



ПАРЛАМЕНТАРНА СКУПШТИНА БОСНЕ И
ХЕРЦЕГОВИНЕ

181

На основу Члана . 4.а) Устава Босне и Херцеговине, Парламентарна скупштина Босне и Херцеговине, на 74. сједници Представничког дома, одржаној 14. фебруара 2006. године, и на 54. сједници Дома народа, одржаној 21. фебруара 2006. године, усвојила је

ЗАКОН

О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА У БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ

I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

- (1) Закон о заштити потрошача у Босни и Херцеговини (у даљњем тексту: Закон) уређује односе између потрошача, произвођача и трговаца на територији Босне и Херцеговине.
- (2) На односе и случајеве из области заштите потрошача који нису регулирани овим Законом примјењиват ће се одредбе Закона о храни ("Службени гласник БиХ", број 50/04), Закона о опћој сигурности производа ("Службени гласник БиХ", број 45/04) те одговарајуће одредбе закона којима се уређују облигациони односи у Босни и Херцеговини. У случају недоумице или сукоба одредби, примјењиват ће се одредба која пружа већи степен заштите потрошачима.
- (3) Потрошач је свако физичко лице које купује, стиче или користи производе или услуге за своје личне потребе и за потребе свог домаћинства.
- (4) Произвођач је свако физичко или правно лице које послује у Босни и Херцеговини, без обзира на врсту или облик власништва, јавно или приватно, које у цијелости или дјелимично производи производ или пружа услугу.

Према дефиницији, произвођач је:

- а) свако лице које увози производ или услугу у БиХ;

- б) свако лице које, стављајући своје име, робни жиг, логотип, етикету или другу карактеристичну ознаку на производ, представља себе као произвођача;
- (5) Трговац је свако лице које директно или као посредник међу другим лицима продаје производе или пружа услуге потрошачу.
- (6) Произвођач који директно доставља робу или услуге потрошачима такодер се сматра трговцем.
- (7) Производ је свака ствар настала као резултат људске дјелатности, намијењен потрошачима или је вјероватно да ће га користити потрошачи, испоручен, без обзира да ли ће бити плаћен или не, у току комерцијалне дјелатности, и без обзира да ли је нов, кориштен или преправљен.
- (8) Производи обухватају готове производе као и сировине и саставне дијелове. Он обухвата све врсте производа, укључујући и пољопривредне производе.
- (9) Робом се сматрају и производи и непокретна имовина.
- (10) Услуга је свака дјелатност намијењена да буде понуђена потрошачима.

Члан 2.

Потрошач се не може одрећи нити бити ускраћен за права која су му дата овим Законом.

Члан 3.

Основна права потрошача су:

- а) право приступа основним робама и услугама;
- б) право на образовање о питањима потрошача,
- в) право на сигурност и заштиту живота и здравља;
- г) право на информисаност;
- д) право на избор;
- е) право да буде саслушан и заступан;
- ж) право на накнаду штете и компензацију;
- з) право на живот и рад у здравој и одрживој околини.

Члан 4.

Надлежни органи за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини имају главну одговорност за промовисање и имплементацију права потрошача.

Члан 5.

Захтјеви из области заштите потрошача узимаће се у обзир код дефинисања и имплементације осталих политика и активности надлежних органа у Босни и Херцеговини.

Члан 6.

Трговци и друга правна и физичка лица који, у складу с овим Законом, потрошачима испоручују производе или пружају услуге обавезни су да послују на језицима који су у службеној употреби у Босни и Херцеговини и у писаним документима користе пуни назив фирме и сједишта, или скраћени назив фирме, ако је такав назив уписан у судски или занатски регистар и сједиште.

II. ОБАВЕЗА ОБАВЉАЊА ТРГОВИНСКЕ ДЈЕЛАТНОСТИ НА ПОШТЕН НАЧИН

Члан 7.

- (1) Трговац је обавезан да продаје производ, односно пружа услугу потрошачу на начин који није у супротности с добрим пословним обичајима.
- (2) Трговац је обавезан да продаје производе, односно пружа услуге свим потрошачима под истим условима. Ако појединим групама одобрава посебне услове (породиље, младенци, инвалидна лица, пензионери и др.), они треба да буду јасно истакнути на продајном мјесту.
- (3) Трговац је обавезан да испоручи потрошачу плаћени производ или услугу.
- (4) Трговцу је забрањена дискриминација било којег потрошача, нарочито одбијањем продаје производа који је изложен или на други начин припремљен за продају, или одбијањем пружања услуга које се могу обавити, или условљивањем продаје производа или пружањем услуга продајом других производа или пружањем других услуга.

Члан 8.

- (1) Трговац је дужан распродају производа да објави на начин уобичајен у мјесту продаје.
- (2) Производ на распродаји треба бити јасно и видљиво означен цијеном прије и цијеном након снижења.
- (3) Ако је проценат снижења цијена објављен у распону, највећи проценат снижења треба да се односи најмање на једну петину вриједности свих производа на распродаји.

Члан 9.

Производ који је на распродаји, јер му ускоро истиче рок употребе, треба додатно имати видљиво истакнут крајњи рок употребе.

Члан 10.

- (1) Трговац који на распродаји продаје производ с недостатком или грешком, дужан је такав производ физички одвојити од редовне продаје исправног производа и видљиво истакнути да се ради о продаји производа с недостатком или грешком, те сваки појединачни производ посебно означити.
- (2) Трговац је дужан упознати купца о томе у чему се састоји недостатак или грешка на производу.
- (3) Трговац који продаје производе којима ускоро истиче рок употребе, дужан је такав производ физички одвојити од редовне продаје осталих производа и видљиво истакнути да се ради о продаји производа којима ускоро истиче рок употребе.

III. ПРОДАЈА ПРОИЗВОДА И ПРУЖАЊЕ УСЛУГА Члан 11.

- (1) Трговац је обавезан на видном мјесту истакнути продајну цијену производа и услуга у службеној валути Босне и Херцеговине.
- (2) Продајна цијена производа и услуга је коначна цијена у коју су укључени сви порези, доприноси и таксе и једнака је продајној цијени из књиге пописа.
- (3) Осим продајне цијене производа, треба бити видљиво истакнута цијена за јединицу мјере истог производа, те назив и тип производа.
- (4) Цијену за јединицу мјере није потребно истицати ако је једнака продајној цијени производа.
- (5) У расутом стању су они производи понуђени на продају, који нису претходно замотани и који су измјерени у присуству потрошача. За производе у расутом стању истиче се само цијена за јединицу мјере.
- (6) Продајна цијена и цијена за јединицу мјере треба да буду јасно, видљиво, читко и једнозначно написани на производу, односно омоту, те на продајном мјесту производа и услуге, као и на производу у излогу. На производу, осим продајне цијене из става (2) овог члана, не смију се истицати друге цијене, осим у случају распродаје.
- (7) Трговац је дужан за продати производ, односно пружену услугу, издати рачун потрошачу, у складу са законом и посебним прописима.
- (8) Осим Законом прописаних садржаја, рачун може садржавати и друге садржаје корисне за потрошаче.
- (9) Трговац је дужан потрошачу омогућити провјеру исправности зарачуног износа у односу на квалитет и количину купљеног производа, односно пружене услуге.
- (10) Трговац је дужан придржавати се продајне цијене производа и услуга.

Члан 12.

Независно од општих одредаба о уговорним односима, новчана обавеза потрошача коју плаћа преко поште, банке или неке друге установе за платни промет, сматраће се да је измирена на дан када је таква установа примила од потрошача налог за плаћање.

Члан 13.

- (1) Ако трговац уз продају производа нуди доставу производа у кућу или стан потрошача или неко друго мјесто, обавезан је потрошачу производ доставити у исправном стању, у уговореном квалитету и количини и у договореном року, те му том приликом уручити све припадајуће документе.
- (2) Доставом производа из става (1) овог члана не сматра се остављање производа испред врата куће или стана потрошача.

Члан 14.

- (1) Трговац је дужан сачувати сва својства производа који је намијењен продаји на начин утврђен важећим прописима о квалитету производа или препоруци произвођача, а нарочито производа који има ограничени рок употребе.
- (2) На омоту производа који има прописани рок употребе, он треба бити јасно, видљиво и читко означен.
- (3) Производ који због својих својстава не одговара уобичајеној употреби и прописаном квалитету трговац не смије продавати.

Члан 15.

- (1) На захтјев потрошача, трговац је дужан упознати га са својствима понуђеног производа.

- (2) На изабраном узорку производа трговац је дужан да прикаже рад производа и докаже његову исправност. Ако то није могуће, обавеза трговца је да потрошачу да детаљна упутства и објашњења о производу који продаје.
- (3) Трговац који не може испунити обавезу из става (1) овог члана дужан је производ повући из продаје.

Члан 16.

Приликом продаје производа трговац треба потрошачу осигурати документе из чл. 26. и 27. овог Закона, прописане ознаке, податке и декларацију, те списак властитих и овлашћених сервиса.

Члан 17.

- (1) Трговац треба производ продавати с оригиналним омотом или амбалажом, а на захтјев потрошача, трговац је дужан производ посебно замотати.
- (2) У случају понуде посебног папира за заматавање и употребе додатних украса, цијена тих декорација треба бити јасно и видљиво истакнута.
- (3) Омот (кесице, посебан папир и др.) који има логотип и/или назив произвођача и/или трговца сматра се пропагандним средством које трговац не смије посебно зарачунати купцу.
- (4) Омот треба бити нешкодљив за здравље, прилагођен облику и маси производа и не смије стварати забуну код потрошача у погледу масе и величине производа.

Члан 18.

- (1) У случају недостатка на производу, трговац је, на захтјев и по избору потрошача, дужан:
- замијенити производ с недостатком другим идентичним новим исправним производом; или
 - вратити плаћени износ и надокнадити стварне разумне трошкове враћања производа с недостатком; или
 - уклонити недостатак на производу о свом трошку.

- (2) Ако је недостатак видљив, потрошач треба захтјев из става (1) овог члана доставити трговцу у писаној форми у року од осам дана од дана преузимања производа.
- (3) Ако потрошач накнадно открије скривени недостатак на производу, захтјев треба у писаној форми поднијети у року од два мјесеца од дана када је скривени недостатак откривен, а најкасније у року од двије године од дана преузимања производа. Овај рок не односи се на производе с гаранцијом (гарантним листом).
- (4) Ако потрошач након мјесец дана открије скривени недостатак на производу, осим враћеног плаћеног износа из става (1) тачка б) овог члана, потрошачу припадају и камате по стопама пословне банке трговца за орочене штедне улоге на три мјесеца, од дана куповине до дана исплате.

Члан 19.

- (1) Ако је услуга обављена неправилно или дјелимично, трговац је, на захтјев и по избору потрошача, дужан:
- услугу поново обавити, односно довршити; или
 - умањити уговорену цијену услуге због слабијег квалитета.
- (2) Ако је недостатак видљив, потрошач треба захтјев из става (1) у писаној форми доставити трговцу у року од осам дана од дана обављене услуге.
- (3) Ако потрошач накнадно открије скривени недостатак на обављеној услузи, захтјев треба у писаној форми поднијети у року од два мјесеца од дана када је скривени недостатак откривен, а најкасније у року од двије године од дана обављене услуге. Овај рок не односи се на услуге за које је обавезан гарантни лист.

- (4) Ако потрошач након мјесец дана открије скривени недостатак на обављеној услузи, осим враћеног плаћеног износа из става (1) тачка б) овог члана, потрошачу припадају и камате по стопи пословне банке трговца за орочене штедне улоге на три мјесеца, од дана извршене услуге до дана исплате.

Члан 20.

