskom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je da to dokaže.

Obavještenje i razumljivost ugovornih odredaba

Član 65

(1) Ugovorne odredbe obavezuju potrošača samo ako je prije zaključenja ugovora bio upoznat sa njegovim sadržajem, odnosno ako su mu ugovorni uslovi bili poznati u vrijeme zaključenja ugovora.

(2) Ugovorne odredbe treba da budu razumljive i u vezi sa drugim odredbama u istom ili drugom ugovoru između istih strana, uzimajući u obzir prirodu proizvoda ili usluge i svih drugih učesnika u vezi sa zaključenjem ugovora.

(3) U slučaju nedoumice u vezi sa značenjem pojedinih odredaba u ugovoru, važi značenje koje je povoljnije za potrošača.

(4) Smatra se da je potrošač bio upoznat sa ugovornim odredbama ako ga je trgovac upozorio i ako su mu one bile dostupne.

Ništavnost ugovorne odredbe

Član 66

(1) Trgovac ne smije zahtijevati ugovorne odredbe koje su nepravedne ili koje bi prouzrokovale štetu potrošaču.

(2) Ugovorne odredbe iz stava 1. ovog člana ništavne su.

(3) Ništavnost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništavnost i samog ugovora ukoliko može opstati bez ništavne odredbe, ako ona nije bila uslov i odlučujuća pobuda u njegovom zaključivanju.

Naročito nepoštene ugovorne odredbe

Član 67

(1) Nepoštenim ugovornim odredbama naročito se smatraju odredbe kojima se:

1) isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za slučaj smrti ili povrede potrošača izazvanih činjenjem ili nečinjenjem trgovca,

2) isključuju ili ograničavaju prava potrošača za slučaj potpunog ili djelimičnog neizvršenja ugovornih obaveza od trgovca,

3) ugovara fakultativno pravo trgovca u vezi sa izvršenjem ugovorene usluge, a potrošač obavezuje na izvršenje ugovorene obaveze,

4) utvrđuje pravo trgovca da zadrži sredstva koja je platio potrošač koji je odustao od zaključenja ili izvršenja ugovora, pri čemu isto pravo nije utvrđeno za

potrošača ukoliko trgovac odustane od zaključenja ili izvršenja ugovora,

5) obavezuje potrošača da plati nesrazmjerno visoku kaznu u odnosu na stvarnu štetu u slučaju neizvršenja ugovorene obaveze,

6) utvrđuje diskreciono pravo trgovca na jednostrani raskid ugovora bez utvrđivanja istog prava za potrošača,

7) utvrđuje pravo trgovca da zadrži sredstva plaćena za usluge koje nije izvršio, a ugovor je raskinut na njegovu inicijativu,

8) utvrđuje pravo trgovca na raskid ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme bez blagovremenog obavještenja potrošača, osim u izuzetno opravdanim okolnostima,

9) utvrđuje pravo trgovca na automatsko produženje ugovora zaključenog na određeno vreme ako potrošač ne izjavi da raskida ugovor, a ugovoreni rok za izjavu o raskidu je nerazumno kratak,

10) obavezuje potrošača na prihvatanje obaveza sa kojim nije imao priliku da bude upoznat prije zaključenja ugovora,

11) utvrđuje pravo trgovca da jednostrano izmijeni ugovorne odredbe bez opravdanog, ugovorom predviđenog razloga,

12) utvrđuje pravo trgovca da bez opravdanog razloga jednostrano izmijeni osobine proizvoda koji je predmet ugovora,

13) utvrđuje pravo trgovca da visinu cijene proizvoda odredi u momentu isporuke ili poveća cijenu proizvoda bez utvrđivanja prava potrošača na raskid ugovora ukoliko je konačna cijena veća od prvobitno ugovorene,

14) utvrđuje pravo trgovca da ocjenjuje da li isporučeni proizvod odgovara ugovorenom kvalitetu,

15) utvrđuje isključivo pravo trgovaca da tumači ugovorne odredbe,

16) obavezuje potrošača na izvršenje svih ugovornih obaveza, bez obzira na to da li je trgovac ispunio svoje ugovorne obaveze,

17) isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obaveze koje su za njega preuzeli njegovi zastupnici, da poštuje ugovorne obaveze koje su u njegovo ime preuzeli njegovi agenti ili uslovljava poštovanje tih obaveza ispunjenjem određenih formalnosti od strane potrošača,

18) utvrđuje pravo trgovca da bez prethodnog pristanka potrošača vrši prenos ugovornih prava i obaveza na treće lice, čime se potrošač dovodi u nepovoljniji položaj,

19) potrošač odriče prava utvrđenih ovim zakonom,

20) isključuje ili ograničava pravo potrošača na zaštitu prava pred sudom.

(2) Odredba stava 1. tačka 13) ovog člana ne odnosi se na cijene proizvoda koje se utvrđuju na osnovu propisanog metoda, ukoliko je taj metod izričito opisan.

Nadležnost suda iz Republike

Član 68

(1) Za ugovore zaključene u Republici između domaćeg potrošača i stranog pravnog ili fizičkog lica obavezno se kao pravna zaštita potrošača ugovara nadležnost suda iz Republike.

(2) Odredba koja je u suprotnosti sa stavom 1. ovog člana ništavna je.

(3) Ugovor između domaćeg potrošača i inostranog pravnog ili fizičkog lica i svaki ugovor o prodaji na daljinu, bez obzira na sjedište trgovca, smatra se ugovorom zaključenim u Republici.

GLAVA XI
TURISTIČKI PAKET-ARANŽMANI

Ugovor o turističkom paket-aranžmanu

Član 69

(1) Turistička agencija koja obavlja poslove organizatora putovanja (u daljem tekstu: organizator putovanja) obavezna je da sa svakim potrošačem zaključi ugovor o turističkom paket-aranžmanu, ukoliko ovim zakonom ili zakonom kojim se uređuje oblast turizma nije drugačije propisano.

(2) Ugovorom o turističkom paket-aranžmanu se obavezuje organizator putovanja da pruži potrošaču najmanje dvije usluge koje je utvrdila agencija samostalno ili po zahtjevu potrošača i to usluge prevoza i smještaja, kao i druge turističke usluge koje nisu sporedne usluge prevoza i/ili smještaja a čine značajan dio ukupne cijene, s tim da je potrošač dužan da plati agenciji jedinstvenu cijenu.

(3) Ugovorom iz stava 1. organizator putovanja i posrednik (u daljem tekstu: agencija) se obavezuju da potrošaču pruže i uslugu višednevnog boravka koji uključuje samo uslugu smještaja u određenim terminima ili određenom trajanju bez obzira na izdvojeni obračun ili naplatu pojedinačnih usluga.

(4) Ugovor o turističkom paket-aranžmanu se isključivo odnosi na turistička putovanja koja traju duže od 24 časa ili uključuju bar jedno noćenje.

(5) Posrednik zaključuje ugovor iz stava 1. ovog člana ukoliko je to propisano u posredničkom ugovoru u turizmu.

(6) Izjava organizatora putovanja da je on jedini posrednik prilikom zaključivanja ugovora o turističkom paket-aranžmanu sa subjektima koji pružaju usluge putovanja (davaoci usluga) neće se smatrati validnom ako je potrošač, s obzirom na ostale okolnosti koje prate ugovor, mogao imati utisak da je organizator putovanja lično odgovoran za izvršenje ugovorenih usluga.

Sadržaj i uslovi ugovora

Član 70

(1) Ugovor o turističkom paket-aranžmanu se zaključuje u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa.

(2) Ugovor mora biti napisan jasnim i razumljivim jezikom i mora biti čitljiv ukoliko je u pisanoj formi.

(3) Prilikom sklapanja ugovora, organizator putovanja pruža putniku primjerak ugovora ili potvrdu o tom ugovoru na trajnom nosaču podataka, a putnik ima pravo zahtijevati primjerak ugovora u štampanom obliku ukoliko je isti zaključen u istovremenoj fizičkoj prisutnosti putnika i organizatora putovanja.

(4) Pored podataka iz člana 69. ovog zakona, ugovor o turističkom paket-aranžmanu mora da sadrži i:

1) posebne zahtjeve potrošača sa kojima se agencija saglasila,

2) adresu, postupak i rok za ulaganje pritužbi potrošača i rok za rješavanje pritužbi potrošača,

3) poslovno ime i adresu agencije i potrošača,

4) datum i mjesto zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu i potpise ugovornih strana,

5) uslove pod kojima potrošač ima pravo da raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu,

6) cijenu, rok i uslove plaćanja, kaparu i slično,

7) pravo potrošača da, u pisanoj ili drugoj formi, agenciji ili drugom licu ukaže na propuste u izvršenju ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(5) Ako organizator putovanja zaključuje ugovor o turističkom paket-aranžmanu putem posrednika, poslovno ime (firma) i adresa posrednika moraju da budu izričito navedeni u ugovoru.

Program putovanja

Član 71

(1) Za realizaciju pojedinačnog turističkog paket-aranžmana ili izleta agencija je dužna da obezbijedi program putovanja u pisanoj štampanoj ili elektronskoj formi, koji sadrži razumljive, tačne i jasne informacije o cijeni putovanja, kapari, roku za plaćanje preostalog

iznosa i druge podatke u skladu sa zakonom kojim se uređuje oblast turizma.

(2) Podaci objavljeni u programu putovanja su obavezujući za agenciju.

(3) Prije zaključenja ugovora o turističkom paketaranžmanu, agencija može da izvrši izmjene pod uslovom da je to njeno pravo naznačeno u programu putovanja.

(4) Agencija i potrošač mogu se dogovoriti o uslovima aranžmana koji su drugačiji od onih navedenih u programu putovanja.

(5) Agencija je dužna da program putovanja uruči korisniku turističke usluge prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(6) Elektronska forma programa putovanja iz stava 1. ovog člana podrazumijeva informacije o turističkom aranžmanu koje se nalaze na nosaču slike ili zvuka koje nudi agencija.

Predugovorno informisanje

Član 72

(1) Prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu agencija je obavezna da informiše potrošača o:

1) zahtjevu za viziranje pasoša, a posebno o vremenu za dobijanje vize, s tim da se ova obaveza odnosi na formalnosti koje se tiču građana Republike,

2) medicinskoj i policijskoj formalnosti, ako ti uslovi nisu već navedeni u programu putovanja koje se organizuje i učinjeni dostupnim potrošaču, uz uslov da u međuvremenu nije bilo izmjena programa,

3) ukupnoj cijeni aranžmana, uključujući sve poreze, takse i naknade, kao što su lučke i aerodromske takse za ukrcavanje ili iskrcavanje ili boravišne takse,

4) ukupnom iznosu sredstava koji je potrošač dužan da plati prije početka putovanja, rasporedu dospijeća i iznosu rata,

5) odredištu, sredstvima, karakteristikama i kategorijama prevoza, datumima, vremenu i mjestu polaska i povratka sa putovanja,

6) vremenu i mjestu privremenog zaustavljanja, vrsti prevoza i svojstvima prevoznog sredstva, opremljenosti, stepenu udobnosti prevoznog sredstva i usluga u prevoznom sredstvu,

7) smještajnom objektu (lokacija, vrsta, kategorija i sadržaj objekta prema važećim propisima države u kojoj se objekat nalazi), smještajnoj jedinici (soba, apartman, studio, opremljenost, nivo udobnosti i druge karakteristike),

8) broju, rasporedu, vrsti, karakteristikama i načinu usluživanja jela,

9) posjetama, izletima i drugim uslugama koje su uključene u ukupnu cijenu aranžmana,

10) mogućnosti za ugovaranje polise osiguranja koja pokriva troškove otkaza ugovora o turističkom paket-aranžmanu od strane potrošača u slučaju nesreće ili bolesti ili troškove pomoći i povratka sa putovanja,

11) podacima o carinskim, graničnim i administrativnim formalnostima,

12) uslovljavanju realizacije ugovora o turističkom paket-aranžmanu sa brojem prijavljenih putnika i roku za obavještavanje potrošača o raskidu ugovora o turističkom paket-aranžmanu u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i

13) nazivu, poslovnom imenu i sjedištu agencije radi dostavljanja pismena u sudskom postupku.

(2) Potrošaču treba da budu saopštene sve ugovorne odredbe prije zaključenja ugovora o turističkom paketaranžmanu, kao i da mu se uruči najmanje jedan primjerak ugovora.

(3) Ugovor o turističkom paket-aranžmanu obavezno sadrži sve odredbe iz programa putovanja koji je lično uručen potrošaču.