- (1) Ако у случајевима из чл. 18. и 19. овог Закона трговац не оспорава недостатак, дужан је без одгађања задовољити захтјев потрошача.
- (2) Ако трговац оспорава недостатак, дужан је потрошачу одговорити у писаној форми у року од осам дана од пријема захтјева.
- (3) Ако трговац оспорава недостатак, а потрошач не одустаје од свог захтјева, стручно мишљење о оправданости захтјева даје овлашћени судски вјештак или надлежни институт у Босни и Херцеговини.
- (4) Ако се вјештачењем докаже недостатак на производу или услузи, трошкове вјештачења намиривају трговац.

Члан 21.

- (1) Ако се производ који је потрошач дао трговцу или овлашћеном сервису на поправак, одржавање или дораду, изгуби или уништи, трговац је дужан потрошачу по његовом избору:
- у року од осам дана од дана подношења захтјева потрошача испоручити нови производ с истим својствима и за исту намјену; или
 - без одгађања намирити почињену штету у висини малопродајне цијене новог производа.
- (2) Ако трговац или овлашћени сервис оштети или поквари производ који је примио на поправак, одржавање или дораду, дужан је о властитом трошку поправити оштећење, односно уклонити квар у року од три дана, ако се на тај начин не смањује вриједност и употребљивост производа. Ако то није могуће, потрошачу припада право из става (1) овог члана.

IV. ДЕКЛАРИРАЊЕ ПРОИЗВОДА

Члан 22.

Производи намијењени потрошачима морају имати декларацију у складу са Законом, техничким и другим прописима, односно стандардима, написану на једном од језика који су у службеној употреби у БиХ.

Члан 23.

- (1) Декларирање производа је навођење на производу или омоту података којима се идентифицирају производи, својства производа, те подаци о произвођачу и правном или физичком лицу које производ ставља у продају.
- (2) Декларацијом се сматрају сви подаци, ознаке, произвођачки или трговачки жигови, слике (илустрације) и знакови на производу и његовом омоту.
- (3) Декларирањем се сматра и писани додатак, плочица, карика, копча и друго, што је смјештено на производу и/или омоту, те прати производ или се на њега односи.
- (4) Декларација је обавезна за сваки производ и треба садржавати најмање сљедеће податке:
- назив производа, име под којим се производ продаје;
 - тип производа или модел производа;
 - име и пуну адресу произвођача, а за увозне производе и име и сједиште увозника, те земљу поријекла.
- (5) Код претходно замотаног производа декларација треба садржавати и нето масу, минимални рок трајања, те, ако постоје модификована својства производа и организама, саставне дијелове и додатке, као и поступак којим је то остарено.

- (6) Име под којим се производ продаје је ознака или опис производа и његове употребе, ако је потребно, које је довољно да тачно омогући купцу да препозна тражени производ и разликује га од других сличних производа с којима би га било могуће замијенити.
- (7) Садржај декларације за поједине производе или групе производа прописује надлежни орган.
- (8) Пуна адреса из става (4) тачка ц) овог члана обавезно садржи: мјесто, улицу и кућни број, број телефона и телефакса, те адресу електронске поште, а може садржавати и број поштанског фаха.
- (9) Сматрат ће се да производ, његови састојци или додаци као и организми имају модификована својства у смислу става (5) овог члана ако:
- стручно мшљење засновано на одговарајућој анализи може показати да су утврђена својства различита у поређењу с уобичајеним за тај производ, саставом или додатком као и организми узимајући у обзир прихваћене границе природних различитости за та својства;
 - постоји присуство материје у производу, саставу или додатку као и организму, која није присутна у истом таквом већ постојећем, а која може или за коју се процјењује да би могла утицати на здравље;
 - постоји присуство материје у производу, саставу или додатку као и организму, која није присутна у истом таквом већ постојећем, а која изазива оправдану сумњу да производ није подесан за употребу;
 - постоји присуство генетски модификованог организма или његових метаболита.
- (10) На производима се не смију уклањати или мијењати ознаке или други подаци наведени у декларацији.

V. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРОИЗВОД

Члан 24.

Произвођач ће бити одговоран за штету проузроковану грешком у његовом производу у складу с одредбама закона којим се уређују облигациони односи у Босни и Херцеговини.

VI. ГАРАНЦИЈА ЗА ПРОИЗВОД ИЛИ УСЛУГУ

Члан 25.

Продавач је одговоран за недостатке на роби који постоје у тренутку преноса ризика на потрошача, без обзира да ли је он свјестан ове чињенице у складу с одредбама закона којима се уређују облигациони односи у Босни и Херцеговини.

Члан 26.

- За технички сложене производе произвођач, односно добављач дужан је утврдити и у техничком упутству навести рок осигураног сервисирања и снабдјети тржишта резервним дијеловима, прибором и другим производима без којих се тај производ не може употјевити према предвиђеној намјени (у даљњем тексту: резервни дијелови).
- Рок из става (1) овог члана не смије бити краћи од три године за кућанске апарате, односно пет година за друге технички сложене производе, ако прописом донесеним на основу овог Закона није другачије одређено.
- Након престанка производње производа, произвођач или добављач дужан је осигурати набавку резервних дијелова ради одржавања производа, у року који за технички сложене производе не може бити краћи од десет година.
- Ако произвођач, односно добављач нема властити сервис у Босни и Херцеговини, дужан је технички сложене производе осигурати и списком правних и физичких лица (сервиса) које је овластио за пружање услуга у Босни и Херцеговини.

Члан 27.

- Произвођач, односно добављач дужан је овлаштене сервисе и тржиште редовно снабдијевати потребном врстом и количином резервних дијелова.
- Овлашћеним сервисом сматра се онај који има важећу пуномоћ произвођача да може сервисирати производе и има потписан уговор за набавку резервних дијелова.

VII. ОГЛАШАВАЊЕ ПРОИЗВОДА И УСЛУГА

Члан 28.

- Оглашавањем се сматра било каква комуникација у вези с трговином, пословањем, занатом или професијом како би се промовисала набавка робе и услуга, укључујући све облике непокретне имовине.
- Оглашавањем се сматра и понуда робе или услуге у било којој форми, а нарочито у форми летка, плаката и постера.

Члан 29.

- Оглашавање производа и услуга не смије бити у супротности са законима и другим прописима, не смије вријеђати људско достојанство, нити кршити основна људска, привредна, друштвена и културна права.
- Огласи не смију садржавати било какву изјаву или видљиви приказ који би непосредно или посредно изостављањем, недореченошћу или претјеривањем доводио потрошаче у заблуду, а нарочито у погледу:
 - својстава производа или услуге као што су: природа, састав, поступак и датум производње, могућност употребе дјелотворности и ефеката, количине, квалитета трговачког или географског поријекла или утицаја на околину;
 - вриједности производа или услуге и укупне цијене које треба стварно платити;
 - испоруке, замјене, враћања или одржавања;
 - услова гаранције;
 - ауторских и сродних права, права индустријског власништва као што су: патенти, жигови, индустријски облици, цртежи и модели, ознаке географског поријекла и планови распореда интегрисаних склопова (топографија), те трговачких имена;
 - потврде складности (хомогенизације) и службеног признавања, додјеле медаља, награда и достигнућа напредака остварених у добротворне циљеве.

- Оглашавање не смије недолично употријевити резултате истраживања или наводе издвојене из техничких и научних дјела. Статистички подаци не смију бити приказивани ради претјеривања исправности тврђи у огласним порукама. Не смију се употријевити научни појмови како би се огласним порукама неистинито приписале научне вриједности.
- Оглашавање производа и услуга не смије бити непримјерено, преварно, двосмислено и треба постовати добре пословне обичаје. Огласне поруке треба да буду на једном од језика који су у службеној употреби у Босни и Херцеговини, ако су намијењене потрошачима у Босни и Херцеговини. Изузетно, слогани или други дијелови огласне поруке могу бити на другом језику или другом писму.
- Непримјереним оглашавањем производа и услуга сматрају се огласне поруке које имају увредљиве дијелове или које би могле бити увредљиве за потрошаче, читаоце, гледаоце или слушаоце.
- Непримјереним оглашавањем производа и услуга сматрају се огласне поруке које нису етичне, те дјелују недостојно, односно преварно, или садрже елементе који проузрокују или би могли проузроковати тјелесну, душевну или другу штету код дјецe или садрже елементе који или искориставају или

злоупотребљавају или би могли злоупотријебити њихову лаковјерност или неискуство.

- (7) Преварним оглашавањем производа и услуга сматрају се огласне поруке и дјеловање којим се потрошач вара или може преварити, те тиме утицати на његово привредно понашање или штети или може штетити другим учесницима у тржишној утакмици, укључујући приказивање мањим словима, бројкама, сликама и знаковима (пиктограмима) битних састојака понуде, нарочито цијене.
- (8) Превамо оглашавање производа и услуга искориштава или може искористити неискуство, незнање или одвући пажњу потрошача од важних састојака понуде, ради остваривања добити, те оно оглашавање које садржи нејасноће, двосмислености, неистинитости, претјеривања, увеличавања, умањивања или друге сличне компоненте које потрошача varaју или би га могле преварити.
- (9) У огласу обавезно треба да буду објављени име оглашивача и његова адреса.

Члан 30.

- (1) Упоредно оглашавање је свако оглашавање које експлицитно или имплицитно идентификује конкурента или робе или услуге понуђене од конкурента.
- (2) Упоредно оглашавање дозвољено је под условом да:
 - a) упоређује робе и услуге које задовољавају исте потребе или су намијењене за исту сврху;
 - b) упоређује један или више материјала, релевантне, потврђене и репрезентативне карактеристике робе и услуга;
 - c) не ствара пометњу на тржишту између промотора и конкурента;
 - d) не дискредитира или деградира заштитне знаке, заштитна имена или друге препознатљиве ознаке, робе или услуге конкурента;
 - e) не злоупотребљава репутацију заштитног знака, заштитног имена, других препознатљивих ознака конкурената или назначеног поријекла производа конкурента;
 - f) не представља робе или услуге као имитације или реплике роба и услуга које носе заштитни знак или заштитна имена.

Члан 31.

- (1) Оглашивач и његова агенција за оглашавање бит ће одговорни за превамо оглашавање, незаконито упоредно оглашавање или некоректно оглашавање.
- (2) Поступке који имају за циљ превамо оглашавање, незаконито упоредно оглашавање или некоректно оглашавање надлежни органи морају забранити. Такођер могу наредити забрану преварног оглашавања, незаконитог упоредног оглашавања или некоректног оглашавања који још нису објављени, чак и без доказа о стварном губитку или штети или о намјери или немару оглашивача.
- (3) Надлежни органи могу затражити од оглашивача да достави доказ о стварним тврдњама у огласу. Могу сматрати стварне тврдње нетачним ако захтијевани доказ није достављен или се сматра недовољним.
- (4) Надлежни органи могу наредити објављивање:
 - a) одлуке у цијелости или једног дијела;
 - b) корективне изјаве.

Члан 32.

На захтјев надлежног органа или организације за заштиту потрошача, надлежни орган за информисање даје стручно мишљење да ли је нека огласна порука незаконита или преварантска.

VIII. ЕКОНОМСКЕ УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ИНТЕРЕСА

Члан 33.

- (1) Економске услуге су услуге које испуњавају основне потребе потрошача на тржишту, тј. испоруку енергије (струја, плин, гријање) и воде, телекомуникационе услуге, поштанске услуге и јавни транспорт.
- (2) Пружање економских услуга од општег интереса потрошачу је у режиму уговорног односа.

Члан 34.

- (1) Сваки потрошач који закључује нови уговор или му се, на његов захтјев, пружају економске услуге од општег интереса, мора добити, без наплате, образац уговора који ће садржавати услове уговора.
- (2) Обавеза плаћања услуга мора се односити само на стварног корисника и/или на страну која је потписала уговор.

Члан 35.