(4) Agencija je obavezna da potrošača na jasan i razumljiv način obavijesti o podacima iz stava 1. ovog člana bez naplate posebne naknade, u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, tekstom koji je ispisan simbolima i iste veličine kao u ugovoru o turističkom paket-aranžmanu.

Obavještenje o promjeni podataka iz ugovora

Član 73

(1) U slučaju zaključenja ugovora o turističkom paketaranžmanu, podaci iz člana 72. ovog zakona postaju njegov sastavni dio, obavezuju agenciju i ne mogu se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promjene nastanu usljed više sile.

(2) Agencija je dužna da obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 71. ovog zakona u primjerenom roku prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču.

(3) Ako je potrošač putem sredstva komunikacije na daljinu rezervisao aranžman, agencija je dužna da obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 71. ovog zakona u primjerenom roku prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, sredstvom komunikacije na daljinu kojim je potrošač izvršio rezervaciju.

(4) Agencija je obavezna da u ugovoru o turističkom paket-aranžmanu izričito navede svaku promjenu u podacima iz člana 71. ovog zakona koja nastane u periodu od obavještavanja potrošača o pojedinostima do zaključenja ugovora.

Potvrda o putovanju

Član 74

(1) U trenutku zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu ili neposredno nakon njegovog zaključenja, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, agencija je obavezna da potrošaču izda potvrdu o putovanju.

(2) Potvrda o putovanju, osim cijene, uslova plaćanja iz člana 70. stav 4. tačka 6) ovog zakona mora sadržavati i podatke o:

1) konačnom odredištu, a ukoliko putovanje podrazumijeva više odredišta, potrebno ih je posebno navesti sa vremenom boravka i datumima,

2) datumu i planiranom vremenu odlaska na putovanje i povratka sa putovanja,

3) posjetama, ekskurzijama, drugim uslugama ili fakultativnim izletima koju su uključeni u cijenu aranžmana,

4) obavještenju o zadržanom pravu na izmjenu cijena i elemenata koji utiču na formiranje cijena, kao i o činjenicama koje nisu uključene u cijenu putovanja,

5) ugovorenim posebnim zahtjevima potrošača,

6) poslovnom imenu i adresi agencije,

7) imenu, adresi i broju telefona lokalnog predstavnika agencije kojem se potrošač može obratiti za pomoć po potrebi, a ukoliko agencija nije obezbijedila predstavnika, broj telefona agencije za hitne pozive,

8) informacijama o mogućoj uplati sume osiguranja za pokriće troškova u slučaju potrošačevog otkazivanja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, povrede, bolesti, smrtnog slučaja, povratka u Republiku, odnosno BiH, uključujući ime i adresu osiguravaoca,

9) uslovima i zahtjevima koji se tiču ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(3) Izuzetno od stava 1. ovog člana, potvrda treba da sadrži i obavještenje o lokalnom predstavniku agencije, broju telefona agencije za hitne pozive, agencija je obavezna da potrošaču dostavi prilikom zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, a najkasnije prije početka putovanja.

(4) Obavještenje o obavezi dostavljanja podataka koji omogućavaju neposredan kontakt sa maloljetnikom koji putuje ili boravi u inostranstvu bez pratnje roditelja ili staratelja, kao i o imenu, adresi i broju telefona lica odgovornog za maloljetnika u mjestu boravka u

inostranstvu, agencija je dužna da potrošaču dostavi prije zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, a najkasnije 14 dana prije početka putovanja.

Cijena turističkog paket-aranžmana

Član 75

(1) U ugovoru o turističkom paket-aranžmanu cijena aranžmana se ne može mijenjati, osim ako je to u ugovoru izričito predviđeno i ako ugovor sadrži podatke za izračunavanje nove cijene.

(2) U skladu sa ovim zakonom, naknadna promjena obračuna cijene aranžmana može se utvrditi u slučaju:

1) promjene troškova prevoza za više od 8% od ugovorene cijene, a koja je prouzrokovana promjenom cijena nafte i derivata nafte (gorivo),

2) promjene takse za određene usluge, kao što su: pristajanje na lukama i aerodromima, tegljarenje i putničke takse na aerodromima,

3) uticaja promjene deviznog kursa, ako ta promjena utiče na povećanje cijene aranžmana više od 8%.

(3) Agencija je obavezna da informiše potrošača o povećanju cijene kada sazna za okolnosti iz stava 2. ovog člana.

(4) Ako agencija zahtijeva povećanje cijene, potrošač ima pravo da odustane od ugovora o turističkom paketaranžmanu pod uslovom da to odmah saopšti agenciji.

(5) Ugovorena cijena ne smije se povećati u bilo kojem slučaju u periodu od 20 radnih dana prije ugovorenog datuma polaska na putovanje.

Prenos aranžmana

Član 76

(1) Prije nego što počne putovanje, potrošač može prenijeti svoj aranžman na drugog potrošača koji ispunjava sve uslove za putovanje, s tim da je obavezan da o tome obavijesti agenciju najkasnije u roku od sedam dana.

(2) Drugi potrošač koji preuzima aranžman i njegov prethodnik solidarno su odgovorni agenciji za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza.

(3) U slučaju iz stava 1. ovog člana, agencija može zahtijevati naknadu samo troškova koji nastanu zamjenom potrošača.

Odustanak od ugovora

Član 77

(1) Potrošač može potpuno ili djelimično odustati od ugovora o turističkom paket-aranžmanu u bilo koje vrijeme prije polaska na putovanje.

(2) Ako potrošač odustane od ugovora o turističkom paket-aranžmanu, agencija gubi pravo na naplatu ugovorene cijene.

(3) Ako potrošač prije početka putovanja odustane od ugovora o turističkom paket-aranžmanu u primjerenom roku koji se određuje s obzirom na vrstu putovanja u opštim uslovima putovanja agencije, agencija ima pravo na naknadu administrativnih troškova, koji ne mogu biti veći od 5% od vrijednosti aranžmana.

(4) U slučaju neblagovremenog odustajanja od ugovora o turističkom paket-aranžmanu, agencija može od potrošača zahtijevati naknadu u određenom procentu od ugovorene cijene, a procenat se utvrđuje srazmjerno periodu preostalom do početka putovanja i koji mora biti ekonomski opravdan.

(5) Ako potrošač odustane od ugovora o turističkom paket-aranžmanu zbog okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vrijeme zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, kao i u slučaju ako potrošač obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili zamjenu pronađe agencija, agencija ima pravo isključivo na naknadu administrativnih troškova.

Izmjena odredaba ugovora

Član 78

(1) Ako prije ugovorenog dana početka putovanja agencija utvrdi da je prinuđena da izmijeni pojedine bitne odredbe ugovora o

turističkom paket-aranžmanu, kao što su cijena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum polaska, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo udobnosti smještaja, obavezna je da izmjene bez odgađanja saopšti potrošaču, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, da bi potrošač donio odluku u vezi sa izmjenom ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(2) Ako je potrošač sredstvom komunikacije na daljinu rezervisao aranžman, agencija je obavezna da izmjene iz stava 1. ovog člana dostavi potrošaču sredstvom komunikacije na daljinu kojim je potrošač izvršio rezervaciju.

(3) U slučaju iz stava 1. ovog člana, potrošač ima pravo da:

1) prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta bez obaveze potrošača da plati razliku u cijeni,

2) prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u cijeni,

3) zahtijeva vraćanje uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(4) Potrošač je obavezan da, bez odgađanja, obavijesti agenciju o odluci iz stava 3. ovog člana, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa ili sredstvom komunikacije na daljinu kojim je izvršio rezervaciju.

(5) U slučaju raskida ugovora o turističkom paketaranžmanu prije polaska na putovanje, agencija je obavezna da potrošaču refundira kaparu koju je uplatio i to u roku od 30 dana od dana prijema pismenog obavještenja potrošača iz stava 4. ovog člana.

(6) Agencija ne može zahtijevati od potrošača da plati naknadu štete u slučaju raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu prije polaska na putovanje, a potrošač ima i pravo da zahtijeva da mu se isplati kamata na njegovu uplaćenu kaparu po stopi koju obračunava komercijalna banka na tromjesečne depozite i to za period od dana uplate kapare do dana otkazivanja ugovora.

(7) Ako za vrijeme izvršenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu dođe do izmjena u aranžmanu, a potrošač se odluči da raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu, u tom slučaju potrošač snosi samo realne troškove izvršenih usluga agencije do trenutka odustajanja od aranžmana.

(8) U svakom slučaju, bez obzira na vrstu odluke koju donese, potrošač ima pravo da traži naknadu štete.

(9) O svakom propustu u vezi sa izvršenjem ugovora o turističkom paket-aranžmanu koji primijeti na licu mjesta, potrošač je obavezan da obavijesti pružaoca odgovarajućih usluga i organizatora i/ili trgovca na malo, u pisanoj formi ili na bilo koji drugi odgovarajući način, što je prije moguće.

Obaveze agencije u slučaju izmjene usluga iz ugovora

Član 79

(1) Ako agencija nakon početka putovanja utvrdi da potrošaču nisu pružene, odnosno da neće biti u mogućnosti da potrošaču pruži usluge u skladu sa ugovorom o turističkom paket-aranžmanu, obavezna je da ponudi potrošaču druge odgovarajuće usluge do okončanja putovanja bez dodatnih troškova za potrošača, kao i da isplati eventualnu razliku u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga.

(2) Ako pružanje usluge iz stava 1. ovog člana nije moguće, ili potrošač ne prihvati uslugu iz opravdanih razloga, agencija je obavezna da potrošaču nadoknadi troškove koji su posljedica izmjene nakon polaska na putovanje, kao i da obezbijedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa potrošačem.

(3) Ako agencija ne pruži potrošaču usluge iz stava

1. ovog člana ili ako ne obezbijedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa potrošačem, potrošač može da:

1) o svom trošku pribavi druge odgovarajuće usluge i

2) izvrši povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa agencijom.

(4) U slučaju iz stava 3. ovog člana agencija je dužna da potrošaču, na njegov zahtjev, nadoknadi troškove.

Organizovanje boravka učenika tokom školovanja u inostranstvu

Član 80

(1) Ako agencija organizuje boravak učenika ili studenta na školovanju, odnosno na studijama u inostranstvu, obavezna je da obezbijedi smještaj učenika, odnosno studenta u odgovarajućoj porodici ili drugom odgovarajućem smještaju, u saradnji sa učenikom, odnosno studentom i u skladu sa standardima koji se osnovano mogu očekivati u zemlji iz koje potiče.

(2) Agencija je obavezna da obezbijedi učeniku, odnosno studentu mogućnost redovnog pohađanja nastave ili obuke u toku boravka u inostranstvu.

(3) Agencija je obavezna da najkasnije u roku od 14 dana od dana početka putovanja obavijesti potrošača o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina i imenu, adresi i telefonskom broju odgovornog lica kome učenik, odnosno student može da se obrati za pomoć u mjestu boravka u inostranstvu.

(4) Agencija je dužna da učeniku, odnosno studentu, pruži neophodne informacije o kulturi, običajima i načinu života u zemlji domaćina.

(5) Ako agencija ne ispuni obaveze iz st. 3. i 4. ovog člana, potrošač ima pravo da prije početka putovanja bez naknade raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu.

(6) Teret dokazivanja ispunjenja obaveza iz st. 3. i 4. ovog člana je na agenciji.

(7) Potrošač ima pravo da raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu u bilo koje vrijeme prije putovanja.

(8) U slučaju da potrošač raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu nakon početka putovanja, agencija je dužna da organizuje povratak učenika, odnosno studenta u mjesto polaska.

(9) U slučaju da potrošač raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu nakon početka putovanja iz razloga za koje agencija ne odgovara, agencija ima pravo na naknadu troškova povratka učenika, odnosno studenta.

Prava potrošača u slučaju odstupanja od ugovora

Član 81

(1) Agencija i lokalni predstavnik agencije dužni su da bez odgađanja:

1) odgovore na pritužbe potrošača za vrijeme trajanja putovanja i

2) otklone svako odstupanje od ugovora o turističkom paket-aranžmanu na koje potrošač ukaže.

(2) U slučaju da odstupanje od ugovora o turističkom paket-aranžmanu na koje potrošač ukaže nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, potrošač ima pravo da zahtijeva srazmjerno umanjenje cijene.

(3) Ako odstupanje od ugovora o turističkom paketaranžmanu na koje potrošač ukaže, a nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, predstavlja neizvršenje ili djelimično izvršenje ugovorne obaveze u vezi sa njenim obimom ili kvalitetom i potrošač može da zahtijeva od agencije povraćaj uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(4) Potrošač ne može da zahtijeva umanjenje cijene ako nesavjesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga.