- (1) Продаја енергије (електрична енергија, гријање, плин и си.) и воде потрошачима треба бити обрачуната на основу стварних испорука очитаних на бројилу потрошача.
- (2) Ако се продаја (испорука енергије) не обрачунава на основу мјерења потрошње на бројилу потрошача, на захтјев потрошача испоручилац услуга за испоруку енергије наведене у ставу (1) овог члана дужан је омогућити потрошачу уградњу потрошачког мјерила на свој трошак, на основу пројекта о техничкој изводљивости. Пројекат о техничкој изводљивости израђује и овјерава овлаштено стручно правно или физичко лице, у складу са законом.
- (3) Органи надлежни за енергетику и овлаштена лица за водопривреду, споразумно с овлашћеним лицем из надлежног института у Босни и Херцеговини, прописат ће начин мјерења стварно испоручене енергије, односно воде.

Члан 36.

- (1) Рачун за обављене телекомуникационе услуге потрошачу треба да садржи све потребне податке који потрошачу омогућавају провјеру исправности обрачуна пружаних услуга (позивани број с којим је остварена веза, вријеме трајања позива, број импулса и износ) у обрачунском периоду.
- (2) Рачун за пружање услуга испоруке енергије из члана 35. овог Закона, телекомуникационе, комуналне и друге услуге (РТВ и си.) потрошачу се мора доставити посебно за сваку услугу.
- (3) Трошкови издавања рачуна за кориснике економских услуга од општег интереса су бесплатни.

Члан 37.

Ако трговац или пружалац услуга захтијева или изричито условљава куповину производа или пружање услуге с дјелимичним или укупним авансом и испоручи производ или обави услугу након пријема аванса, дужан је потрошачу након испоруке производа или пружене услуге обрачунати и исплатити камате по стопи пословне банке трговца за орочене штетне улоге на три мјесеца, ако је рок испоруке дужи од једног мјесеца.

Члан 38.

Критерији који осигуравају ефикасно пружање економских услуга од општег интереса у корист потрошача бит ће дефинисани законом, осигуравајући:

- a) квалитет и континуитет услуге;
- b) основну универзалну услугу;
- c) једнакост у приступу и третману свих потрошача;
- d) адекватно информисање потрошача о кориснику;

- e) ефикасна средства компензације и начине за рјешавање потрошачких спорова;
- f) адекватност услуге у смислу технолошке еволуције и структуралних и организационих промјена;
- g) транспарентност финансирања и тарифа;
- h) ефикасно консуловање и представљање потрошача у доношењу одлука.

IX. УГОВОРИ ЗАКЉУЧЕНИ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА

Члан 39.

- (1) Уговори закључени изван пословних просторија су уговори на основу којих трговац продаје робу или услуге потрошачу и који се закључују:
 - a) у току пословног пута трговца изван његових пословних просторија;
 - b) у току посјете трговца кући потрошача или његовом радном мјесту када се та посјета не дешава по захтјеву потрошача;
 - c) као резултат неочекиваног приступа трговца потрошачу у средствима јавног превоза или на било ком другом јавном мјесту.
- (2) Трговац који склапа уговор на начин из става (1) тач. а), б) и с) овог члана мора се потрошачу легитимисати идентификационом картицом.

Члан 40.

- (1) У случају уговора закључених изван пословних просторија, трговац је обавезан дати потрошачима писано обавјештење о њиховом праву да раскину уговор у року из члана 41. овог Закона заједно с именом и адресом лица којем се раскид упућује.
- (2) Обавјештење мора садржавати име, односно фирму трговца, његову адресу, датум слања обавјештења, податке потребне ради идентификовања уговора, посебно назнаку уговорних страна, те предмет уговора и његову цијену, као и рок за раскид уговора из члана 41. овог Закона.
- (3) У случају спора трговац је дужан доказати да је потрошач на вријеме предао обавјештење из овог члана.

Члан 41.

- (1) Потрошач има право да не прихвати посљедице уговора на начин да пошаље писано обавјештење трговцу у року од 15 дана од дана закључења уговора.
- (2) Потрошач није обавезан навести било који разлог за раскид уговора нити платити било какве трошкове или накнаду у вези с тим. Потрошач је једино обавезан платити трошкове враћања производа.
- (3) Достављање обавјештења из става (1) овог члана имаће за посљедицу ослобађање потрошача од било које обавезе из закљученог уговора, осим обавезе враћања производа који му је испоручен.
- (4) Терет доказивања бит ће обавеза трговца од момента наступања рока за раскид уговора.
- (5) Када потрошач искористи своје право да раскине уговор, трговац је дужан извршити враћање новца уплаћеног за производ без одгађања у року од 15 дана од дана када је примио обавјештење о раскиду уговора.

X. ПРОДАЈА НА ОСНОВУ УГОВОРА НА ДАЉИНУ

Члан 42.

- (1) Уговор о продаји на даљину је сваки уговор који се односи на продају производа или услуга, организирану од трговца путем неког средства за продају на даљину, а закључује се између трговца и потрошача. До коначног закључења

уговора користи се једно или више средстава за даљинску комуникацију.

- (2) Средства за даљинску комуникацију у смислу овог Закона су сва средства која без стварног физичког присуства трговца и потрошача могу бити кориштена за закључивање уговора између двије стране (штампани материјал, писма, штампана рекламна порука с нарудбеницом, каталог, телефон, видеофон-телефон с екраном, телефакс, радио, тв, кабловска телевизија, електронска пошта и др.).

Члан 43.

Одредбе о заштити потрошача у уговорима о продаји на даљину не односе се на уговоре закључене путем продајних аутомата или на аутоматизираним продајним мјестима, уговоре који се односе на некретнине, осим уговора о најму, и уговоре закључене на лицитацијама.

Члан 44.

- (1) Прије закључења уговора на даљину трговац је дужан преко средства за даљинску комуникацију обавијестити потрошача о сљедећем:

- a) имену, матичном броју и пуној адреси трговца и добављача, пореском броју, бројевима телефона и факса те е-маил адреси, ако постоји;
- b) имену производа или услуге, имену под којим се производ продаје;
- c) главним својствима и употребним вриједностима производа, односно услуге;
- d) цијени и свим додатним трошковима за потрошача, укључујући све порезе;
- e) било које остале трошкове укључујући и трошкове испоруке;
- f) начину плаћања, те начину и предвиденом року испоруке производа или пружања услуге;
- g) условима за испуњење и раскид уговора;
- h) податке о гаранцијама и услугама послје продаје (сервисирање и продаја резервних дијелова за вријеме и послје гарантног рока и др.);
- i) праву и року за одустајање од уговора, осим у случајевима из члана 48. овог Закона;
- j) периоду (опцији) за који вриједи понуда или цијена;
- k) најкраћем року трајања уговора, ако се ради о непрекинутој или редовној понављајућој заштити;
- l) судској надлежности и примјени одређеног материјалног права у случају спора.

- (2) Обавјештење из става (1) овог члана треба бити једнозначно, јасно, лако разумљиво, прилагођено средству за даљинску комуникацију, уз поштивање добре вјере у трговини, добрих пословних обичаја и принципа који уређују заштиту малолетника и других лица која нису овлаштена за давање пристајанка на куповину.

- (3) Приликом продаје на даљину путем средстава за даљинску комуникацију, на почетку сваке комуникације трговац треба саопштити свој идентитет и јасну трговачку намјеру.

Члан 45.

- (1) За вријеме уговарања, а најкасније прије испоруке, потрошач треба добити обавјештење у писаној или другој трајној форми са свим подацима из члана 44. овог Закона.

- (2) Непосредно након отпреме производа, трговац је дужан на прикладан начин обавијестити потрошача о времену и начину отпреме.

Члан 46.

Обавјештење из чл. 44. и 45. овог Закона треба садржавати обавезу трговца да податке о потрошачу неће саопштити трећој

страни, нити страни која као правно или физичко лице дјелује унутар исте групе предузећа (концерн) којој припада трговац, осим ако то потрошач одобри трговцу у писаној форми.

Члан 47.

- (1) Потрошач има право без трошкова и без образложења одустати од уговора на даљину у року од 15 дана. У случају одустајања потрошач надокнађује само трошак враћања производа.
- (2) Рок за одустајање почиње тећи од дана када је потрошач примио производ.
- (3) Код услуга рок за одустајање почиње тећи од дана закључења уговора.
- (4) Ако трговац потрошачу није доставио обавјештење из члана 44. овог Закона, рок за враћање траје три мјесеца, и то када се ради о:
 - a) производу од дана када га је потрошач примио;
 - b) услузи, од дана закључења уговора.
- (5) Ако трговац потрошачу достави обавјештење из члана 44. овог Закона у року од три мјесеца, рок за враћање од 15 дана из става (1) овог члана почиње тећи од дана пријема писаног обавјештења.
- (6) Кад потрошач одустане од уговора о продаји на даљину, трговац му је дужан без одгађања вратити плаћени износ новца, а у сваком случају у року од 15 дана од дана када је примио писано обавјештење од потрошача.
- (7) Ако трговац не врати плаћени износ, дужан је, осим цијене, заједно са законским затезним каматама, платити и додатних 10 % износа за сваких 30 дана кашњења.

Члан 48.

- (1) Ако се стране нису другачије договориле, потрошач не може одустати од права на раскид уговора из члана 47. овог Закона у вези с уговорима:
 - a) о пружању услуга ако је уз њихов пристанак почео с радом прије него што је истекао рок од 15 дана за одустајање из члана 47. овог Закона;
 - b) о услугама игара на срећу;
 - c) о продаји робе или услуга ако цијена производа или услуга зависи од промјена на финансијском тржишту на које потрошач не може утицати;
 - d) о продаји робе када је потрошач дао личну писану наруџбу или спецификацију за производ;
 - e) о продаји робе када се производ због његове природе не може вратити;
 - f) код испорука аудио и видео-снимака или рачунарског упутства које је потрошач употребио;
 - g) код испоруке штампе, периодике и часописа.
- (2) Ако трговац уговором о продаји на даљину осигурава потрошачу кредит сам или преко трећег лица, не може, у случају одустајања од уговора, захтијевати затезне камате или друге трошкове раскида уговора о кредиту када потрошач користи своје право на раскид из члана 47. овог Закона.
- (3) Ако је дошло до преваре у употреби платне картице у вези с уговором на даљину, потрошач има право на враћање цјелокупних средстава у новцу или на платну картицу.

Члан 49.

- (1) Трговац треба испоручити производ или пружити услугу у року од 15 дана од дана када му је потрошач послао наруџбу.
- (2) Када трговац не изврши своју обавезу испоруке наручене робе или услуге због тога што је нема или му није на располагању, потрошач мора бити информисан о овој ситуацији и

мора му се извршити враћање било које суме новца коју је уплатио што је прије могуће, а у било којем случају у року од 15 дана од дана кад је примио информацију о немогућности испоруке.

Члан 50.

- (1) Забрањује се испорука потрошачу производа или услуга које није наручио, ако таква испорука захтијева плаћање.
- (2) Потрошач који прими производ или услугу које није наручио има право да их задржи без обавезе да плати или обавијести трговца о томе. Његова шутња не може се сматрати пристанком на уговор.

Члан 51.

Без претходног пристанка потрошача, трговац не смије према потрошачу употребити појединачна средства за даљинску комуникацију (телефон, телефакс, електронску пошту и др.).

XI. ПОТРОШАЧКИ КРЕДИТ

Члан 52.

Уговори о кредиту су уговори којима кредитор додјељује или обећава да ће додијелити потрошачу кредит у форми одгођеног плаћања, зајам или сличну финансијску погодност.

Члан 53.

Одредбе овог поглавља не примјењују се на уговоре о кредиту чија је намјена куповина, изнајмљивање или реновирање некретнина.

Члан 54.

- (1) Потрошач мора прије закључења уговора о кредиту бити упознат у писаној форми са свим уговорним одредбама.
- (2) Информација из става (1) овог члана треба садржавати:
 - a) генерално за све уговоре о кредиту:
 - 1) нето износ кредита;
 - 2) укупне трошкове кредита;
 - 3) услове за ранију отплату кредита;
 - 4) услове за раскид уговора укључујући и оне када потрошач касни с плаћањем;
 - 5) годишњу камату за кредит обрачунату на годишњем нивоу;
 - 6) услове за промјене годишње каматне стопе;
 - 7) трошкове осигурања за постојећи дуг или било које друго осигурање закључено у вези с кредитом;
 - 8) залог који се мора дати.
 - b) за уговоре о кредитирању куповине роба или услуга који предвиђају отплату на рате:
 - 1) укупна куповна цијена;
 - 2) износ рате;
 - 3) износ и број рата, план отплате укључујући каматну стопу и друге трошкове;
 - 4) реалну годишњу каматну стопу;
 - 5) трошкове осигурања везане за уговор о кредиту;
 - 6) одредба о придрзају права власништва или о било ком залогу који је дат.

Члан 55.

- (1) Укупни трошкови кредита су сви трошкови, укључујући камате и сва друга давања која је потрошач дужан платити за одобрени кредит.
- (2) Укупни трошкови кредита које сноси потрошач не укључују:
 - a) трошкове које потрошач плаћа ако не испуњава уредно обавезе из уговора о кредиту;

- b) трошкове дознака и трошкове за вођење рачуна за плаћање отплате, камате и остале издатке у вези с уговореним кредитом;
- c) трошкове осигурања отплате кредита чији износ може бити највише укупан износ кредита, укључујући камате и остале трошкове;
- d) трошкове чланарина у одређеним удружењима или групама који произилазе из посебних уговора, а утичу на услове потрошачког кредита;
- e) друге трошкове, као што су трошкови које треба платити потрошач при куповини одређеног производа, а не сматрају се продајном цијеном производа.

Члан 56.

- (1) Реална годишња камата на кредит је годишња стопа трошкова кредита којом су за потрошача укупни трошкови кредита изражени у годишњем проценту за одобрени кредит, а којим се на годишњем нивоу изједначава вриједност свих обавеза по кредиту (зајмова, отплата и трошкова) о којима су се споразумјели повјерилац и потрошач у уговору о кредиту.
- (2) Годишња стопа трошкова кредита обрачунава се у вријеме закључења уговора и важи за вријеме трајања кредита и за уговорне обавезе, под претпоставком пуноважности уговора за уговорено вријеме и уредног испуњавања обавеза повјериоца и потрошача.

Члан 57.

- (1) Уговори о потрошачком кредиту закључују се у писаној форми.
- (2) Уговор који потписује потрошач мора садржавати све информације прописане у члану 54. овог Закона.
- (3) Кредитор је дужан уручити потрошачу један примјерак потписаног уговора.

Члан 58.

- (1) Одредбе члана 57 став (2) овог Закона неће се примјењивати на уговоре о потрошачком кредиту код којих кредитор признаје право потрошачу да прекорачи дозвољени износ на свом текућем рачуну под условом да, осим камате обрачунате на тај кредит, неће обрачунати друге трошкове за период краћи од три мјесеца.
- (2) Кредитор мора у писаној форми обавијестити потрошача прије закључења уговора о:
 - a) допуштеној горњој граници прекорачења на текућем рачуну потрошача;
 - b) годишњој каматној стопи;
 - c) условима за промјену каматне стопе;
 - d) начинима раскида уговора.
- (3) Кредитор је дужан потрошача обавијестити у писаној форми о свакој промјени годишње каматне стопе и трошкова осам дана прије настанка промјене, или изузетно у вријеме сазнања промјене, ако је тај рок краћи од осам дана, као и приликом терећења текућег рачуна потрошача.
- (4) Ако кредитор прешутно дозвољава прекорачење на текућем рачуну потрошача, дужан је обавијестити потрошача у писаној форми о износу годишњих камата и каматних стопа, промјени каматних стопа приликом прекорачења на текућем рачуну дужем од три мјесеца и трошковима којима ће теретити текући рачун потрошача због прекорачења, као и о свим обавезама које настану за потрошача због прекорачења на његовом текућем рачуну.

Члан 59.

- (1) Када уговор није сачињен у писаној форми или када недостаје неки од података из члана 57. став (2) овог Закона, потрошач има право затражити раскид уговора.
- (2) Ако потрошач остаје при уговору, његове обавезе су да плати нето износ кредита и камате по законској каматној стопи.

Члан 60.

Потрошач има право да раскине уговор под условом да писмено обавијести кредитора у року од 15 дана од дана закључења уговора.

Члан 61.

Када у намјери да купи робу или добије услугу потрошач закључи уговор о кредиту с трећим лицем а не са снабдјевачем, а кредитор и снабдјевач су у непосредном трговачком односу, потрошач има право на исте правне лијекове према кредитору као и према снабдјевачу робом или услугама, у случају да роба или услуга није испоручена или је дјелимично испоручена или не одговара одредбама уговора о продаји.

Члан 62.

- (1) Било који споразум који даје потрошачу право да се одрекне истих правних лијекова према кредитору или да изврши поравнање свог потраживања с потраживањем кредитора према њему ништаван је.
- (2) Употреба мјеница и чекова приликом закључења уговора о потрошачком кредиту забрањена је.

Члан 63.

- (1) Кредитор може раскинути уговор усљед неизвршења обавезе потрошача под условом да:
 - a) потрошач касни с уплатом најмање двије узастопне рате кредита у цијелости или дјелимично али не мање од једне осмине укупног износа кредита или укупног износа свих рата; и
 - b) је кредитор обавезно обавијестио потрошача у писаној форми да ће, у случају кашњења потрошача с отплатом, затражити плаћање цијелог преосталог износа и оставио потрошачу рок од 15 дана да то учини с тим да потрошач није поступио по том обавјештењу. Потрошачу мора бити дата могућност да се спор ријеша на пријатељски начин.
- (2) У случају раскида уговора на основу става (1) овог члана, преостали износ дуга смањује се за камату и остале трошкове који се обрачунавају за период након обавјештења о раскиду.

Члан 64.

- (1) Кредитор може раскинути уговор због потрошачевог кашњења отплате када се ради о уговору о испоруци робе или услуга с плаћањем на рате једино на основу разлога прописаних у члану 63. став (1) овог Закона.
- (2) Када кредитор дође у посјед робе, обрачун између уговорних страна мора бити сачињен на начин да не дође до неоправданог богаћења кредитора поновним стицањем посједа. Приликом процјене обештећења за кориштење робе која се враћа, мора се водити рачуна о смањењу њене вриједности насталом њеном употребом.
- (3) Потрошач је обавезан вратити производ у неизмијењеном стању и количини или платити накнаду због смањене вриједности производа настале кориштењем производа до датума раскида уговора.

Члан 65.

- (1) Потрошач има право извршити своје обавезе по уговору прије уговореног рока.

- (2) У том случају укупни трошкови кредита смањују се за камате и остале трошкове који су били обрачунати за период након пријевремене отплате.

Члан 66.

У случају изузетних околности, суд може, на захтјев потрошача, продужити рок за плаћање закашњелих рата, ако потрошач пружи гаранцију да ће извршити своју обавезу и ако трговац због тога не трпи штету.

Члан 67.

- (1) Уговор о кредитном посредовању је уговор у коме кредитни посредник преузима обавезу да посредује у корист потрошача приликом одобравања кредита за одређену провизију или да потрошачу пружи информације о повољном кредитирању.
- (2) Уговор о кредитном посредовању мора бити сачињен у писаној форми и један примјерак уговора мора се дати потрошачу.
- (3) Текст уговора мора садржавати јасно одређену накнаду за кредитног посредника. Ова накнада мора укључивати све трошкове у вези с посредовањем.
- (4) Неиспуњење наведених услова чини посредовање ништавним.
- (5) Потрошач има обавезу платити накнаду посреднику једино ако и када добије тражени кредит као резултат посредовања.

XII. ОСИГУРАЊЕ

Члан 68.

Уговори о осигурању који се закључују или се нуде потрошачима морају бити у складу с прописима који регулишу облигационе односе у Босни и Херцеговини као и с посебним прописима о осигурању.

Члан 69.

Потрошач има право, без навођења посебних разлога било које врсте, да раскине уговор, с тим да о томе обавијести осигураваоца у писаној форми у року од 15 дана од дана склапања уговора.

XIII. ЕЛЕКТРОНСКИ ИНСТРУМЕНТИ ПЛАЋАЊА

Члан 70.

- (1) Електронским инструментима плаћања (у даљем тексту: ЕИП) сматрају се инструменти плаћања на даљину који кориснику и власнику омогућавају приступ финансијским средствима на њиховом рачуну код неке финансијске институције, ради обављања преноса новчане вриједности (трансакције) приликом чега се редовно тражи идентификациони број и/или сличан доказ идентитета.
- (2) Инструменти плаћања на даљину могу бити картице за плаћање као што су: кредитне и дебитне картице, продајне картице (картице трговачких друштва), помоћу којих се омогућава одгађање терећења рачуна, као и примјена телекомуникационог и кућног банкарства.
- (3) Електронски новац (е-новац) је инструмент који обухвата картицу за памћење (меморисање) новчаних вриједности или меморију рачунара у који се новчане вриједносне јединице похрањују електронски, омогућавајући његовом власнику или кориснику обављање преноса новчане вриједности.
- (4) Неке врсте е-новца могу се поново напунити јединицама новчане вриједности. Е-новац не сматра се инструментом плаћања на даљину.
- (5) Одредбе о ЕИП-у односе се на:

- a) означавање новца посредством ЕИП-а, осим плаћања наручених или остварених посредством финансијских институција;

- b) улагање и повлачење готовине помоћу ЕИП-а из уређаја као што су банкомати, у или ван зграда издаваоца ЕИП-а или других правних лица, који на основу уговора смију прихватити ЕИП.

- (6) Одредбе о ЕИП-у не односе се на плаћања чеком и на гарантне функције ЕИП-а одређених картица ЕИП-а у вези с плаћањем чеком.

Члан 71.

- (1) Издавалац ЕИП-а је лице које другом лицу, у оквиру свог пословања, ставља на располагање ЕИП на основу медуособно закљученог уговора у писаној форми.
- (2) Власник ЕИП-а је лице које је, на основу уговора с издаваоцем закљученог у писаној форми, власник ЕИП-а.
- (3) Корисник ЕИП-а је лице које, на основу уговора закљученог с власником у писаној форми, располаже ЕИП-ом. Корисник може бити и сам власник ЕИП-а.

Члан 72.

- (1) Издавалац ЕИП-а треба да, приликом закључења уговора, а у сваком случају прије испоруке ЕИП-а, у писаној, а по могућности и у електронском облику, заинтересованој странци (могућем кориснику) саопшти слиједеће податке:

- a) опис ЕИП-а, а по потреби и техничке захтјеве који се односе на примјену одговарајуће комуникационе опреме власника и корисника ЕИП-а, врсту и начин употребе ЕИП-а укључујући, ако постоји, горњу финансијску границу плаћања;
- b) преглед одговарајућих обавеза и одговорности власника и/или корисника и издаваоца ЕИП-а, а нарочито опис мјера које издавалац ЕИП-а треба предузети да би учинио сигурним ЕИП и средства која омогућавају његову употребу (нпр. уношење и употреба шифре у ЕИП у облику личног матичног броја или неке друге шифре);
- c) уобичајено вријеме у којем се дебитује или кредитира рачун власника или корисника ЕИП-а, укључујући и датум претварања, односно ако власник или корисник ЕИП-а нема рачун код издаваоца ЕИП-а, уобичајено вријеме у којем ће примати рачуне;
- d) све трошкове који терете власника, а посебно висину почетних и годишњих такси, провизије и трошкове које власник или корисник ЕИП-а плаћа издаваоцу ЕИП-а за обављене послове, а по потреби, и камате и начин њиховог обрачуна;
- e) вријеме у којем власник или корисник ЕИП-а може ставити приговор на одређени пренос новчане вриједности, као и упутство о поступку за помоћ и одштету који су власнику или кориснику на располагању, стављање приговора, као и приступ том поступку;
- f) право које се примјењује на уговор.