Realizacija aranžmana i pravo na raskid ugovora

Član 82

(1) Agencija je obavezna da realizuje aranžman na način koji je ugovoren.

(2) U slučaju da aranžman nije realizovan u skladu sa ugovorom o turističkom paket-aranžmanu, potrošač može da zahtijeva od agencije otklanjanje nedostataka u primjerenom roku.

(3) Ako agencija u primjerenom roku ne otkloni nedostatke u realizaciji ugovora o turističkom paket-aranžmanu u skladu sa članom 81. ovog zakona, potrošač može da raskine ugovor.

(4) Potrošač nije dužan da agenciji ostavi primjeren rok za otklanjanje nedostataka u realizaciji ugovora o turističkom paket-aranžmanu ako:

1) pružanje druge odgovarajuće usluge nije moguće ili ako agencija izričito odbije da pruži drugu odgovarajuću uslugu,

2) nema interes za otklanjanje nedostataka u realizaciji ugovora.

(5) Agencija snosi troškove povratka potrošača u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa potrošačem i druge troškove koji nastanu zbog raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

Prestanak ugovornih obaveza

Član 83

(1) Ako zbog događaja za koji nisu odgovorne ugovorne strane ispunjenje obaveze agencije postane nemoguće, prestaju i obaveze potrošača.

(2) Ako je u slučaju iz stava 1. ovog člana potrošač preduzeo određene radnje radi ispunjenja svoje ugovorne obaveze, potrošač može da zahtijeva od agencije vraćanje uplaćenih sredstava po pravilima o vraćanju stečenog bez osnova.

(3) Troškove povratka potrošača u mjesto polaska ili drugo dogovoreno mjesto snose ugovorne strane u jednakim dijelovima, a druge troškove koji se odnose na prestanak ugovora o turističkom paket-aranžmanu snosi potrošač.

Odgovornost agencije za štetu

Član 84

(1) Ako agencija ili treće lice koje je u ime agencije trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom paketaranžmanu ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako kasni sa njenim ispunjenjem, potrošač može da zahtijeva naknadu štete, uključujući nematerijalnu štetu.

(2) Ako u slučaju iz stava 1. ovog člana potrošač podnese agenciji zahtjev za naknadu štete jer treće lice koje je u ime agencije trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom paket-aranžmanu nije ispunilo, odnosno djelimično je ispunilo obavezu iz ugovora ili ako zakasni sa njenim ispunjenjem, agencija je ovlašćena da od trećeg lica zahtijeva naknadu uplaćenog iznosa.

(3) Agencija se oslobađa odgovornosti iz stava 1. ovog člana ako dokaže da je neispunjenje, djelimično ispunjenje ili kašnjenje sa ispunjenjem posljedica potrošačevog namjernog ili krajnje nepažljivog postupanja.

Prijavljivanje nedostataka i prava potrošača

Član 85

(1) Potrošač je obavezan da agenciju i lokalnog predstavnika agencije na koju je agencija uputila potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, u pisanoj formi ili na drugi odgovarajući način, obavijesti o nedostacima izvršenih usluga, najkasnije u roku od 30 dana od dana utvrđivanja nedostataka.

(2) Agencija je obavezna da prije početka putovanja, na jasan i razumljiv način, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, obavijesti potrošača o dužnosti iz stava 1. ovog člana i mogućim posljedicama propuštanja izvršenja te dužnosti.

(3) Agencija je obavezna da potrošaču omogući da se na jednostavan i pristupačan način obraća licu odgovornom za prijem pritužbi potrošača za vrijeme trajanja putovanja.

(4) Ako agencija ne ispuni obaveze iz st. 2. i 3. ovog člana, potrošač ne može snositi štetne posljedice propuštanja da agenciju ili lokalnog predstavnika agencije na koju je agencija uputila potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći obavijesti o nemogućnosti izvršenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

(5) Ako potrošač propusti da blagovremeno obavijesti agenciju u roku propisanom opštim uslovima putovanja agencije o nedostacima pruženih usluga, ne može zahtijevati umanjenje cijene iz člana 78.

ovog zakona, raskid ugovora iz člana 79. ovog zakona i naknadu štete iz člana 84. ovog zakona, osim ako se odgovornost za propuštanje roka iz stava 1. ovog člana ne može staviti potrošaču na odgovornost.

Naknada troškova pri raskidu ugovora

Član 86

Agencija je obavezna da potrošaču nadoknadi troškove nastale raskidom ugovora o turističkom paket-aranžmanu, osim u slučaju:

1) raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ako je prije zaključenja ugovora obavijestila potrošača da je izvršenje putovanja uslovljeno brojem prijavljenih putnika i da rok za obavještavanje potrošača o raskidu ne može biti kraći od pet dana od dana početka putovanja,

2) prestanka ugovora o turističkom paket-aranžmanu zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, pri čemu se veliki broj prijavljenih putnika ne smatra kao nemogućnost ispunjenja.

Izuzeci od prava na naknadu

Član 87

(1) Potrošač nema pravo da primi naknadu za neizvršenje ugovora o turističkom paket-aranžmanu od agencije u sljedećim slučajevima:

1) ako je ugovor o turističkom paket-aranžmanu otkazan zbog nedovoljnog broja učesnika pod uslovom da je potrošač bio unaprijed informisan o toj klauzuli ugovora,

2) ako je ugovor o turističkom paket-aranžmanu otkazan zbog više sile kao posljedice nepredviđenog i izuzetnog događaja čije su posljedice takve prirode da se nisu mogle izbjeći, niti predvidjeti i pored dužne pažnje.

(2) U smislu stava 1. tačka 2) ovog člana prebukiranje kapaciteta se ne smatra višom silom.

Obaveze agencije u slučaju raskida ugovora

Član 88

(1) Agencija je obavezna da preduzme sve neophodne mjere u slučaju raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu, a posebno u vezi sa povratkom potrošača ako je povratna karta bila ugovorena.

(2) Agencija snosi sve ostale troškove u slučaju iz stava 1. ovog člana.

Solidarna odgovornost za izvršenje ugovora

Član 89

(1) Organizator putovanja i posrednik solidarno su odgovorni potrošaču za izvršenje ugovorenih usluga, kao i za štetu nastalu usljed neizvršenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu, čak i u slučaju kada je ugovor zaključio posrednik u svoje ime, a za račun organizatora putovanja.

(2) Lica koja pružaju usluge tokom putovanja na zahtjev agencije ili lice koje naruči te usluge odgovorni su potrošaču za izvršenje tih usluga, kao i za štetu nastalu zbog neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluge, a potrošač ima pravo da uputi odštetni zahtjev bilo kojem od navedenih lica.

(3) Na garanciju trgovca za usluge iz ugovora o turističkom paket-aranžmanu koje nisu izvršene zbog nesposobnosti plaćanja trgovca, shodno se primjenjuju pravila o aktiviranju jemstva prema zakonu kojim se uređuje oblast turizma.

GLAVA XII
VREMENSKO KORIŠĆENjE NEPOKRETNOSTI U TURIZMU

Vrste ugovora

Član 90

(1) Za vremensko korišćenje nepokretnosti u turizmu, u smislu ovog zakona, zaključuju se sljedeći ugovori: ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor, ugovor o preprodaji, ugovor o razmjeni (u daljem tekstu: ugovori o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu) i sporedni ugovor.

(2) Ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti je ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač stiče, uz

naknadu, pravo da koristi jednu ili više smještajnih jedinica u ugostiteljskom objektu za smještaj za noćenje u količini većoj od jednog perioda zauzeća.

(3) Ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor je ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač prvenstveno, uz naknadu, stiče pravo da dobije popust ili drugu pogodnost u vezi sa smještajem, odvojeno ili zajedno sa putovanjem ili drugim uslugama.

(4) Ugovor o preprodaji je ugovor kojim trgovac, uz naknadu, pomaže potrošaču da proda ili kupi vremenski podijeljeno korišćenje smještajne jedinice u ugostiteljskom objektu za smještaj ili dugoročni proizvod za odmor.

(5) Ugovor o razmjeni je ugovor kojim se potrošač, uz naknadu, priključuje sistemu razmjene koji mu dozvoljava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama u zamjenu za dopuštanje drugim licima da vremenski ograničeno uživaju u pogodnostima koje proizlaze iz njegovog ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti.

(6) Sporedni ugovor je ugovor kojim potrošač pribavlja usluge koje su u vezi sa ugovorom o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti ili ugovorom o dugoročnom proizvodu za odmor, a koje pruža trgovac ili treće lice po osnovu aranžmana između trećeg lica i trgovca.

Obavještavanje potrošača prije zaključenja ugovora

Član 91

(1) Trgovac je dužan da potrošača u primjerenom roku prije zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu tačno i potpuno obavijesti o podacima navedenim u standardnim informativnim obrascima za ugovore.

(2) Obavještenja iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču bez naknade, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, na jasan i razumljiv način.

(3) Ministar pravilnikom propisuje sadržaj standardnih informativnih obrazaca za ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u

turizmu.

Izmjena podataka iz informativnih obrazaca

Član 92

(1) Informativni obrasci iz člana 91. stav 1. ovog zakona čine sastavni dio ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu i ne mogu se mijenjati osim ako se ugovorne strane o tome izričito saglase ili ako su izmjene nastale zbog neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti van kontrole trgovca čije posljedice nisu mogle biti izbjegnute i u slučaju dužne pažnje.

(2) Eventualne izmjene podataka iz informativnih obrazaca iz člana 91. stav 1. ovog zakona moraju se predočiti potrošaču prije zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa pristupačnom potrošaču, uz obavezu da se izmjene naznače u ugovoru.

Obaveze trgovca pri oglašavanju ugovora

Član 93

(1) Prilikom oglašavanja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, trgovac je dužan da obavijesti potrošača o uslovima i načinu za dobijanje obavještenja iz člana 91. ovog zakona.

(2) U slučaju da prilikom promotivnog ili prodajnog događaja, trgovac nudi lično potrošaču da zaključe ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, obavezan je da jasno istakne promotivnu ili prodajnu svrhu tog događaja.

(3) Trgovac mora omogućiti da obavještenje iz člana 91. ovog zakona bude dostupno potrošaču za vrijeme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.

Obaveze trgovca prilikom zaključenja ugovora

Član 94

(1) Ugovor o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu se zaključuje u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa.

(2) Trgovac je dužan da nakon potpisivanja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu potrošaču preda najmanje jedan

primjerak potpisanog ugovora.

(3) U slučaju zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, podaci iz člana 91. ovog zakona postaju sastavni dio ugovora, obavezuju trgovca i ne mogu se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promjene nastanu usljed više sile.

(4) Trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 91. ovog zakona, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču.

(5) Trgovac je dužan da u ugovorima o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu izričito navede svaku promjenu podataka iz člana 91. ovog zakona koja nastane u periodu od obavještavanja potrošača o podacima do zaključenja ugovora.

Sadržaj ugovora

Član 95

(1) Ugovori o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, pored podataka iz člana 91. ovog zakona moraju da sadrže, najmanje:

1) podatke o datumu i mjestu zaključenja ugovora,

2) ime, prebivalište i potpis potrošača,

3) poslovno ime (firmu), odnosno ime, prebivalište, odnosno sjedište i potpis trgovca, odnosno ime, prebivalište i potpis ovlašćenog lica trgovca.

(2) Trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključenja ugovora potrošača izričito obavijesti o:

1) pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora,

2) roku u kome potrošač može da jednostrano raskine ugovore,

3) zabrani naplate cijene unaprijed prije isteka roka u kome potrošač može da jednostrano raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu.

(3) Potrošač mora da odvojeno od potpisivanja ugovora potpiše ugovorne odredbe koje se odnose na prava potrošača iz stava 2. ovog člana.

(4) Obrazac o jednostranom raskidu ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu sastavni je dio ugovora.

(5) Ministar pravilnikom propisuje sadržaj i izgled obrasca o jednostranom raskidu ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu.

Pravo na raskid ugovora

Član 96

(1) Potrošač može da jednostrano raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, bez obaveze da navede razloge za raskid, u roku od 14 dana o dana prijema zaključenih ugovora.

(2) U slučaju istovremenog zaključenja ugovora iz člana 90. st. 2, 3. i 4. ovog zakona i ugovora o razmjeni, rok za jednostrani raskid ugovora računa se od dana prijema zaključenog ugovora o omogućavanju razmjene vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti.