- (2) Ако се ЕИП може употријебити за послове с иностранством (ван земље издаваоца ЕИП-а, односно прикључења), издавалац ЕИП-а ће власнику или кориснику ЕИП-а саопштити:

- a) износ свих такси и цијена за замјену страног средства плаћања, а по потреби, и девизни курс;
- b) референтни курс за обрачун посла, укључујући и датум девизног курса.

Члан 73.

- (1) Након обављеног пријеноса новчане вриједности, издавалац ЕИП-а треба кориснику ЕИП-а упутити писано, а по могућности, и у електронском облику обавјештење које, најмање, садржи:

- a) податке помоћу којих корисник ЕИП-а може идентификовати пренос новчане вриједности и податке о прихватиоцу преноса;

- b) износ преноса који ће у обрачунској вриједности теретити власника;
 - c) валути у којој ће износ преноса теретити корисника ЕИП-а;
 - d) износ таксе и трошкова за обављени пренос.
- (2) Издавалац ЕИП-а дужан је власнику и кориснику ЕИП-а омогућити проверу најмање пет посљедњих пријеноса новчаних вриједности обављених на тај начин, као и преостали износ новчаних средстава на том рачуну.

Члан 74.

- (1) Власник и корисник ЕИП-а треба да употребе ЕИП у складу с условима који важе за издавање и употребу ЕИП-а. Власник и корисник ЕИП-а треба да предузму све мјере да учине сигурним ЕИП и његову употребу, а посебно средства (лични идентификациони број или другу шифру) која омогућавају његову употребу.
- (2) Корисник ЕИП-а треба, према свом сазнању, издаваоцу ЕИП-а или установи коју он назначи, без одгањања саопштити:

- a) губитак или крађу ЕИП-а или средства које омогућава његову употребу;
- b) прокњижење неодобреног преноса новчане вриједности на његовом рачуну;
- c) сваку грешку и сваку неправилност вођења рачуна код издаваоца ЕИП-а.

- (3) Корисник ЕИП-а не смије забиљежити у лако препознатљивом облику свој лични идентификациони број или другу шифру, а нарочито не на ЕИП-у, нити на било којем предмету који с ЕИП-ом носи са собом.
- (4) Корисник ЕИП-а не смије поништити нарудбу коју је испоставио посредством свог ЕИП-а, осим ако износ није био утврђен када је нарудба испостављена.

Члан 75.

- (1) До тренутка пријаве губитка или крађе корисник ЕИП-а сам надокнађује настале трошкове највише до 300 КМ, осим ако је губитак настао крајњом непажњом корисника ЕИП-а, преваром или кршењем одредби члана 74. став (2) овог Закона.
- (2) Од времена када корисник ЕИП-а обавијести издаваоца ЕИП-а о губитку или крађи ЕИП-а (или лице које издавалац одреди), он више није одговоран за посљедице тог губитка или крађе, осим у случају крајње непажње, преваре или кршења одредби овог Закона од корисника ЕИП-а.
- (3) Корисник није одговоран ако је ЕИП употребљен без његовог присуства или без његове идентификационе картице. Примјена повјерљиве шифре или другог идентификационог средства није довољна за његову одговорност.

Члан 76.

- (1) Издавалац ЕИП-а може мијењати услове уговора, ако су те промјене правовремено саопштене власнику или кориснику ЕИП-а лично, тако да власник може због промјене услова одустати од уговора у року од једног мјесеца од пријема таквог обавјештења.
- (2) Одредбе из става (1) овог члана не односе се на промјену каматне стопе која важи од дана објављивања ако издавалац ЕИП-а о томе без одгањања лично обавијести власника или корисника ЕИП-а, што не утиче на право власника ЕИП-а да одустане од уговора.
- (3) Издавалац ЕИП-а:
- a) не смије открити лични идентификациони број власника ЕИП-а или било коју шифру власника ЕИП-а, осим власнику;

- b) не смије послати незатражени ЕИП, осим ако се ради о замјенском ЕИП-у за ЕИП који власник или корисник ЕИП-а већ посједује;
 - c) треба довољно дуго чувати интерне записе ради омогућавања провере и исправке грешака у преносима новчаних вриједности из члана 70. овог Закона;
 - d) дужан је власнику и кориснику ЕИП-а осигурати прикладно средство ради достављања потребних саопштења. Када корисник ЕИП-а обавјештење предаје телефоном, издавалац ЕИП-а дужан је кориснику ЕИП-а потврдити пријем обавјештења у писаној форми.
- (4) У случају спора с власником ЕИП-а око преноса новчаних вриједности из члана 70. овог Закона, издавалац ЕИП-а треба, уз задржавање права доказа друге стране, доказати да:
- a) је пренос уредно забиљежен и прокњижен;
 - b) на пренос није утицао технички квар или сличан недостатак.

Члан 77.

- (1) Издавалац ЕИП-а одговоран је за:
- a) необављен или погрешно обављен пренос новчане вриједности власника или корисника ЕИП-а и када је пренос обављен преко уређаја/терминала који није под директним и искључивим надзором издаваоца ЕИП-а, под условом да пренос није проведени преко уређаја чију употребу издавалац ЕИП-а није одобрио;
 - b) преносе које власник или корисник ЕИП-а није одобрио, издавалац ЕИП-а одговоран је и за сваку грешку или неисправност вођења рачуна власника или корисника ЕИП-а;
 - c) износ необављеног или дјелимично обављеног преноса новчаних вриједности с обрачунатим каматама;
 - d) износ који је потребан да би рачун власника или корисника ЕИП-а био враћен у стање у којем се налазио прије прокњиженог износа који није одобрен;
 - e) финансијске посљедице, а посебно оне које се односе на обим и накнаду штете према одредбама закљученог уговора између издаваоца ЕИП-а и власника ЕИП-а.
- (2) Издавалац ЕИП-а одговара власнику ЕИП-а за губитак уписане вриједности или за мањкаво обављање преноса новчаних вриједности због функционалне грешке уређаја или ЕИП-а, све док губитак или мањкавост не буду поново исправљени, под условом да функционалну грешку није проузроковао корисник намјерно или у супротности с одредбом члана 73. став (1) тачка а) овог Закона.
- (3) Функционалне грешке уређаја или ЕИП-а не смију за власника или корисника ЕИП-а проузроковати штету коју издавалац ЕИП-а не би разумно надокнадио.

Члан 78.

- (1) Издавалац ЕИП-а брине да корисник ЕИП-а може у свако доба дана и ноћи пријавити губитак или крађу ЕИП-а.
- (2) Издавалац ЕИП-а је, након пријема обавјештења о губитку или крађи ЕИП-а, дужан, чак и када је власник или корисник ЕИП-а грубо немаран или преварантског понашања, предузети све мјере ради спречавања даљње употребе ЕИП-а.

XIV. ТУРИСТИЧКИ ПАКЕТ- АРАНЖМАНИ

Члан 79.

- (1) Туристички пакет-аранжмани су они уговори о путовању који обавезују организатора путовања да пружи потрошачу најмање двије услуге и то: превоз и смјештај као и друге туристичке услуге које нису споредне услуге превоза и/или смјештаја, а чине значајан дио укупне цијене с тим да је потрошач дужан платити организатору путовања јединствену цијену.

- (2) Уговор из става (1) овог плана искључиво се односи на путовања која трају дуже од 24 сата или укључују барем једно ноћење.
- (3) Изјава организатора путовања да је он једини посредник приликом склапања уговора с лицима која треба да пружају услуге путовања (даваоци услуга) неће се сматрати валидном ако је потрошач, с обзиром на остале околности које прате уговор, могао имати утисак да је организатор путовања лично одговоран за извршење уговорених услуга.

Члан 80.

- (1) Ако организатор путовања нуди програм путовања, он мора садржавати разумљиве, тачне и јасне информације о цијени путовања, капари, року за плаћање преосталог износа као и следеће прецизне податке ако су важни за уговор:
- одредиште;
 - врсту превозног средства, његове ознаке и разред;
 - смјештај (врста, положај, категорија или удобност и друге главне ознаке, укључујући евентуалну регистрацију и туристичку категоризацију);
 - исхрану;
 - опис плана путовања (итинерер);
 - укупан број дана и ноћења у аранжману;
 - услови који се односе на визирање пасоша за грађане Босне и Херцеговине као и информације о медицинским и полицијским формалностима вазним за аранжман;
 - минималан број учесника путовања ако је то услов, као и информације о коначном року прије одласка када се потрошач мора писано информисати да минимални број учесника није достигнут те да се путовање не може реализовати;
 - остали подаци важни за потрошача (клима, врсте валуга и др.).
- (2) Подаци објављени у програму су обавезујући за организатора путовања. Међутим, прије закључења уговора, организатор може извршити измјене под условом да је то право себи задржао у програму. Организатор путовања и потрошач могу се договорити о условима аранжмана који су другачији од наведених у програму.
- (3) Став (1) овог члана примјењује се без могућих измјена ако се информације о аранжману налазе на носачу слике или звука које нуди организатор путовања.

Члан 81.

- (1) Прије закључења уговора, организатор путовања мора информисати потрошача о следећем:
- захтјеву за визирање пасоша, а посебно о времену за добивање визе. Ова обавеза односи се на формалности које се тичу грађана Босне и Херцеговине;
 - медицинске и полицијске формалности,
- ако ти увјети нису већ наведени у програму путовања које се организује и учињени доступним потрошачу с тим да у међувремену није било измјена програма.
- (2) Потрошачу треба да буду саопштене све уговорне одредбе прије закључења уговора и треба му се уручити примјерак уговора. Уговор обавезно садржи све одредбе из програма, проспекта или каталога из члана 80. став (1) овог Закона, који је лично уручен потрошачу.

Члан 82.

- (1) У моменту закључења уговора или непосредно након тога, организатор путовања мора издати потрошачу потврду о путовању.

- (2) Потврда о путовању мора садржавати, осим цијене, услова плаћања из члана 80. став (1) овог Закона те осталих података о путовању из члана 80. став(л) тач. b), c), d), f) и h), и следеће податке:
- коначно одредиште или, ако путовање има више одредишта, навести их засебно с временом боравка и датумима;
 - датум и планирано вријеме одласка и повратка;
 - посјете, екскурзије и друге услуге укључене у цијену аранжмана;
 - обавјештење о задржаном праву на измјену цијена и фактора који утичу на њихово формирање као и о чињеницама које не укључују цијена путовања;
 - уговорени посебни захтјеви потрошача;
 - име и адреса организатора путовања;
 - име и адреса и број телефона локалног представника организатора путовања којем се потрошач може обратити за помоћ по потреби; а у случају да нема таквог представника, број телефона за хитне позиве;
 - информације о могућој уплати осигурања за покриће трошкова у случају отказивања аранжмана од стране потрошача, повреди, болести, смртног случаја, повратка у земљу укључујући име и адресу осигураваоца;
 - све услове и захтјеве који се тичу уговора.

Члан 83.