Uslovi i rokovi za raskid ugovora

Član 97

(1) Ako trgovac nije dostavio potrošaču obrazac o jednostranom raskidu ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, potrošač može da jednostrano raskine ugovore, odnosno predugovore u roku od godinu dana i 14 dana od dana prijema zaključenog ugovora, odnosno predugovora.

(2) Ako trgovac dostavi potrošaču obrazac za jednostrani raskid ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu prije isteka godinu dana od dana kada je potrošač primio primjerak zaključenih ugovora, odnosno predugovora, rok za jednostrani raskid ugovora iz člana 96. ovog zakona računa se od dana kada je potrošač primio obrazac o jednostranom raskidu ugovora.

(3) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o podacima iz člana 91. ovog zakona u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, odnosno predugovore u roku od tri mjeseca i 14 dana od dana kada je primio primjerak zaključenih ugovora, odnosno predugovora.

(4) Ako trgovac dostavi potrošaču obavještenje o podacima iz člana 91. ovog zakona prije isteka tri mjeseca od dana kada je potrošač primio primjerak zaključenog ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, odnosno predugovora, rok za jednostrani raskid ugovora iz člana 96. ovog zakona računa se od dana kada je potrošač primio obavještenje.

Izjava o jednostranom raskidu ugovora

Član 98

(1) Izjava kojom potrošač jednostrano raskida ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu proizvodi pravno dejstvo ako je data u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa.

(2) Izjavu iz stava 1. ovog člana potrošač je obavezan da dostavi trgovcu na obrascu za jednostrani raskid ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, osim u slučaju iz člana 97. stav 1. ovog zakona.

(3) Izjava iz stava 2. ovog člana smatra se blagovremenom ako je poslata prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Član 99

(1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, odnosno predugovora, prestaju obaveze ugovornih strana da izvrše, odnosno zaključe ugovore.

(2) Potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu bez naknade troškova i nije dužan da plati usluge koje su mu pružene prije jednostranog raskida ugovora, odnosno predugovora.

(3) Ako potrošač jednostrano raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu smatra se da su raskinuti svi povezani ugovori bez obaveze plaćanja bilo kakvih troškova od potrošača, uključujući ugovor o kreditu bez obzira na to da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.

(4) Ako je potrošaču kredit odobrilo treće lice, trgovac je dužan da o jednostranom raskidu ugovora obavijesti davaoca kredita.

(5) Ukoliko potrošač raskine ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu, trgovac je dužan da mu bez odgađanja vrati plaćeni iznos novca, a najkasnije u roku od 15 dana od dana kada je primio pismeno obavještenje od potrošača.

Zabrana ugovaranja plaćanja i drugih izvršenja obaveza

Član 100

(1) Prilikom zaključenja ugovora iz člana 90. st. 2, 3. i 4. ovog zakona zabranjeno je ugovaranje plaćanja, pružanja sredstava obezbjeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

(2) Prilikom zaključenja ugovora o preprodaji, zabranjeno je ugovaranje plaćanja, pružanja sredstava obezbjeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu prije njegovog izvršenja, odnosno prije nego što je preprodaja izvršena.

Plaćanje i raskid ugovora o dugoročnom proizvodu za odmor

Član 101

(1) U slučaju zaključenja ugovora o dugoročnom proizvodu za odmor, plaćanje cijene vrši se samo u ratama, u jednakim godišnjim iznosima za vrijeme trajanja ugovora.

(2) Ukupan iznos koji je potrošač obavezan da uplati, uključujući članarinu, obračunava se u jednakim godišnjim ratama.

(3) Trgovac je dužan da potrošaču pošalje zahtjev za plaćanje svake rate u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, najkasnije 14 dana prije dana njenog dospijeća.

(4) Nakon isplate prve rate, potrošač može bez kamate da raskine ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor dostavljanjem obavještenja o jednostranom raskidu ugovora trgovcu, u roku od 14 dana od dana prijema zahtjeva za plaćanje naredne rate.

Pružanje pomoći prilikom preprodaje

Član 102

(1) Trgovac je obavezan da potrošaču pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, odnosno dugoročnog proizvoda za odmor.

(2) Ako trgovac ne pruži potrošaču pomoć na način iz stava 1. ovog člana, potrošač može da zahtijeva od trgovca da otkupi vremenski podijeljeno korišćenje nepokretnosti ili dugoročnog proizvoda za odmor.

Aktiviranje garancije

Član 103

Na garanciju trgovca za usluge iz ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti koje nisu izvršene zbog nesposobnosti plaćanja trgovca, shodno se primjenjuju pravila o aktiviranju bankarske garancije prema propisima iz oblasti turizma.

Solidarna odgovornost za izvršenje ugovornih obaveza

Član 104

Trgovac, lica koja po nalogu trgovca učestvuju u prodaji vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, lica kojima je trgovac povjerio obavljanje određenih poslova iz ugovora o prodaji vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, ostali trgovci koji učestvuju u prodaji usluga vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti i posrednici u prodaji usluga vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti solidarno su odgovorni potrošaču za izvršenje i za pravne posljedice neizvršenja ugovornih obaveza.

GLAVA XIII
ELEKTRONSKI INSTRUMENTI PLAĆANjA

Elektronski instrumenti plaćanja i elektronski novac

Član 105

(1) Elektronskim instrumentima plaćanja (u daljem tekstu: EIP) su instrumenti plaćanja na daljinu koji korisniku i vlasniku, odnosno potrošaču omogućavaju pristup sredstvima na njihovom računu kod finansijske institucije, radi obavljanja prenosa novčane vrijednosti (transakcije) u kojem se traži identifikacioni broj i/ ili sličan dokaz identiteta.

(2) EIP-om se smatraju kartice za plaćanje, kao što su: kreditne i debitne kartice, prodajne kartice, kartice trgovačkih društava pomoću kojih se vrši odgađanje terećenja računa, kao i primjena telekomunikacionog i kućnog bankarstva.

(3) Elektronski novac (u daljem tekstu: e-novac) označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrijednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca, pri čemu elektronski novac ne uključuje digitalni zapis valute koju nije izdala i za čiju vrijednost ne garantuje centralna banka, niti drugi organ javnog sektora, te koja nema pravni status novca ili valute.

(4) E-novac ne smatra se instrumentom plaćanja na daljinu.

(5) Odredbe o EIP-u odnose se na:

1) doznačavanje novca posredstvom EIP-a, osim plaćanja naručenih ili ostvarenih doznaka posredstvom finansijskih institucija,

2) ulaganje i povlačenje gotovine pomoću EIP-a iz uređaja, kao što su bankomati, u prostorijama ili izvan prostorija izdavaoca EIP-a ili drugih pravnih lica, koji na osnovu ugovora prihvataju EIP.

(6) Odredbe o EIP-u ne odnose se na plaćanja čekom i na garantne funkcije EIP-a kod određenih kartica EIP-a u vezi sa plaćanjem čekom.

Izdavanje i upotreba EIP-a

Član 106

(1) Izdavalac EIP-a, u okviru svog poslovanja, stavlja na raspolaganje EIP na osnovu međusobno zaključenog ugovora u pisanoj formi.

(2) Vlasnik EIP-a je lice koje je na osnovu ugovora sa izdavaocem zaključilo ugovor iz stava 1. ovog člana.

(3) Korisnik EIP-a na osnovu ugovora zaključenog sa vlasnikom EIP-a u pisanoj formi raspolaže EIP-om.

(4) Korisnik EIP-a može biti i sam vlasnik EIP-a.

Obavještavanje korisnika EIP-a

Član 107

(1) Izdavalac EIP-a obavezan je da prilikom zaključenja ugovora, a prije isporuke EIP-a, u pisanoj ili elektronskoj formi, zainteresovanom korisniku, odnosno potrošaču saopšti sljedeće podatke:

1) opis EIP-a, a po potrebi i tehničke zahtjeve koji se odnose na primjenu odgovarajuće komunikacione opreme vlasnika i korisnika EIP-a, vrstu i način upotrebe EIPa, uključujući i gornju finansijsku granicu plaćanja, ukoliko postoji,

2) pregled obaveza i odgovornosti vlasnika i/ili korisnika i izdavaoca EIP-a, a naročito opis mjera koje izdavalac EIP-a treba da preuzme da bi učinio bezbjednim EIP i sredstva koja omogućavaju njegovu upotrebu, kao što je: unošenje i upotreba šifre u EIP, u formi ličnog identifikacionog broja ili neke druge šifre,

3) uobičajeno vrijeme u kojem se debituje ili kreditira račun vlasnika ili korisnika EIP-a, uključujući i datum pretvaranja, odnosno uobičajeno vrijeme u kojem će primati račune ako vlasnik ili korisnik EIP-a nema račun kod izdavaoca EIP-a,

4) sve troškove koji terete vlasnika EIP-a, a posebno visinu početnih i godišnjih taksa, provizije i troškove koje vlasnik ili korisnik EIP-a plaća izdavaocu EIP-a za obavljene poslove, a po potrebi i kamate i način njihovog obračuna,

5) vrijeme u kojem vlasnik ili korisnik EIP-a može staviti prigovor na određeni prenos novčane vrijednosti, kao i uputstvo o postupku za

pomoć i odštetu koji su vlasniku ili korisniku EIP-a na raspolaganju i način podnošenja prigovora,

6) pravo koje se primjenjuje na ugovor.

(2) Ako se EIP može upotrijebiti za poslove sa inostranstvom, odnosno van zemlje izdavaoca EIP-a, odnosno priključenja, izdavalac EIP-a će vlasniku ili korisniku EIP-a saopštiti:

1) iznos svih taksa i cijenu za zamjenu stranog sredstva plaćanja, a po potrebi i devizni kurs,

2) referentni kurs za obračun posla, uključujući i datum deviznog kursa.

Obavještavanje nakon prenosa novčane vrijednosti

Član 108

(1) Nakon obavljenog prenosa novčane vrijednosti, izdavalac EIP-a obavezan je da korisniku EIP-a, u pisanoj ili elektronskoj formi, dostavi obavještenje koje sadrži najmanje:

1) podatke pomoću kojih korisnik EIP-a može identifikovati prenos novčane vrijednosti i podatke o prihvatiocu prenosa,

2) iznos prenosa koji će u obračunskoj vrijednosti teretiti vlasnika,

3) valutu u kojoj će iznos prenosa teretiti korisnika EIP-a,

4) iznos takse i troškova za obavljeni prenos.

(2) Izdavalac EIP-a dužan je da vlasniku i korisniku EIP-a omogući provjeru najmanje pet posljednjih prenosa novčanih vrijednosti, kao i preostali iznos novčanih sredstava na tom računu.

Obaveze i odgovornost korisnika EIP-a

Član 109

(1) Vlasnik i korisnik EIP-a treba da upotrijebe EIP u skladu sa uslovima koji važe za izdavanje i upotrebu EIP-a i da preduzmu sve mjere da bi se EIP i njegova upotreba učinila bezbjednim, a posebno podatke koji omogućavaju njegovu upotrebu, kao što su: lični identifikacioni broj ili drugu šifru.

(2) Korisnik EIP-a dužan je da izdavaocu EIP-a ili ustanovi koju on naznači, bez odgađanja saopšti:

1) gubitak ili krađu EIP-a ili sredstva koje omogućava njegovu upotrebu,

2) proknjiženje neodobrenog prenosa novčane vrijednosti na njegovom računu,

3) svaku grešku i svaku nepravilnost vođenja računa kod izdavaoca EIP-a.

(3) Korisnik EIP-a ne smije zabilježiti u prepoznatljivom obliku svoj lični identifikacioni broj ili drugu šifru, a naročito ne na EIP-u, niti na bilo kojem predmetu koji sa EIP-om nosi sa sobom.

(4) Korisnik EIP-a može poništiti narudžbu koju je ispostavio posredstvom svog EIP-a.

(5) Kada korisnik EIP-a obavijesti izdavaoca EIP-a o gubitku ili krađi EIP-a ili lice koje izdavalac odredi, korisnik EIP-a nije više odgovoran za posljedice gubitka ili krađe EIP-a, osim u slučaju krajnje nepažnje, prevare ili kršenja odredaba ovog zakona od korisnika EIP-a.

Ograničenje odgovornosti korisnika EIP-a

Član 110

(1) Do trenutka prijave gubitka ili krađe, korisnik EIP-a sam nadoknađuje nastale troškove najviše do iznosa od 300 KM, osim ako je gubitak nastao krajnjom nepažnjom korisnika EIP-a, prevarom ili postupanjem u suprotnosti sa članom 109. stav 2. ovog zakona.

(2) Korisnik EIP-a nije odgovoran ako je EIP upotrijebljen bez njegovog prisustva ili bez njegove identifikacione kartice.

(3) Primjena povjerljive šifre ili drugog identifikacionog sredstva nije dovoljna za odgovornost korisnika EIP-a.

Prava i obaveze izdavaoca EIP-a

Član 111

(1) Izdavalac EIP-a može mijenjati uslove ugovora, ako su te promjene blagovremeno saopštene vlasniku ili korisniku EIP-a lično, tako da vlasnik može zbog promjene uslova odustati od ugovora u roku od mjesec dana od dana prijema takvog obavještenja.

(2) Odredbe stava 1. ovog člana ne odnose se na promjenu kamatne stope koja važi od dana njenog objavljivanja ako izdavalac EIP-a o tome bez odgađanja lično obavijesti vlasnika ili korisnika EIP-a, što ne utiče na pravo vlasnika EIP-a da odustane od ugovora.

(3) Izdavalac EIP-a:

1) ne smije otkriti lični identifikacioni broj vlasnika EIP-a ili bilo koju šifru vlasnika EIP-a, osim vlasniku EIP-a,

2) ne smije poslati nezatraženi EIP, osim ako je riječ o zamjenskom EIP-u za EIP koji vlasnik ili korisnik EIP-a već posjeduje,

3) je dužan da čuva interne zapise radi omogućavanja provjere i ispravke grešaka u prenosima novčanih vrijednosti iz člana 105. ovog zakona,

4) je dužan da vlasniku i korisniku EIP-a obezbijedi prikladno sredstvo radi dostavljanja potrebnih saopštenja, s tim da kada korisnik EIP-a obavještenje predaje posredstvom telefona, izdavalac EIP-a je dužan da korisniku EIP-a potvrdi prijem obavještenja u pisanoj formi.

(4) U slučaju spora sa vlasnikom EIP-a u vezi sa prenosom novčanih vrijednosti iz člana 105. ovog zakona, izdavalac EIP-a, uz zadržavanje prava dokaza druge strane, treba da dokaže i da je:

1) prenos uredno zabilježen i proknjižen i

2) da na prenos nije uticao tehnički kvar ili sličan nedostatak.

Odgovornost izdavaoca EIP-a

Član 112

(1) Izdavalac EIP-a odgovoran je za:

1) neobavljen ili pogrešno obavljen prenos novčane vrijednosti vlasnika ili korisnika EIP-a i kada je prenos obavljen posredstvom uređaja/terminala koji nije pod direktnim i isključivim nadzorom izdavaoca EIP-a, pod uslovom da prenos nije obavljen preko uređaja čiju upotrebu izdavalac EIP-a nije odobrio,

2) prenose koje vlasnik ili korisnik EIP-a nije odobrio i za svaku grešku ili neispravnost vođenja računa vlasnika ili korisnika EIP-a,

3) iznos neobavljenog ili djelimično obavljenog prenosa novčanih vrijednosti sa obračunatim kamatama,

4) iznos koji je potreban da bi račun vlasnika ili korisnika EIP-a bio vraćen u stanje u kojem se nalazio prije proknjiženog iznosa koji nije odobren,

5) finansijske posljedice, a posebno one koje se odnose na obim i naknadu štete prema odredbama zaključenog ugovora između izdavaoca EIP-a i vlasnika EIP-a.

(2) Izdavalac EIP-a odgovara vlasniku EIP-a za gubitak upisane vrijednosti ili za manjkavo obavljanje prenosa novčanih vrijednosti zbog funkcionalne greške uređaja ili EIP-a, sve dok gubitak ili manjkavost ne budu ponovo ispravljeni pod uslovom da funkcionalnu grešku nije prouzrokovao korisnik EIP-a namjerno ili u suprotnosti sa odredbom člana 108. stav 1. tačka 1) ovog zakona.

(3) Funkcionalne greške uređaja ili EIP-a ne smiju za vlasnika ili korisnika EIP-a prouzrokovati štetu koju izdavalac EIP-a ne bi mogao razumno nadoknaditi.

Gubitak i krađa EIP-a

Član 113

(1) Izdavalac EIP-a dužan je da obezbijedi da korisnik EIP-a može u svako doba prijaviti gubitak ili krađu EIP-a.

(2) Izdavalac EIP-a dužan je da nakon prijema obavještenja od korisnika EIP-a o gubitku ili krađi EIP-a, preduzme mjere radi sprečavanja dalje upotrebe EIP-a.

GLAVA XIV
NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA

Nosioci zaštite potrošača

Član 114

U smislu ovog zakona nosioci zaštite potrošača u Republici su:

1) Vlada Republike Srpske (u daljem tekstu: Vlada),

2) Ministarstvo,

3) drugi republički organi uprave u okviru svoje nadležnosti utvrđene zakonom koji uređuje stvarnu nadležnost organa uprave,

4) agencije, fondovi i regulatorna tijela u okviru svoje nadležnosti u skladu sa zakonom kojim se uređuju njihove nadležnosti,

5) organi jedinica lokalne samouprave,

6) Privredna komora Republike Srpske i Komora samostalnih preduzetnika Republike Srpske,

7) udruženja za zaštitu potrošača,

8) obrazovne institucije i mediji,

9) Republička uprava za inspekcijske poslove Republike Srpske i drugi nadležni inspekcijski organi,

10) Ombudsman u osiguranju,

11) Ombudsman za bankarski sistem.

Program za zaštitu potrošača

Član 115

(1) Vlada, na prijedlog Ministarstva, donosi Program za zaštitu potrošača u Republici (u daljem tekstu: Program).

(2) Programom se utvrđuju ciljevi politike zaštite potrošača, način i dinamika ostvarivanja tih ciljeva, subjekti ovlašćeni za realizaciju programa, finansijska sredstva i drugi elementi značajni za ostvarivanje zaštite potrošača.

(3) Program se donosi za period od dvije godine.

Nadležnosti Ministarstva

Član 116

Ministarstvo je nadležno da u oblasti zaštite potrošača:

1) predlaže Vladi Program,

2) brine se o realizaciji Programa,

3) proučava i daje prijedloge koji se odnose na politiku zaštite potrošača,

4) sarađuje sa udruženjima za zaštitu potrošača i prati njihov rad,

5) vodi evidenciju udruženja i saveza za zaštitu potrošača u Republici,

6) prati stanje u oblasti zaštite potrošača i, u okviru svoje nadležnosti, predlaže nadležnim organima izmjene propisa u vezi sa zaštitom potrošača,

7) koordinira rad nadležnih organa iz člana 105. stav 1. t. 3) do 10) ovog zakona na izradi Programa i Godišnjeg programa za zaštitu potrošača u BiH,

8) sarađuje i razmjenjuje informacije i podatke sa svim subjektima odgovornim za zaštitu potrošača u Republici,

9) vrši raspodjelu finansijskih sredstava za realizaciju poslova iz oblasti zaštite potrošača,

10) zajedno sa republičkim organom uprave nadležnim za poslove obrazovanja, udruženjima i savezima za zaštitu potrošača iz člana 109. ovog zakona sarađuju sa osnovnim i srednjim školama radi edukacije učenika o potrošačkim pravima i obavezama,

11) vrši i druge poslove u skladu sa zakonom.

Udruženja ili savezi potrošača

Član 117

(1) Djelatnost zaštite potrošača obavljaju udruženja za zaštitu potrošača koja upisom u registar kod nadležnog suda u skladu sa zakonom stiču svojstvo pravnog lica.

(2) Udruženja potrošača osnivaju potrošači radi unapređenja, ostvarivanja i zaštite svojih prava.

(3) Udruženja za zaštitu potrošača su neprofitna i nezavisna od trgovaca ili njihovih udruženja, organa vlasti i političkih stranaka.

(4) Udruženja za zaštitu potrošača djeluju na nivou jedinice lokalne samouprave i republičkom nivou.

(5) Savez udruženja za zaštitu potrošača osniva se radi boljeg uticaja na politiku zaštite potrošača, radi predstavljanja i učešća u radu u organima i organizacijama na republičkom, lokalnom ili na nivou BiH, kao i radi predstavljanja i učešća u radu u međunarodnim

organizacijama potrošača, a mogu ga osnovati najmanje tri udruženja iz stava 1. ovog člana.

(6) Udruženja ili savezi potrošača ne mogu sticati i koristiti sredstva od trgovca i drugih učesnika na tržištu, osim u slučajevima pružanja usluga uz naknadu kao što je kotizacija za organizovanje seminara, konferencija, okruglih stolova ili sličnih aktivnosti ili po osnovu naknade za rad u komisijama za rješavanje reklamacija.

Evidencija i finansiranje udruženja potrošača

Član 118

(1) Pojedine poslove utvrđene Programom mogu vršiti udruženja i savezi za zaštitu potrošača koji su upisani u evidenciju Ministarstva.

(2) Zahtjev za upis u evidenciju se podnosi Ministarstvu.

(3) O zahtjevu iz stava 2. ovog člana ministar odlučuje rješenjem o upisu u evidenciju.

(4) S ciljem usmjeravanja i podsticanja rada udruženja i saveza za zaštitu potrošača u budžetu Republike mogu se planirati sredstva za finansiranje:

1) planskih aktivnosti udruženja, kao što su: seminari, brošure, promotivni materijali, edukacija, podrška regionalnih skupova,

2) projekata u oblasti zaštite potrošača,

3) materijalnih troškova.

(5) Jedinice lokalne samouprave dužne su da učestvuju u zaštiti potrošača na svom području preduzimanjem mjera i aktivnosti iz svoje nadležnosti, a naročito da podstiču djelovanje organizacija potrošača radi boljeg informisanja, savjetovanja i edukacije potrošača s ciljem ostvarivanja njihovih prava i interesa, kao i da pomažu rad organizacija potrošača, naročito obezbjeđivanjem prostora i drugih uslova za njihov rad.

(6) Poslovi iz stava 4. tačka 2) ovog člana dodjeljuju se na osnovu javnog konkursa, koji raspisuje Ministarstvo.

(7) Kriterijumi za raspodjelu finansijskih sredstava su: precizno definisanje problema i način njegovog rješavanja u projektnom

prijedlogu, izvodljivosti krajnjih ciljeva projekta, sa konkretnim uticajem i vidljivim rezultatima, precizno definisanje ciljne grupe i korisnika projekta, sposobnosti podnosioca prijedloga za dodjelu novčanih sredstava (posjedovanje iskustva u vođenju sličnih projekata), finansijske izvodljivosti projekta, sa tačno naznačenim glavnim stavkama budžeta koje su bazirane na predloženim aktivnostima, "održivosti projekta", odnosno mogućnosti primjene projekta, kompetentnosti lica koja su uključena u projekat i kriterijum evidentiranog broja članova u udruženju.

(8) Ministar pravilnikom propisuje sadržaj, oblik, način vođenja evidencije i dokumentaciju potrebnu za upis u evidenciju.

(9) Ministar pravilnikom propisuje postupak utvrđivanja ispunjenosti kriterijuma za raspodjelu finansijskih sredstava za realizaciju poslova iz oblasti zaštite potrošača.

Aktivnosti udruženja

Član 119

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

1) brinu se o zaštiti pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača,

2) daju savjete i pružaju druge vrste pomoći za ostvarivanje prava potrošača,

3) informišu potrošače o cijenama, kvalitetu, kontroli i bezbjednosti proizvoda i usluga,

4) sprovode ispitivanja i vrše uporedne analize proizvoda i usluga posredstvom akreditovanih, odnosno ovlašćenih tijela za ocjenjivanje usaglašenosti u skladu sa posebnim propisima i o rezultatima informišu javnost,

5) dostavljaju nadležnim organima informacije o trgovcima ili davaocima usluga koji prodaju proizvode ili pružaju usluge koji ne odgovaraju propisanim uslovima za bezbjednost i kvalitet proizvoda i usluga,

6) sarađuju sa svim nadležnim organima iz člana 105. ovog zakona,

7) donose godišnji plan rada,

8) učestvuju u izradi Programa,

9) zastupaju potrošača u vansudskom postupku za zaštitu prava potrošača,

10) učestvuju u izradi propisa iz oblasti zaštite potrošača,

11) učestvuju u radu komisija za rješavanje reklamacija iz člana 50. stav 3. ovog zakona i savjetodavnih tijela iz člana 51. stav 1. ovog zakona,

12) vode evidenciju prigovora potrošača,

13) organizuju seminare, konferencije, okrugle stolove i obavljaju druge aktivnosti i to za potrošače bez naknade, a za trgovce i druge učesnike na tržištu uz mogućnost naplate kotizacije.