- (1) Уговором утврђена цијена не смије се мијењати осим ако је то у уговору изричито дозвољено и ако уговор садржи податке за израчунавање нове цијене. Притом до накнадне промјене обрачуна смије доћи само ако долази до:
- промјене трошкова превоза веће од 5% ради промјене цијене погонског горива;
 - промјене таксе за одређене услуге као што су: пристајање у морским, слатководним лукама и аеродромима, пељарење и путничке таксе на аеродромима;
 - утицај промјене девизног курса, ако та промјена утиче на повећање цијене аранжмана више од 5%.
- (2) Организатор путовања мора информисати потрошача о повећању цијене чим сазна за околности које су довеле до повећања.
- (3) Ако организатор путовања тражи повећање цијене, потрошач има право одустати од уговора под условом да то одмах саопшти организатору путовања.
- (4) Уговорена цијена не смије се повећати ни у ком случају у периоду од 20 радних дана прије уговореног датума поласка.

Члан 84.

- (1) Прије него што путовање почне, потрошач може пренијети свој аранжман на другог потрошача који испуњава све услове за путовање с тим да о томе правовремено обавијести организатора путовања.
- (2) Други потрошач који преузима аранжман и његов претходник заједнички су солидарно одговорни организатору путовања за плаћање цијене и трошкова преношења уговорних обавеза.

Члан 85.

- (1) Потрошач може одустати од уговора у било које вријеме прије поласка на путовање.
- (2) Ако потрошач одустане од уговора, организатор путовања губи право на наплату уговорене цијене. Међутим, он има право на адекватну накнаду штете. Износ накнаде одређује се тако што се од цијене аранжмана одузму трошкове које није узроковао организатор путовања и износ који

организатор путовања може наплатити различито обрачунавајући услуге унутар аранжмана.

- (3) Узимајући у обзир уобичајено уштеђене трошкове и уобичајен могући профит од различитог обрачуна услуга, уговор може дефинисати за сваку врсту аранжмана посебан проценат цијене аранжмана као основу за накнаду штете.

Члан 86.

- (1) Ако организатор путовања откаже аранжман прије поласка или направи значајну измјену аранжмана, мора о томе без одгађања обавијестити потрошача у писаној форми како би потрошач донио одлуку у вези с отказом или измјеном цијене.
- (2) У тим случајевима потрошач има право да:
- прихвати отказ аранжмана;
 - прихвати измијењене уговорне одредбе и нову цијену с тим да ако је други понуђени аранжман лошијег квалитета или с нижом цијеном, организатор путовања мора рефундирати потрошачу за разлику у цијени, а ако је други понуђени аранжман с вишом цијеном, организатор путовања не смије тражити разлику у цијени од потрошача;
 - затражи отказ уговора без обавезе плаћања накнаде штете;
 - му се понуди аранжман исте или веће вриједности ако организатор путовања може да понуди такав аранжман с тим да у случају више цијене потрошач није обавезан доплатити разлику у цијени.

- (3) Потрошач мора без одгађања обавијестити организатора путовања о својој одлуци.
- (4) У случају отказа уговора прије поласка, потрошачу се мора рефундирати капара коју је уплатио и то у року од 30 дана од дана пријема писаног обавјештења. Не може се тражити од потрошача да плати накнаду штете у случају отказивања уговора прије поласка и потрошач има и право да му се исплати камата на његову уплаћену капару по стопи коју обрачунава комерцијална банка на тромјесечне депозите за период од дана уплате капаре до дана отказивања уговора.
- (5) Ако до измјена у аранжману дође у току извршења уговора, потрошач, ако одлучи да одустане од уговора, сноси само реалне трошкове извршених услуга до момента одустајања.
- (6) Без обзира на врсту одлуке коју донесе, потрошач има право да тражи накнаду штете.
- (7) О сваком пропусту у вези са извршењем уговора који примијети на лицу мјеста, потрошач мора обавијестити пружаоца одговарајућих услуга и организатора и/или трговца на мало, у писаној форми или на било који други одговарајући начин, што је прије могуће.

Члан 87.

- (1) Потрошач нема право да прими накнаду за неизвршење уговора од организатора путовања ако је уговор отказан због:
- недовољног броја учесника, под условом да је потрошач био унапријед информисан о тој клаузули уговора;
 - више силе као посљедице непредвидивог и изузетног догађаја чије су посљедице такве природе да се нису могле избјећи и поред дужне пажње.
- (2) Пребукирање капацитета не сматра се вишом силом у смислу става (1) тачке b) овог члана.

Члан 88.

- (1) Организатор путовања мора предузети све неопходне мјере у случају отказа уговора а посебно у вези с повратком потрошача ако је повратна карта била уговорена.

- (2) Организатор путовања сноси све остале трошкове у вези са случајем из става (1) овог члана.

Члан 89.

- (1) Организатор путовања и посредник заједнички су солидарно одговорни потрошачу за извршење уговорених услуга као и за штету насталу због неизвршења уговора чак и у случају када је уговор закључно посредник у његово име а за рачун организатора путовања.
- (2) Лица која пружају услуге током путовања на захтјев организатора путовања и посредника или лица које наручи те услуге одговорни су потрошачу за извршење тих услуга као и за штету насталу услед неизвршења или непотпуног извршења, а потрошач има право да упуту одштетни захтјев било којем од наведених лица.

Члан 90.

- (1) Организатор путовања дужан је за сваки аранжман осигурати гаранцију код банке или осигуравајућег друштва, ради накнаде потрошачу:
- плаћања цијене аранжмана, ако због неликвидности или стечаја организатора изостану услуге аранжмана;
 - трошкова који настану због неликвидности или стечаја организатора, за повратак потрошача у мјесто поласка.
- (2) Гаранција из става (1) овог члана даје се у облику полице осигурања, готовинског полога, банковне гаранције и сл.

XV. ВРЕМЕНСКИ ЗАКУП ТУРИСТИЧКОГ ОБЈЕКТА

Члан 91.

- (1) Уговор о непосредном и посредном стицању права на употребу туристичког објекта (некретнине) на основу закупа на одређено вријеме (у даљњем тексту: уговор о закупу), мора бити сачињен у писаној форми и закључује се на период који не може бити краћи од три године.
- (2) Уговор о закупу мора садржавати сљедеће одредбе:
- назив и сједиште с пуном адресом фирме која продаје временски закуп туристичког објекта;
 - назив (име и презиме) и сједиште с пуном адресом правног или физичког лица које је власник или има право располагања туристичким објектом;
 - име, презиме и адресу потрошача;
 - тачан опис права која потрошач остварује уговором о закупу;
 - назив (име) и тачан опис туристичког објекта и његове попуњености, ако се право односи на одређену некретнину, државу, покрајину, град или мјесто и насеље у којем се налази туристички објекат, положај, категорију, комуналну опремљеност и друге податке важне за његову употребу;
 - период у којем се могу остварити права из уговора о закупу и вријеме када уговор ступа на снагу;
 - ако туристички објекат није довршен у вријеме закључења уговора о закупу, тачне податке о стању градње и рок до којег се предвиђа да ће он бити у употреби, број списка грађевинске дозволе, назив и пуну адресу органа који је издао грађевинску дозволу;
 - податке о заједничким комуналним услугама којима ће располагати туристички објекат (прикључци за плин, електричну и топлотну енергију, воду, телекомуникације, кабловску телевизију и др.);
 - гаранцију за уредно довршење туристичког објекта и обештећење, ако објекат не буде уопште довршен или не буде довршен у уговореном року, те начин остварења гаранције;

- j) тачну цијену употребе временског закупа туристичког објекта;
 - k) порезе, прирезе и друге таксе које је потрошач дужан платити, а који нису обухваћени у цијени из тачке j) овог члана;
 - l) трошкове које је потрошач, осим цијене, дужан плаћати у вези с употребом туристичког објекта и принципа обрачуна тих трошкова (боравишна такса, одржавање и управљање туристичким објектом, употреба заједничких просторија и простора, апарата и уређаја, одлагање (одвоз) смећа, плин, електрична и топлотна енергија, вода и др.);
 - m) податке о заједничким просторијама, просторима и уређајима (базен, сауна, праоница и сушионица веша, тераса, врт, подрум, дрварница и др.) и условима за приступ потрошача тим просторијама, просторима и уређајима;
 - n) правила за одржавање, поправке, управљање и пословно вођење туристичког објекта;
 - o) права потрошача по одредбама овог Закона;
 - p) одредбу да се потрошач не може теретити за било какве накнаде осим уговорених;
 - g) могућност замјене или даље продаје из уговора о закупу;
 - s) увјете за отказивање уговора о закупу;
 - t) начин рјешавања спорова;
 - u) одредбу о судској надлежности и примјени одређеног материјалног права у случају спора;
 - v) мјесто и датум закључења уговора о закупу.
- (3) Пуна адреса из става (2) тач. а), б) и г) овог члана обавезно садржи мјесто, те улицу и кућни број, те број телефона и телефакса, адресу електронске поште, а може садржавати и број поштанског фаха.
- (4) Трговац је дужан сва обавјештења из овог члана саопштити сваком потрошачу који тражи податке о туристичком објекту.

Члан 92.

- (1) Потрошач има право без навођења разлога раскинути уговор о закупу без плаћања било какве казне или неких других трошкова путем писаног обавјештења трговцу у року од 15 дана од дана закључења уговора о закупу.
- (2) За вријеме рока за раскид из става (1) овог члана трговац не смије потраживати од потрошача било каква плаћања.
- (3) Ако уговор о закупу не садржи све одредбе прописане чланом 91. овог Закона, период за раскид уговора продужава се на три мјесеца од дана његовог закључења. Ако потрошач добије те податке у року од три мјесеца, рок од 15 дана из става (1) овог члана почиње се рачунати од дана пријема обавјештења.

XVI. НЕПРАВЕДНЕ ОДРЕДБЕ У ПОТРОШАЧКИМ УГОВОРИМА

Члан 93.

- (1) Уговорне одредбе обавезују потрошача само ако је прије закључења уговора био упознат са садржајем уговора, односно ако су му уговорни услови требали бити познати у вријеме закључења уговора.
- (2) Уговорне одредбе треба да буду разумљиве и у вези с другим одредбама у истом или другом уговору између истих страна узимајући у обзир природу производа или услуге и свих других учесника у вези са закључењем уговора.
- (3) У случају недоумице у вези са значењем појединих одредби у уговору, важит ће значење које је повољније за потрошача.

- (4) Сматра се да је потрошач био упознат о уговорним одредбама ако га је трговац упозорио и ако су му оне биле доступне.

Члан 94.

- (1) Трговац не смије захтијевати уговорне одредбе које су неправедне или које би проузроковале штету потрошачу.
- (2) Уговорне одредбе из става (1) овог члана ништавне су.

Члан 95.

Уговорне одредбе које потрошач није лично уговарао сматрат ће се неправедним ако:

- a) стварају значајну неједнакост између права и обавеза уговорних страна на штету потрошача;
- b) би испуњење уговорних обавеза значајно одступило од оправданог очекивања потрошача;
- c) су у супротности с принципом поштења, савјести и добрим пословним обичајима.

Члан 96.