GLAVA XV

ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

Vansudska i sudska zaštita prava potrošača

Član 120

(1) Zaštita prava potrošača u smislu ovog zakona ostvaruje se u vansudskom i u sudskom postupku.

(2) Vansudska zaštita prava potrošača iz ovog zakona ostvaruje se pred nadležnim inspekcijskim organima.

(3) Sudska zaštita prava potrošača iz ovog zakona ostvaruje se pred nadležnim sudom.

Postupak zaštite prava potrošača

Član 121

(1) Ukoliko trgovac ne udovolji opravdanom zahtjevu potrošača, potrošač se može obratiti Republičkoj upravi za inspekcijske poslove i nadležnim inspekcijskim organima jedinica lokalne samouprave radi zaštite svojih prava u roku od 90 dana od dana saznanja za učinjenu povredu ili ugrožavanje prava, a najkasnije u roku od šest mjeseci od dana učinjene povrede, odnosno ugrožavanja prava.

(2) Osim organa iz stava 1. ovog člana, potrošač se može svojim zahtjevom obratiti i drugim nadležnim organima koji su posebnim

propisima ovlašćeni da postupaju po zahtjevima za zaštitu prava potrošača.

(3) Organi iz st. 1. i 2. ovog člana dužni su da razmotre zahtjev za zaštitu prava potrošača iz svoje nadležnosti, te o preduzetim radnjama i mjerama pismeno obavijeste potrošača u roku od 30 dana od dana prijema zahtjeva za zaštitu prava.

Zajednički interesi potrošača

Član 122

(1) Nadležni sud će svojim aktom narediti prestanak bilo kakve radnje ili prakse koja je u suprotnosti sa odredbama ovog zakona ili drugih propisa, a koji štete zajedničkim interesima potrošača.

(2) Nadležni organi iz člana 114. stav. 1. t. 2), 3), 4), 5), 7) i 9) ovog zakona, ovlašćeni su da pokrenu postupak pred nadležnim sudom za donošenje akta iz stava 1. ovog člana.

Sudski postupak i kolektivna prava potrošača

Član 123

(1) Postupak iz člana 122. stav 1. ovog zakona sprovodi se po odredbama hitnog postupka.

(2) Sud ima ovlašćenja da naloži objavljivanje presude u cijelosti ili djelimično u medijima ili da zatraži od tužene strane da u tom smislu da svoju izjavu.

(3) Sud može odlučiti o nametanju finansijskih sankcija za svaki dan kašnjenja u ispunjenju sudske odluke.

(4) U slučaju kršenja odredaba koje se odnose na prezentovanje ugovora ili na postavljanje nepoštenih odredaba u kupoprodajnim ugovorima, postupak pred nadležnim sudom može biti pokrenut zajednički ili pojedinačno protiv većeg broja trgovaca iz istog ekonomskog sektora ili njihovih asocijacija koje koriste ili preporučuju istu praksu ili postavljanje sličnih nepoštenih odredaba u kupoprodajnim ugovorima.

(5) U istom postupku, subjekti odgovorni za zaštitu potrošača iz člana 114. stav 1. t. 2), 3), 4), 5), 7) i 9) ovog zakona imaju

ovlašćenja da zahtijevaju nadoknadu štete nanesene kolektivnim interesima potrošača.

GLAVA XVI
NADZOR

Upravni i inspekcijski nadzor

Član 124

(1) Upravni nadzor nad primjenom ovog zakona vrši Ministarstvo.

(2) Inspekcijski nadzor nad primjenom ovog zakona i propisa donesenih na osnovu ovog zakona vrši Republička uprava za inspekcijske poslove posredstvom republičkog tržišnog inspektora i nadležnog tržišnog inspektora u jedinicama lokalne samouprave (u daljem tekstu: nadležni inspektor), u skladu sa ovlašćenjima propisanim ovim zakonom i propisom kojima se uređuje inspekcijski nadzor.

Prava i dužnosti inspektora

Član 125

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

Postupanje nadležnog inspektora

Član 126

(1) Ako nadležni inspektor u vršenju nadzora utvrdi da je trgovac odbio da postupi po osnovanoj reklamaciji potrošača iz čl. 25, 26, 27, 28, 30. i 50. ovog zakona donijeće rješenje kojim će trgovcu naložiti da ispuni zahtjev potrošača, odrediti način ispunjenja zahtjeva i rok za postupanje.

(2) Na način iz stava 1. ovog člana nadležni inspektor postupa i kada trgovac ili proizvođač ne ispunjava uslove iz garantnog lista u skladu sa ovim zakonom i posebnim propisom.

(3) Nadležni inspektor će rješenjem naložiti otklanjanje nedostataka i odrediti rok za postupanje ako:

1) trgovac u roku iz člana 13. stav 11. ovog zakona ne vrati potrošaču plaćeni iznos,

2) trgovac nije potrošaču vratio uplaćeni avans u roku iz člana 19. stav 3. ovog zakona,

3) trgovac prigovore koje primi putem pošte, elektronskim putem ili putem drugih sredstava mrežne komunikacije ne evidentira i odloži u Knjigu reklamacija po redoslijedu prijema, potrošaču bez odgađanja, u pisanoj ili elektronskoj formi, ne dostavi potvrdu prijema prigovora, koja mora da sadrži redni broj lista iz Knjige reklamacija u koju je prigovor odložen (član 25. stav 7),

4) trgovac ne omogući potrošaču zamjenu, odgovarajuće umanjenje cijene, povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom (član 26. stav 3),

5) trgovac potrošaču, u slučaju nedostatka na usluzi, bez dodatnih troškova za potrošača, uslugu ponovo ne obavi ili je ne dovrši, ili ne snizi cijenu usluge ukoliko je sniženje prihvatljivo za obje strane (član 27. stav 1),

6) trgovac ne produži garantni rok onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe proizvoda (član 29. stav 4), kao i ukoliko trgovac ne utvrdi novi garantni rok u skladu sa obavezama iz člana 29. stav 5. ovog zakona.

Obustavljanje prodaje proizvoda

Član 127

(1) Nadležni inspektor će donijeti rješenje kojim naređuje obustavljanje prodaje proizvoda do otklanjanja utvrđenih nepravilnosti ako ustanovi da trgovac ili davalac usluge:

1) prodaje proizvode za koje nije obezbijedio odgovarajuću dokumentaciju propisanu članom 23. stav 1. ovog zakona, kao i rezervne dijelove, kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku, u skladu sa ovim zakonom,

2) prodaje proizvode sa nedostatkom koji nisu obilježeni na propisan način,

3) prodaje proizvode koji nemaju deklaraciju ili deklaracija ne sadrži propisane podatke,

4) prodajnu cijenu proizvoda, odnosno usluge nije vidljivo istakao ili nije istaknuta u službenoj valuti BiH,

5) rasprodaju proizvoda nije objavio na način uobičajen u mjestu prodaje,

6) proizvod na rasprodaji nije jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja,

7) najveći procenat sniženja cijena proizvoda na rasprodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji,

8) proizvod koji je na rasprodaji jer mu uskoro ističe rok upotrebe nema vidljivo istaknut krajnji rok upotrebe,

9) putem rasprodaje prodaje proizvod sa nedostatkom ili greškom i nije takav proizvod fizički odvojio od redovne prodaje ispravnog proizvoda i vidljivo istaknuo da se radi o prodaji proizvoda sa nedostatkom ili greškom, te svaki pojedinačni proizvod posebno označio,

10) prodaje proizvode kojima uskoro ističe rok upotrebe i nije takve proizvode fizički odvojio od redovne prodaje ostalih proizvoda i vidljivo istakao da se radi o prodaji proizvoda kojima uskoro ističe rok upotrebe,

11) tokom trajanja akcijske prodaje, sniženja ili rasprodaje nije istakao najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u posljednjih 30 dana,

12) zloupotrebljava izraz "komercijalna garancija" i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 34. stav 2. ovog zakona.

(2) Ako nadležni inspektor utvrdi nedostatke iz stava 1. ovog člana donijeće rješenje kojim će odrediti rok do kada je trgovac dužan da otkloni utvrđeni nedostatak.

(3) Ako trgovac ne otkloni utvrđeni nedostatak u roku koji je određen u rješenju inspektora, inspektor će donijeti rješenje o zabrani prodaje proizvoda, odnosno pružanja usluga.

(4) Zabrana iz stava 3. ovog člana traje do otklanjanja nedostataka zbog kojih je ta mjera izrečena rješenjem nadležnog inspektora.

Zabrana prodaje proizvoda

Član 128

Nadležni inspektor će donijeti rješenje kojim zabranjuje prodaju proizvoda ako u vršenju nadzora ustanovi da trgovac ili davalac usluge:

1) prodaje proizvode ili pruža usluge koje nisu sigurne po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu,

2) prodaje proizvode ili pruža usluge zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda, proizvoda kojima je istekao rok upotrebe,

3) prodaje proizvode u ambalaži štetnoj po zdravlje potrošača ili životnu sredinu, odnosno ako je pakovanje i prepakivanje proizvoda učinjeno na način kojim nije obezbijeđeno očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvalitet proizvoda,

4) propisani rok upotrebe nije jasno, vidljivo i čitko naznačen na omotu proizvoda.

Zabrana prodaje reklamnog sredstva

Član 129

Nadležni inspektor će donijeti rješenje kojim će naložiti zabranu prodaje reklamnog sredstva trgovca, odnosno omota, kao što su: kesica, vrećica, torba, poseban papir ili slično, koji služi za nošenje kupljenih proizvoda koji ima, u cijelosti ili djelimično, logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača i/ili trgovca ili upućuje na njega.

GLAVA XVII
KAZNENE ODREDBE

Prekršaji trgovca i odgovornog lica

Član 130

(1) Novčanom kaznom od 3.000 KM do 15.000 KM kazniće se za prekršaj trgovac kao pravno lice, ako:

1) proizvodi namijenjeni potrošačima nisu bezbjedni po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu, odnosno ne odgovaraju zdravstvenim, higijenskim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonima kojim se uređuje zdravstvena ispravnost proizvoda, hrane, zakonom kojim se uređuje oblast zaštite prirode i životne sredine, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima (član 9),

2) prodaje proizvod, odnosno pruža uslugu potrošaču na način koji je u suprotnosti sa profesionalnom pažnjom i dobrim poslovnim običajima (član 13. stav 1),

3) ne isporuči potrošaču plaćeni proizvod ili uslugu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana preuzete ugovorne obaveze, osim ako nije drugačije ugovoreno, ako na računu ili drugoj ispravi čitljivo i jasno ne napiše rok isporuke i ako u slučaju raskida ugovora, odmah, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora, ne vrati potrošaču plaćeni iznos (član 13. st. 6. i 11),

4) rasprodaju proizvoda ne objavi na uobičajen način na mjestu prodaje (član 14. stav 1),

5) uz prodaju proizvoda nudi dostavu proizvoda u kuću ili stan potrošača ili neko drugo mjesto, a potrošaču proizvod ne dostavi u ispravnom stanju, ugovorenog kvaliteta i količine kao i u dogovorenom roku, te mu tom prilikom ne uruči sva pripadajuća dokumenta, uz obavezno izdavanje potvrde o prijemu proizvoda u pisanoj formi (član 20. stav 1),

6) ne sačuva sva svojstva proizvoda koji je namijenjen prodaji na način utvrđen važećim propisima o kvalitetu proizvoda ili preporuci proizvođača, a naročito proizvoda koji ima ograničen rok upotrebe (član 21. stav 1),

7) ne vodi Knjigu reklamacija (član 25. stav 1),

8) pruža javnu uslugu a ne omogući potrošaču korišćenje javne usluge pod jednakim uslovima, bez diskriminacije (član 45. stav 2),

9) sa potrošačem ne zaključi ugovor u pisanoj formi na osnovu opštih uslova, ako pismenim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni uslova pružanja ekonomskih usluga iz ugovora, najkasnije mjesec dana prije početka primjene tih uslova, ili ne omogući pravo na raskid ugovora u skladu sa članom 46. st. 3. i 4. ovog zakona,

10) potrošaču obustavi pružanje javne usluge do okončanja sudskog ili vansudskog postupka, a račun za pruženu javnu uslugu se obustavio pružanje javne usluge prije nego što je od nadležnog organa obaviješten o pokretanju postupka (član 52. st. 1. i 2),

11) vrši isporuku potrošaču proizvoda ili usluge koju potrošač nije naručio, ako takva isporuka zahtijeva plaćanje (član 61. stav 1),

12) posluje kao turistička agencija koja obavlja poslove organizatora putovanja (organizator putovanja) i turistička agencija koja posreduje u organizaciji turističkog putovanja, a sa svakim potrošačem ne zaključi ugovor o turističkom paket-aranžmanu. (član 69. st.1. i 5),

13) ne zaključi ugovor o vremenskom korišćenju nepokretnosti na način iz člana 94. stav 1. ovog zakona,

14) u vrijeme zaključenja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu ugovori plaćanje, pružanja sredstava obezbjeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, odnosno ugovori plaćanje, pružanja sredstava obezbjeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu prije

zaključenja ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti, odnosno prije nego što trgovac na drugi način ispuni obaveze iz ugovora o preprodaji (član 100. st. 1. i 2).

(2) Novčanom kaznom od 1.000 KM do 5.000 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana odgovorno lice u pravnom licu.

(3) Novčanom kaznom od 1.500 KM do 7.000 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana trgovac organizovan kao preduzetnik.

Prekršaji trgovca i odgovornog lica

Član 131

(1) Novčanom kaznom od 2.000 KM do 10.000 KM kazniće se za prekršaj trgovac kao pravno lice ako:

1) potrošačima isporučuje proizvode ili pruža usluge a ne posluje na jednom od službenih jezika Republike Srpske i u pisanim dokumentima ne koristi poslovno ime (firmu) i sjedište, ili skraćeno poslovno ime i sjedište kako je upisano u odgovarajući registar (član 7),

2) prodaje proizvode potrošačima koji u predviđenom roku trajanja i u skladu sa svrhom i propisanim uslovima čuvanja i korišćenja mogu ugroziti život i zdravlje potrošača, životnu sredinu ili mogu da nanesu štetu imovini potrošača (član 11),

3) daje lične podatke o potrošaču trećim licima, bez prethodnog odobrenja potrošača (član 8),

4) ne prodaje proizvode, odnosno ne pruža usluge svim potrošačima pod istim uslovima (član 13. stav 3),

5) ne označi razloge rasprodaje ili sniženja na prodajnom mjestu, ako proizvod na rasprodaji ili sniženju jasno i vidljivo ne označi cijenom prije i cijenom u toku rasprodaje ili sniženja, ako proizvod na akcijskoj prodaji jasno, vidljivo i čitko ne označi riječima "akcija" ili "akcijska prodaja", ili ako pored cijene proizvoda na

akcijskoj prodaji ne istakne cijenu proizvoda ostvarenu u redovnoj prodaji (član 14. st. 2, 4. i 5),

6) ako tokom rasprodaje, sniženja ili akcijske prodaje ne istakne najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u posljednjih 30 dana (član 14. stav 6),

7) proizvod koji je na rasprodaji, a kojem uskoro ističe rok upotrebe, nema vidljivo istaknut krajnji rok upotrebe, odnosno ako proizvodi sa posebnim tehničkim svojstvima nemaju prateću dokumentaciju (član 15. st. 1. i 3),

8) na rasprodaji fizički ne odvoji proizvod sa nedostatkom ili greškom, od redovne prodaje ispravnog proizvoda i vidljivo ne istakne da je riječ o prodaji proizvoda sa nedostatkom ili greškom, te svaki pojedinačni proizvod posebno ne označi (član 16. stav 1),

9) prodaje proizvode kojima uskoro ističe rok upotrebe, a takav proizvod fizički ne odvoji od redovne prodaje ostalih proizvoda i vidljivo ne istakne da je riječ o prodaji proizvoda kojima uskoro ističe rok upotrebe (član 16. stav 3),

10) vidljivo ne istakne cijenu za jedinicu mjere proizvoda, naziv i tip proizvoda (član 18. stav 2),

11) za proizvode u rasutom stanju ne istakne cijenu za jedinicu mjere na pakovanju ili neposredno pored proizvoda (član 18. stav 6),

12) prilikom pružanja usluga potrošaču isporučuje rezervne dijelove, a ne naznači cijenu rezervnih dijelova i ako prodaje umjetnička djela ili antikvitete, a na proizvod ne stavi oznaku na osnovu koje se cijena proizvoda može provjeriti u cjenovniku (član 18. st. 7. i 8),

13) se ne pridržava prodajne cijene (član 18. stav 13),

14) rok nije jasno, vidljivo i čitko označen na omotu proizvoda koji ima propisani rok upotrebe (član 21. stav 2),

15) prodaje proizvod koji zbog svojih svojstava ne odgovara uobičajenoj upotrebi i propisanom kvalitetu (član 21. stav 3),

16) isprave nisu napisane jasno, vidljivo i čitko na jednom od službenih jezika Republike Srpske (član 23. stav 2),

17) proizvod prodaje sa originalnim omotom ili ambalažom, a na zahtjev potrošača proizvod posebno ne zamota (član 24. stav 1),

18) u prodajnom objektu vidno ne istakne Knjigu reklamacija (član 25. stav 3),

19) ne postupi u skladu sa članom 26. stav 1, članom 27. stav 1. ovog zakona,

20) ne preuzme proizvod od potrošača o svom trošku i ne pošalje ga na servis, te ga ispravnog ne vrati potrošaču (član 29),

21) ne postupi u skladu sa članom 30. stav 1. ovog zakona,

22) deklaracija ne sadrži podatke iz člana 32. stav 3. ovog zakona,

23) za tehničku robu, složenije uređaje ne utvrdi i u tehničkom uputstvu ne navede rok obezbijeđenog servisiranja, i ne izvrši snabdijevanje tržišta rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može upotrebljavati prema predviđenoj namjeni (član 35. stav 1),

24) ovlašćene servise i tržište redovno ne snabdijeva potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova (član 36. stav 1),

25) postupi suprotno članu 39. stav 4. ovog zakona i potrošaču ne saopšti bitne informacije, odnosno ako postupi suprotno čl. 38, 40. i 41. ovog zakona,

26) u najmanje jednom glasilu koji se distribuira na cijeloj teritoriji Republike i na svojoj internet stranici, ako je ima ne objavi uslove i promjene iz člana 46. stav 1. ovog zakona (član 46. stav 2),

27) ne obračunava potrošnju električne energije, toplotne energije, gasa, vode i slično, na osnovu stvarnih isporuka, očitanih na mjernom uređaju potrošača (član 48. stav 1),

28) račun za pružene ekonomske usluge ne sadrži sve elemente koji potrošaču omogućavaju da provjerava i prati iznos svog zaduženja i ostvaruje uvid u tekuću potrošnju (član 49. stav 1),

29) račun za pružene telekomunikacijske usluge ne sadrži sve potrebne podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna pružanih usluga (pozivani broj sa kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva, broj impulsa i iznos) u obračunskom periodu (član 49. stav 2),

30) ako postupi suprotno obavezi obavještavanja iz člana 54. stav 1. ovog zakona,

31) za vrijeme ugovaranja, a najkasnije prije isporuke, ne dostavi potrošaču obavještenje u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču zapisa sa svim podacima iz člana 54. ovog zakona (član 55. stav 1),

32) ne isporuči robu ili ne pruži uslugu u roku od 30 dana od dana kada mu je potrošač poslao narudžbu (član 60. stav 1),

33) ugovor o turističkom paket-aranžmanu ne zaključi u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, i ako ugovor ne sadrži sve zakonom propisane podatke (član 70),

34) program putovanja ne uruči korisniku turističke usluge prije zaključenja ugovora (član 71. stav 5),

35) postupi u suprotnosti sa obavezom informisanja iz člana 72. stav 1. ovog zakona,

36) ugovor ne sadrži sve odredbe iz programa putovanja koji je lično uručen potrošaču (član 72. stav 3),

37) ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 71. ovog zakona u primjerenom roku prije zaključenja ugovora, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču (član 73. stav 2),

38) u trenutku zaključenja ugovora ili neposredno nakon njegovog zaključenja, ne izda potrošaču potvrdu o putovanju (član 74. stav 1),

39) ne informiše potrošača o povećanju cijene i ako povećava ugovorenu cijenu u periodu od 20 radnih dana prije ugovorenog datuma polaska na putovanje (član 75. st. 3. i 5),

40) prije ugovorenog dana početka putovanja utvrdi da je prinuđen da izmijeni pojedine bitne odredbe ugovora, kao što su cijena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum početka putovanja, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smještaja, a te izmjene bez odgađanja ne saopšti potrošaču, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču (član 78. stav 1),

41) u slučaju raskida ugovora prije polaska na putovanje, potrošaču ne refundira kaparu koju je uplatio i to u roku od 30 dana od dana prijema pismenog obavještenja potrošača (član 78. stav 5),

42) nakon početka putovanja utvrdi da potrošaču nisu pružene, odnosno da neće biti u mogućnosti da potrošaču pruži usluge u skladu sa ugovorom, a potrošaču ne

ponudi druge odgovarajuće usluge do okončanja putovanja bez dodatnih troškova za potrošača, kao i ne isplati eventualnu razliku u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga, odnosno ako potrošaču ne nadoknadi troškove koji su posljedica izmjene nakon polaska na putovanje, kao i ne obezbijedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa potrošačem (član 79. st. 1. i 2),

43) postupi suprotno obavezama iz člana 80. st. 1, 2. i 8. ovog zakona,

44) ne preduzme sve neophodne mjere u slučaju raskida ugovora, a posebno u vezi sa povratkom potrošača ako je povratna karta bila ugovorena (član 88),

45) potrošača u primjerenom roku prije zaključenja ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti tačno i potpuno ne obavijesti o podacima navedenim u standardnim informativnim obrascima za ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti (član 91. stav 1),

46) nakon potpisivanja ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu potrošaču ne preda najmanje jedan primjerak potpisanog ugovora (član 94. stav 2),

47) ne postupi po obavezi obavještavanja iz člana 95. stav 2. ovog zakona,

48) potrošaču ne pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podijeljenog korišćenja nepokretnosti, odnosno dugoročnog proizvoda za odmor (član 102. stav 1).

(2) Novčanom kaznom od 800 KM do 4.000 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana odgovorno lice u pravnom licu.

(3) Novčanom kaznom od 1.000 KM do 5.000 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana trgovac organizovan kao preduzetnik.

Prekršaji trgovca i odgovornog lica

Član 132

(1) Novčanom kaznom od 2.000 KM do 10.000 KM kazniće se za prekršaj trgovac (operater, izdavalac EIP-a) kao pravno lice ako:

1) kao operater pruža usluge sa dodatnom vrijednošću u Republici, a ne formira javni telefonski imenik brojeva sa naznakom usluge i cijene te usluge sa podacima o vlasniku broja, podacima o davaocu sadržaja usluga, matičnog broja operatera i davaoca sadržaja usluga, punom adresom i telefonskim brojem koji ne smije biti iz numeracije brojeva sa dodatnom vrijednošću (član 56. stav 3),

2) kao izdavalac EIP-a, prilikom zaključenja ugovora, a prije isporuke EIP-a, u pisanoj ili elektronskoj formi, zainteresovanom korisniku, odnosno potrošaču ne saopšti podatke iz člana 107. stav 1. ovog zakona,

3) nakon obavljenog prenosa novčane vrijednosti, izdavalac EIP-a korisniku EIP-a, u pisanoj ili elektronskoj formi, ne dostavi obavještenje iz člana 108. stav 1. ovog zakona,

4) ne upotrijebi EIP u skladu sa uslovima koji važe za izdavanje i upotrebu EIP-a i ne preduzme sve mjere da bi se EIP i njegova upotreba učinila bezbjednim, a posebno podatke koji omogućavaju njegovu upotrebu (lični identifikacioni broj ili drugu šifru), (član 109. stav 1),

5) postupi suprotno članu 111. stav 3. ovog zakona,

6) kao izdavalac EIP-a ne obezbijedi da korisnik EIP-a u svako doba može da prijavi gubitak ili krađu EIP-a (član 113. stav 1).

(2) Novčanom kaznom od 600 KM do 3.000 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana odgovorno lice u pravnom licu.

(3) Novčanom kaznom od 800 KM do 3.500 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana trgovac organizovan kao preduzetnik.

Prekršaji trgovca i odgovornog lica

Član 133

(1) Novčanom kaznom od 1.000 KM do 5.000 KM kazniće se za prekršaj trgovac (operater, izdavalac EIP-a) kao pravno lice ako:

1) kao izdavalac EIP-a vlasniku ili korisniku EIP-a ne saopšti podatke iz člana 107. stav 2. ovog zakona,

2) kao izdavalac EIP-a vlasniku i korisniku EIP-a ne omogući provjeru najmanje pet posljednjih prenosa novčanih vrijednosti, kao i preostali iznos sredstava na tom računu (član 108. stav 2),

3) kao izdavalac EIP-a, nakon prijema obavještenja od korisnika EIP-a o gubitku ili krađi EIP-a, ne preduzme mjere radi sprečavanja dalje upotrebe EIP-a (član 113. stav 2).