У општим условима формуларних уговора нарочито није пуноважна одредба:

- a) којом уговорна страна задржава право на непримјерено дуге или недовољно одређене рокове за прихватање или одбијање неке понуде или неке радње;
- b) одредба којом себи уговорна страна, одступајући од правних прописа, задржава право на непримјерено дуг или недовољно одређен додатни рок за радњу на коју је обавезна;
- c) којом уговорна страна предвиђа да себе без стварно оправданог и у уговору наведеног разлога ослободи обавезе извршења;
- d) којом уговорна страна предвиђа да обећану радњу може измијенити или од ње одступити искључиво узимајући у обзир свој интерес;
- e) на основу које изјава уговорног партнера уговорне стране, код предузимања или пропуштања одређене радње важи као да је од њега дата или као да није дата, осим:
 - 1) ако је уговорном партнеру одобрен примјерени рок за давање изричите изјаве и
 - 2) ако се уговорна страна обавезује да уговорног партнера од почетка рока упуту на предвиђени значај његовог понашања.
- f) која предвиђа да изјава уговорне стране од посебног значаја важи као да је друга уговорна страна примила;
- g) да уговорна страна, за случај да једна уговорна страна одустане од уговора или откаже уговор:
 - 1) може захтијевати непримјерено високу накнаду за коришћење или употребу неке ствари или неког права или за извршене обавезе; или
 - 2) може захтијевати непримјерено високу накнаду за издатке.
- h) којом уговорна страна предвиђа да се ослободи обавезе на испуњење уговора код немогућности располагања чинјенјем, ако се не обавезује:
 - 1) да без одгањања обавијести уговорног партнера о немогућности располагања; и
 - 2) да надокнади протууслугу уговорном партнеру без одгањања.
- i) која предвиђа повећање новчане накнаде за робе или обавезе које су требале бити испоручене или испуњене у року од четири мјесеца након закључења уговора;
- j) којом се искључује или ограничава право одбијања чинјења или право задржавања, које уговорном партнеру

- уговорне стране припада по правилима о истовременом испуњењу обавеза;
- k) којом се уговорном партнеру уговорне стране одузима овлашћење да изврши пребијање с временски неограниченим или правоснажно утврђеним потраживањем;
- l) којом се уговорна страна ослобађа законске обавезе да другу уговорну страну опомене или да рок за испуњење обавезе;
- m) којом уговорна страна уговара паушални износ накнаде штете или накнаде умањене вриједности, ако:
- 1) паушални износ прелази штету која се у прописаним случајевима и према уобичајеном току ствари може очекивати или прелази умањење вриједности које уобичајено настаје; или
 - 2) другој уговорној страни буде онемогућен доказ о томе да штета или умањење вриједности уопште није ни настало или да је знатно мање од паушала.
- n) којом се уговорној страни за случај непримања или закашњелог примања обавезе или за случај да друга уговорна страна раскине уговор, обећа плаћање уговорне казне;
- o) којом се у случају скривљене повреде уговорне обавезе уговорне стране искључује или ограничава право друге уговорне стране да раскине уговор или да захтијева накнаду штете због неиспуњења уговора;
- p) која искључује право друге уговорне стране да захтијева накнаду штете због неиспуњења цијелог уговора или да раскине цијелокупни уговор, ако дјелимично испуњење уговора за њу не представља никакав интерес, у случају да је уговорна страна дјелимично одговорна за повреду уговорне обавезе;
- г) којом се код уговора о испорукама новопроизведених ствари и обавеза :
1. одговорност уговорне стране за недостатке у цјелини или дјелимично искључује, односно ограничава претходним упућивањем да се права према трећим лицима (произвођачима дијелова) остваре судским путем, или се ограничава на признавање захтјева против трећих;
 2. захтјеви против уговорне стране ограничавају само на накнадно испуњење - отклањање недостатака, ако уговором није изричито другачије предвиђено;
 3. искључује или ограничава обавеза уговорне стране да сноси потребне трошкове накнадног испуњења -отклањања недостатака;
 4. уговорна страна условљава накнадно испуњење -отклањање недостатака претходном исплатом цијелокупне уговорене цијене или њеног већег дијела, несразмјерног недостацима;
 5. уговорна страна одреди рок за приговоре због скривених недостатака на ствари који је краћи од рока одређеног тачком f) овог става;
 6. скрати рок за стављање приговора због недостатака ствари на рок краћи од двије године или за право на раскид уговора, односно смањења обавезе;
- s) којом се код неког уговорног односа, који има за предмет редовну испоруку робе или редовно обављање услуга или производних обавеза од стране уговорне стране:
1. одреди да уговор везује другу страну дуже од двије године;
 2. уговорни однос који другу страну везује прешутно продужава за више од годину дана;
3. на терет друге уговорне стране одреди отказни рок дужи од три мјесеца прије истека раније договореног или прешутно продуженог трајања уговора.
- t) по којој неко трећи умјесто уговорне стране може преузети права и обавезе из купопродајних уговора или уговора о дјелу, осим ако је у тој одредби:
1. трећи наведен по имену; или
 2. другој уговорној страни признато право да раскине уговор.
- u) којом уговорна страна заступнику друге уговорне стране:
1. наметне властиту одговорност или обавезу преузимања посљедица, без посебне изричите изјаве која је на то усмјерена; или
 2. у случају заступања без пуномоћи наметне одговорност која прелази одговорност прописану овим Законом за такав случај.
- v) којом уговорна страна мијења обавезу доказивања на штету друге уговорне стране, а нарочито на тај начин што:
1. наметне одговорност за околности за које по закону одговара уговорна страна;
 2. намеће претпоставку да је друга уговорна страна потврдила постојање одређених чињеница и без њене изричите изјаве.
- з) којом су изјаве које се имају дати уговорној страни или неком трећем везане за строжију форму од писане или од законом прописане за посебне случајеве.

Члан 97.

За уговоре закључене у Босни и Херцеговини између домаћег потрошача и страног правног или физичког лица обавезно се као правна заштита потрошача уговара надлежност Суда БиХ.

- (2) Одредба која је у супротности са ставом (1) овог члана ништавна је.
- (3) Уговор између домаћег потрошача и страног правног или физичког лица, и сваки уговор о продаји на даљину, без обзира на сједиште трговца, сматраће се уговором закљученим у Босни и Херцеговини.

XVII. НОСИОЦИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЦА

Члан 98.

Субјекти одговорни за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини су:

- a) Министарство спољне трговине и економских односа БиХ (у даљњем тексту: Министарство);
- b) Омбудсмен за заштиту потрошача у БиХ;
- c) Вијеће за заштиту потрошача БиХ;
- d) Конкуренцијски савјет БиХ;
- e) надлежни органи ентитета и Брчко Дистрикта БиХ;
- f) Канцеларија за конкуренцију и заштиту потрошача у Федерацији БиХ и Републици Српској (у даљњем тексту: УКЗП ентитета);
- g) удружења потрошача;
- h) образовне институције и медији;
- i) инспекцијски и други органи у складу са законом.

Члан 99.

- (1) Министарство, у оквиру своје дјелатности, обавља послове у области заштите потрошача, а нарочито:
- a) координира израду државног годишњег програма за заштиту потрошача;

- b) координира рад и активности на заштити потрошача с надлежним органима ентитета и Брчко Дистрикта БиХ, Конкурenciјским савјетом БиХ, Савјетом за заштиту потрошача БиХ и УКЗП ентитета;
- c) прати стање у области заштите потрошача и предлаже, у оквиру своје надлежности, надлежним органима измене прописа везаних за заштиту потрошача;
- d) сарађује и размјењује инфомације и податке са свим субјектима одговорним за заштиту потрошача;
- e) води евиденцију додијељених јавних послова Савезу удружења потрошача БиХ.

Члан 100.

- (1) Омбудсмен за заштиту потрошача у БиХ је независна институција успостављена с циљем промоције доброг и ефикасног провођења политике заштите потрошача у БиХ.
- (2) Омбудсмена за заштиту потрошача у БиХ именује Вијеће министара БиХ, на приједлог Министарства.
- (3) Омбудсмен за заштиту потрошача у БиХ именује се на мандат од пет година, с могућношћу још једног поновног именованја.
- (4) Сваки грађанин Босне и Херцеговине у годинама када ужива пуна грађанска и политичка права а који је показао искуство у области заштите потрошача и поседује високе моралне вредности може бити изабран за омбудсмена за заштиту потрошача у БиХ.
- (5) Институција омбудсмена за заштиту потрошача у БиХ има статус правног лица са сједиштем у Мостару.
- (6) На статут и правила рада Институције омбудсмена за заштиту потрошача у БиХ сагласност даје Вијеће министара БиХ.
- (7) Средства за рад Институције омбудсмена за заштиту потрошача у БиХ осигуравају се из буџета институција БиХ.

Члан 101.

Обавезе Омбудсмена за заштиту потрошача у БиХ су да:

- a) пружа информације о правима и обавезама потрошача и даје подршку удружењима потрошача у њиховим активностима;
- b) прати или предлаже активности у вези с односом компанија - потрошач, како је регулисано овим Законом, прописима који регулирају облигационе односе или неким другим законом;
- c) истражује активности на тржишту усмјерене према потрошачу по службеној дужности или трагом жалби и координира своје активности с ентитетским тржишним инспекцијама;
- d) доноси одлуке и предузима друге мјере у случајевима притужби потрошача или кршења добрих пословних обичаја;
- e) издаје смјернице или препоруке о посебним стандардним условима или активностима које се примјењују у посебним секторима пословања или које примјењује специфични економски оператери;
- f) препоручује употребу одређених услова уговора у уговорима који се користе у посебним секторима пословања;
- g) преговара с представницима одређених трговинских удружења о моделима уговора који се примјењују у специфичним секторима пословања;
- h) предлаже и иницира рјешавање потрошачких спорова примјеном механизма за алтернативно рјешавање спорова;
- i) контактира с Институцијом омбудсмена за људска права у БиХ о заједничким проблемима, посебно о услугама од општег интереса или јавним услугама;

- j) предлаже Вијећу за заштиту потрошача БиХ и Вијећу министара БиХ потребна побољшања Закона о заштити потрошача, те доприноси усмјеравању и ефикасности политике у области заштите потрошача;
- k) истражује утицај других иницијатива органа власти на заштиту потрошача.

Члан 102.

На одлуке Омбудсмена за заштиту потрошача у БиХ могу се поднијети жалбе у мјери у којој овај Закон или било који други релевантни прописи то изричито дозвољавају.

Члан 103.

Омбудсмен за заштиту потрошача у БиХ овлаштен је да:

- a) издаје инструкције за престанак провођења активности које су у супротности с потрошачком легислативом и да износи те инструкције пред суд;
- b) покреће поступак пред надлежним судом;
- c) покреће поступак пред надлежним судом у случајевима за накнаду штете нанесене колективном интересу потрошача, у складу с одредбама овог Закона.

Члан 104.

У обављању својих дужности Омбудсмен за заштиту потрошача у БиХ даваће приоритет оним проблемима чије је рјешавање од највећег значаја за потрошаче и овлаштен је да не предузима мјере о питањима притужби потрошача које су мање важности.

Члан 105.

- (1) Омбудсмен за заштиту потрошача у БиХ сваке године подноси извјештај о свом раду Вијећу министара БиХ.
- (2) Сви извјештаји које буде подносио Омбудсмен за заштиту потрошача у БиХ, укључујући и годишње, објављују се у "Службеном гласнику БиХ".

Члан 106.

- (1) Вијеће министара БиХ именује чланове Савјет за заштиту потрошача БиХ у којем су представници:
 - a) Министарства, предсједавајући;
 - b) Конкурenciјског савјета БиХ, члан;
 - c) Канцеларије за ветеринарство БиХ, члан;
 - d) Управе за фитосанитарну заштиту БиХ, члан;
 - e) Агенције за статистику БиХ, члан;
 - f) Института за стандарде БиХ, члан;
 - g) Института за метрологију БиХ, члан;
 - h) Института за интелектуално власништво БиХ, члан;
 - i) Министарства трговине Федерације БиХ, члан;
 - j) Министарства трговине и туризма Републике Српске, члан;
 - k) надлежног органа Брчко Дистрикта БиХ, чланови;
 - l) два представника Савеза удружења потрошача БиХ, чланови;
 - m) по једног представника организације потрошача ентитета, чланови.
- (2) Савјет за заштиту потрошача у БиХ састајаће се најмање четири пута годишње.

Члан 107.

- (1) У оквиру својих надлежности, Савјет за заштиту потрошача у БиХ обавља послове, а нарочито:
 - a) предлаже на усвајање Савјету министара БиХ државни годишњи програм за заштиту потрошача и прати његово извршавање;

- b) утврђује основе политике за заштиту потрошача;
- c) усмјерава обим дјелатности које се финансирају, односно суфинансирају из буџета Босне и Херцеговине.