(2) Novčanom kaznom od 500 KM do 2.500 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana odgovorno lice u pravnom licu.

(3) Novčanom kaznom od 500 KM do 2.500 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana trgovac organizovan kao preduzetnik.

Prekršaji trgovca i odgovornog lica

Član 134

(1) Novčanom kaznom od 1.000 KM do 5.000 KM kazniće se za prekršaj trgovac kao pravno lice ako:

1) daje posebne uslove prodaje za pojedine proizvode ili pojedinim grupama potrošača, a te uslove jasno ne istakne na prodajnom mjestu, u skladu sa propisom iz oblasti trgovine (član 13. stav 4),

2) ne sačini predračun sa specifikacijom usluge čija je vrijednost veća od 100 KM i ne pribavi, u pisanoj formi, saglasnost potrošača na predračun prije početka pružanja usluge (član 13. stav 7),

3) u prodajnom prostoru ili putem pošte ili putem elektronskih sredstava komunikacije ne omogući podnošenje reklamacija, na način propisan ovim zakonom ili posebnim propisima (član 13. stav 12),

4) je procenat sniženja cijena objavljen u rasponu, a najveći procenat sniženja se ne odnosi najmanje na jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji (član 14. stav 3),

5) proizvodi koji se nude potrošaču nisu izloženi, dostupni, mjerljivi i snabdjeveni potrebnom dokumentacijom, u skladu sa zakonom (član 15. stav 2),

6) ne upozna kupca sa činjenicom u čemu se sastoji nedostatak ili greška na proizvodu (član 16. stav 2),

7) prodajna cijena i cijena za jedinicu mjere nisu jasno, vidljivo, čitko i nedvosmisleno napisane na proizvodu, odnosno omotu, te na prodajnom mjestu proizvoda i usluge, kao i na proizvodu u izlogu, kao i ako su na proizvodu, pored prodajne cijene, istaknute druge cijene (član 18. st. 3. i 4),

8) zaračunava izdavanje računa (član 18. stav 9),

9) u prilogu uz račun ne naznači da se radi o robi koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničena i ako ne omogući potrošaču provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kvalitet i količinu kupljenog proizvoda, odnosno pružene usluge (član 18. st. 11. i 12),

10) ne obezbijedi cjenovnik usluga istaknut u prodajnom, odnosno poslovnom prostoru, lako dostupan

potrošaču, ako uz cijenu usluge ne navede vrstu i obim usluga i ako naplaćuje izdavanje i slanje opomena potrošaču radi naplate dospjelih novčanih potraživanja (član 18. st. 10, 14. i 15),

11) su istaknute cijene dvosmislene, nejasne, nevidljive i nečitke ako cijene ne istakne u obliku kataloga usluga s cijenama, posebne brošure ili prospekta s nedvosmislenim opisom usluga s cijenama i na drugi odgovarajući način, ako nudi vršenje usluga u posebnom odjeljenju prodajnog objekta, a cjenovnik usluga ne istakne u tom odjeljenju i ako se usluga pruža izvan poslovnih prostorija trgovca, a u cijeni usluge ne istakne sve pripadajuće troškove (član 18. st. 16, 17. i 18),

12) potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obračuna i isplati kamate po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke duži od 30 dana (član 19. stav 2),

13) potrošača, na njegov zahtjev, ne upozna sa svojstvima ponuđenog proizvoda, odnosno ako na izabranom uzorku proizvoda ne prikaže rad i svojstva proizvoda i dokaže njegovu ispravnost ili potrošaču ne da detaljna uputstva i objašnjenja o proizvodu koji prodaje (član 22. st. 1. i 2),

14) ne postupi u skladu sa članom 23. st. 1. i 3. ovog zakona,

15) ukoliko postupi suprotno članu 24. st. 2, 3, 4. i 5. ovog zakona,

16) ne odgovori na reklamaciju potrošača u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, ako ne vodi i ne čuva Knjigu reklamacija, najmanje godinu dana po isteku poslovne godine za koju se vodi Knjiga reklamacija i ako trgovac prigovore koje primi putem pošte, elektronskim putem ili putem drugih sredstava mrežne komunikacije ne evidentira i ne odloži u Knjigu

reklamacija po redoslijedu prijema, potrošaču bez odgađanja ne dostavi pismenu ili elektronsku potvrdu prijema prigovora (član 25. st. 4, 5. i 6),

17) popravku ili zamjenu ne izvrši u primjerenom roku, odnosno ne duže od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, te ako ne plati sve troškove u vezi sa otklanjanjem nedostatka (rad, materijal, preuzimanje, isporuka i slično), (član 26. stav 2),

18) ne postupi u skladu sa obavezom povrata iznosa na osnovu kamata iz člana 27. stav 6. ovog zakona,

19) ošteti ili pokvari proizvod koji je primio na popravku, održavanje ili doradu, a o vlastitom trošku ne popravi oštećenje, odnosno otkloni kvar u roku od tri dana od dana prijema reklamacije (član 30. stav 2),

20) upotrebljava izraz "komercijalna garancija" i izraz s tim značenjem suprotno članu 34. stav 2. ovog zakona,

21) nakon prestanka proizvodnje ne obezbijedi nabavku rezervnih dijelova radi održavanja proizvoda, odnosno ako nema sopstveni servis u Republici, a za tehnički složene proizvode ne obezbijedi spisak pravnih i fizičkih lica (servisa) koje je ovlastio za pružanje usluga (član 35. st. 3. i 4),

22) postupi suprotno članu 39. stav 3. ovog zakona,

23) postupa u skladu sa agresivnom poslovnom praksom iz člana 43. ovog zakona,

24) na zahtjev potrošača ili ovlašćenog udruženja za zaštitu potrošača ne dostavi besplatno uslove koji nisu objavljeni na internet stranici trgovca (član 46. stav 6),

25) potrošaču ne dostavi bez naplate, obrazac ugovora koji će sadržavati uslove ugovora (član 47. stav 1),

26) na zahtjev potrošača, onemogući ugradnju odgovarajućeg mjernog uređaja, na osnovu projekta o

tehničkoj izvodljivosti i u skladu sa opštim uslovima za isporuku i snabdijevanje (član 48. stav 2),

27) postupi suprotno članu 50. ovog zakona,

28) se potrošaču ne legitimiše identifikacionom karticom (član 54. stav 5),

29) potrošaču ne dostavi obavještenje o pravu na jednostrani raskid ugovora, obavještenje ne sadrži ime, odnosno firmu trgovca, njegovu adresu, datum slanja obavještenja, podatke potrebne radi identifikacije ugovora, ugovorne strane, te predmet ugovora i njegovu cijenu, kao i rok za raskid ugovora, ako obavještenje nije istaknuto i napisano na isti način kao i ostale odredbe ugovora, ukoliko je obavještenje o pravu na raskid sastavni dio ugovora (član 54. i član 58. st. 2. i 3),

30) na prikladan način ne obavijesti potrošača o vremenu i načinu otpreme i to neposredno nakon otpreme proizvoda (član 55. stav 2),

31) ne izvrši obavezu isporuke naručene robe ili usluge zbog toga što je nema ili mu nije na raspolaganju, a o tome ne informiše potrošača, niti mu izvršiti povrat uplaćenog iznosa najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je primio informaciju o nemogućnosti isporuke (član 60. stav 2),

32) postupi suprotno članu 62. ovog zakona,

33) postupi suprotno članu 66. stav 1. ovog zakona,

34) ugovor o turističkom paket-aranžmanu ne sadrži sve odredbe iz programa putovanja koji je lično uručen potrošaču i ako na jasan i na razumljiv način ne obavijesti potrošača o podacima iz člana 72. stav 1. ovog zakona, bez naplate posebne naknade, u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, tekstom koji je ispisan simbolima i iste veličine kao u ugovoru (član 72. st. 3. i 4),

35) ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni podataka iz člana 70. ovog zakona u primjerenom roku prije zaključenja ugovora sredstvom komunikacije na daljinu kojim je potrošač izvršio rezervaciju (član 73. stav 3),

36) potvrda ne sadrži podatke iz člana 74. stav 2. ovog zakona, i ne postupi u skladu sa članom 74. st. 3. i 4. ovog zakona,

37) postupi suprotno članu 75. stav 1. i članu 85. st. 2. i 3. ovog zakona,

38) ne postupi u skladu sa članom 78. stav 2. ovog zakona,

39) u roku od 14 dana od dana početka putovanja ne obavijesti potrošača o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina, i imenu, adresi i telefonskom broju odgovornog lica kome učenik, odnosno student može da se obrati za pomoć u mjestu boravka u inostranstvu (član 80. stav 3),

40) obavještenje ne dostavi potrošaču bez naknade, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, na jasan i razumljiv način (član 91. stav 2),

41) ne predoči izmjene ugovora prije njegovog zaključenja, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa pristupačnom potrošaču, uz obavezu da se izmjene naznače u ugovoru (član 92. stav 2),

42) postupi suprotno članu 93. i članu 94. st. 4. i 5. ovog zakona,

43) potrošaču ne pošalje zahtjev za plaćanje svake rate u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, najkasnije 14 dana prije dana njenog dospijeća (član 101. stav 3).

(2) Novčanom kaznom od 500 KM do 2.500 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana odgovorno lice u pravnom licu.

(3) Novčanom kaznom od 500 KM do 2.500 KM kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana trgovac organizovan kao preduzetnik.

Mjera zabrane obavljanja djelatnosti

Član 135

(1) Za učinjene prekršaje iz čl. 130. i 131. ovog zakona koje je ponovno počinio isti trgovac u roku od dvije godine od dana pravosnažnosti rješenja o prekršaju, pored novčane kazne, izreći će se i zaštitna mjera zabrane obavljanja djelatnosti u trajanju od 90 dana do šest mjeseci.

(2) Za učinjene prekršaje iz čl. 132, 133. i 134. ovog zakona koje je ponovno počinio isti trgovac u roku od dvije godine od dana pravosnažnosti rješenja o prekršaju, pored novčane kazne, izreći će se i zaštitna mjera zabrane obavljanja djelatnosti u trajanju do 90 dana.

GLAVA XVIII
PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Usklađivanje poslovanja trgovaca

Član 136

Trgovci, odnosno davaoci javnih usluga obavezni su da usklade svoje poslovanje sa odredbama ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Usklađivanje poslovanja udruženja potrošača

Član 137

Stupanjem na snagu ovog zakona udruženja za zaštitu potrošača koja su upisana u evidenciju Ministarstva obavezna su uskladiti svoja poslovanja sa odredbama ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Okončanje započetih postupaka

Član 138

Postupci zaštite potrošača početi prema propisima koji su važili do dana stupanja na snagu ovog zakona okončaće se po tim propisima.

Primjena posebnih propisa za finansijske usluge

Član 139

U vezi sa zaštitom prava potrošača u korišćenju finansijskih usluga koje obuhvataju bankarske i kreditne usluge, usluge osiguranja i penzijskog osiguranja, usluga u vezi sa dobrovoljnim penzijskim fondovima, investicija i usluga plaćanja primjenjuju se odredbe posebnih propisa.

Rok za formiranje savjetodavnih tijela

Član 140

Nadležni organi koji odlučuju o pravima i obavezama potrošača ekonomskih usluga dužni su da formiraju savjetodavna tijela iz člana 51. ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana njegovog stupanja na snagu.

Podzakonski akti

Član 141

Ministar će u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona donijeti sljedeće podzakonske akte:

1) Pravilnik o obliku i sadržaju Knjige reklamacije (član 25. stav 6),

2) Pravilnik o sadržaju standardnih informativnih obrazaca za ugovore o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu (član 91. stav 3),

3) Pravilnik o sadržaju i izgledu obrasca o jednostranom raskidu ugovora o vremenskom korišćenju nepokretnosti u turizmu (član 95. stav 5),

5) Pravilnik o sadržaju, načinu i obliku vođenja evidencije udruženja za zaštitu potrošača (član 118. stav 8),

6) Pravilnik o postupku utvrđivanja ispunjenosti kriterijuma za raspodjelu sredstava za rad udruženja za zaštitu potrošača (član 118. stav 9).

Prestanak važenja ranijeg Zakona

Član 142

Stupanjem na snagu ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj ("Službeni glasnik Republike Srpske",

br. 6/12, 63/14, 18/17 i 90/21).

Stupanje na snagu

Član 143

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srpske".