Члан 108.

Државни годишњи програм за заштиту потрошача нарочито садржи:

- a) принципе и циљеве политике за заштиту потрошача;
- b) задатке који имају предност приликом остваривања политике за заштиту потрошача, а који ће се обављати преношењем јавних послова на удружења за заштиту потрошача;
- c) оквирни обим финансијских средстава за остваривање задатака;
- d) оквирни обим финансијских средстава за подстицање развоја и дјеловања удружења за заштиту потрошача.

Члан 109.

Савјет за заштиту потрошача БиХ обавља послове заштите потрошача у складу са законом и подзаконским актима који регулишу ову област.

Члан 110.

- (1) УКЗП ентитета, у сарадњи с удружењима потрошача, припрема годишње програме за заштиту потрошача који морају бити усклађени с државним годишњим програмом за заштиту потрошача. Годишњи програми за заштиту потрошача у ентитетима финансирају се из буџета Босне и Херцеговине, којима се одређују њихови циљеви и задаци, одређују удружења потрошача којима су, у складу са законом, додијелени јавни послови.
- (2) УКЗП ентитета, осим послова из става (1) овог члана, обављају и:

- a) све послове преноса јавних послова на удружења потрошача и прати њихов рад уско сарађујући;
- b) установљава регистар удружења потрошача на која су пренесени јавни послови;
- c) прати извршавање годишњег програма за заштиту потрошача;
- d) извјештава јавно мишљење о повредама права и интереса потрошача, сарађује и размјењује све потребне информације са субјектима носиоцима заштите потрошача из члана 98. овог Закона.

Члан 111.

- (1) Дјелатност заштите потрошача обављају удружења потрошача, која, уписом у регистар удружења у складу са законом, стичу својство правног лица.
- (2) Удружења потрошача су непрофитне и невладине организације и не могу се бавити привредном дјелатношћу.
- (3) Удружења потрошача дјелују на нивоу Босне и Херцеговине, ентитета, Брчко Дистрикта БиХ, кантона, града или општине.
- (4) Удружења потрошача из става (1) могу основати Савез удружења потрошача БиХ, ради узајамне помоћи и остваривања интереса заштите потрошача у Босни и Херцеговини и међународним организацијама потрошача.
- (5) У Савез удружења потрошача БиХ могу се учланити ентитетска и удружења потрошача Брчко Дистрикта БиХ под истим условима.

Члан 112.

- (1) Удружења потрошача оснивају потрошачи ради представљања и заштите својих права и морају дјеловати независно од трговца, увозника, добављача и давалаца услуга.
- (2) У оквиру својих надлежности, удружење потрошача:

- a) брине о заштити појединачних и заједничких интереса потрошача;
- b) даје савјете и друге врсте помоћи за остваривање права потрошача;
- c) информира потрошаче о цијенама, квалитету, контроли и сигурности производа и услуга који се налазе или ће се наћи на тржишту;
- d) по потреби, организира, у сарадњи с Министарством, УКЗП ентитета, Брчко Дистрикта БиХ или надлежним органима инспекције, упоредна испитивања квалитета, утицаја на здравље, цијене прехрамбених производа, заштите околине и о резултатима информирају јавност;
- e) надлежним органима достављају информације за утврђивање одговорности трговца или даваоца услуга који продају производе или пружају услуге који не одговарају прописаним условима у погледу сигурности и квалитета;
- f) сарађује са свим надлежним органима, инспекцијама, удружењима потрошача и другим субјектима у Босни и Херцеговини којима је, у складу са законом, прописана обавеза заштите потрошача.

Члан 113.

Удружења потрошача доносе годишње планове рада, и у зависности од подручја на којем дјелују, односно за које су регистрована, конкуришу за добивање јавних послова за област заштите потрошача. Ако добију јавне послове, средства за финансирање или суфинансирање додјељују им се из буџета Босне и Херцеговине.

Члан 114.

- (1) Јавни послови у области заштите потрошача удружењима потрошача додјељују се одлуком Савјета министара БиХ, владе ентитета и Брчко Дистрикта БиХ (у даљем тексту: преносиоци), на основу јавног конкурса.
- (2) Јавни конкурс из става (1) овог члана садржи, нарочито:
 - a) предмет додјеле;
 - b) услове за обављање јавних послова;
 - c) период за који се додјељују јавни послови;
 - d) рок до којег се понуде подносе;
 - e) рок до којег ће подносилац понуде бити обавијештен о избору.

Члан 115.

- (1) Односи између преносиоца и примаоца јавних послова уређују се уговором о преносу јавних послова.
- (2) Уговором из става (1) овог члана утврђују се, нарочито:
 - a) обим и динамика обављања јавних послова;
 - b) почетак обављања јавних послова;
 - c) услови, начин и рок за отказивање пренесених јавних послова;
 - d) средства која преносилац осигурава за обављање јавних послова.
- (3) Уговор о преносу јавних послова закључује се у писаној форми.

Члан 116.

- (1) Образовање потрошача врши се путем:
 - a) посебних курсева, семинара и савјетовања;
 - b) средстава јавног информисања (ТВ, радио, штампа);
 - c) специјалних публикација за образовање потрошача.

XVIII. НАДЗОР НАД ТРЖИШТЕМ И УПРАВНЕ МЈЕРЕ

Члан 117.

Надзор над проводењем овог Закона обављају надлежни органи утврђени чланом 98. став (1) тач. а) до е) и и) овог Закона, у складу с овлашћењима утврђеним посебним законима и другим прописима.

Члан 118.

Ако трговац неоправдано одбије захтјев потрошача, инспектор ће, на захтјев потрошача, донијети рјешење којим се трговцу наређује да удовољи оправданом захтјеву потрошача.

Члан 119.

- (1) Инспектор ће донијети рјешење којим наређује обустављање продаје производа до отклањања утврђених неправилности, ако установи да:
 - а) продајна цијена производа, односно услуге, није видљиво истакнута или није истакнута у службеној валути БиХ;
 - б) трговац приликом продаје производа потрошачу није осигурао прописане исправе, ознаке, податке и декларацију, те списак властитих и овлашћених сервиса;
 - в) трговац распродају производа није објавио на начин уобичајен у мјесту продаје;
 - г) производ на распродаји није јасно и видљиво означен цијеном прије и цијеном након смањења;
 - д) највећи проценат смањења цијена производа на распродаји не износи најмање једну петину вриједности свих производа на распродаји;
 - е) производ који је на распродаји, јер му ускоро истиче рок употребе, нема видљиво истакнут крајњи рок употребе;
 - ж) трговац који на распродаји продаје производ с недостатком или грешком а није такав производ физички одвојио од редовне продаје исправног производа и видљиво истакнуо да се ради о продаји производа с недостатком или грешком те сваки појединачни производ посебно означио;
 - з) трговац који продаје производе којима ускоро истиче рок употребе није такве производе физички одвојио од редовне продаје осталих производа и видљиво истакао да се ради о продаји производа којима ускоро истиче рок употребе.
- (2) Инспектор ће донијети рјешење којим забрањује продају производа ако установи да:
 - а) прописани рок употребе није јасно, видљиво и читко означен на омоту производа;
 - б) је трговац ставио у продају производ који због његових својстава не одговара уобичајеној употреби или квалитету, односно да на његовом омоту нема ознаке за које је намјене употребљив;
 - в) трговац производ не продаје с одговарајућим омотом.
- (3) Залба на рјешење из ст.(1) и (2) овог члана не одгађа извршење рјешења.

XIX. ПРАВНА ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА

Члан 120.

Надлежни суд ће својим актом наредити престанак било каквог чина или праксе који су у супротности с одредбама овог Закона или других прописа, а који штете заједничким интересима потрошача.

Члан 121.

Институције и удружења из члана 98. овог Закона, осим оних под тачком б), овлаштени су да покрену поступак пред надлежним судом за доношење акта из члана 120. овог Закона.

Члан 122.

- (1) Поступак из чл. 120. и 121. овог Закона проводи се према одредбама хитног поступка.
- (2) Суд има овлашћења да наложи објављивање пресуде у цијелости или дјелимично у медијима или да затражи корективну изјаву од тужене стране.
- (3) Суд може одлучити о наметању финансијских санкција за сваки дан кашњења у извршењу судске одлуке.
- (4) У случају кршења одредби које се односе на презентирање уговора или на постављање некоректних увјета у потрошачким уговорима, поступак пред надлежним судом може бити покренут заједнички или појединачно против трговаца из истог економског сектора или њихових асоцијација који користе или препоручују исту праксу или постављање сличних некоректних увјета.

Члан 123.

У истом поступку, институција или удружење има овлашћења да захтијева компензацију за штету нанесену колективним интересима потрошача.

Члан 124.

- (1) Процедуре алтернативног рјешавања спорова успоставит ће овлаштена тијела за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини чија ће задатак бити рјешавање потрошачких тужби.
- (2) Такве процедуре биће успостављене и примјењене у складу с критеријима које постави Омбудсмен за заштиту потрошача у БиХ.

XX. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 125.

- (1) Новчаном казном у износу од 1.500 КМ до 3.500 КМ казниће се за прекршај трговац, ако:
 - а) продајну цијену производа и услуге не истакне видљиво и у службеној валути БиХ (члан 11. став (1) овог Закона);
 - б) цијену за јединицу мјере, назив и тип производа не истакне видљиво (члан 11. став (3) овог Закона);
 - в) продајну цијену и цијену за јединицу мјере не означи јасно, видљиво, читко и једнообразно на производу, односно омоту, на продајном мјесту производа и услуга, као и на производу у излогу (члан 11. став (6) овог Закона);
 - г) за продани производ, односно пружену услугу не изда рачун потрошачу (члан 11. став (7) и члан 38. ст. (1) и (2) овог Закона);
 - д) се не придржава продајне цијене производа или услуга (члан 11. став (10) овог Закона);
 - е) потрошача на његов захтјев не упозна са својствима понуђеног производа (члан 15. став (1) овог Закона);
 - ж) на изабраном узорку производа не прикаже рад производа и не докаже његову исправност (члан 15. став (2) овог Закона);
 - з) не повуче из продаје производ на чијем изабраном узорку не може или не зна приказати начин његове употребе или дати потребна упутства и објашњења о производу који продаје (члан 15. став (3) овог Закона);
 - и) цијену посебног папира за замотавање и употребу додатних украса не истакне јасно и видљиво (члан 17. став (2) овог Закона);
 - ј) производ на распродаји није јасно и видљиво означен цијеном прије и цијеном након смањења (члан 8. став (2) овог Закона);
 - к) испоручилац услуга не омогући потрошачу уградњу потрошачког мјерила (члан 35. став (2) овог Закона);

- l) за вријеме уговарања, а најкасније прије испоруке, потрошач не добије писано обавјештење са свим подацима (члан 44. став (1) овог Закона);
- m) непосредно након отпреме производа потрошача не обавијести о времену и начину отпреме (члан 45. став (2) овог Закона);
- n) потрошача прије закључења уговора о кредиту не упозна у писаној форми са свим уговорним одредбама и укупним трошковима кредита или ако они нису приказани појединачно за сваку ставку уговора о кредиту (члан 54. овог Закона);
- o) у писаној форми не обавијести потрошача прије или за вријеме закључења уговора о одредбама из члана 58. став (2) овог Закона;
- p) на разуман начин приликом закључења уговора и прије испоруке ЕИП-а, у писаном, а по могућности и у електронском облику, не обавијести заинтересовану страну о увјетима употребе ЕИП-а у складу с одредбама из члана 72. овог Закона;
- г) након обављеног преноса новчане вриједности у писаној форми не обавијести власника о подацима из члана 73. став (1) овог Закона;
- с) власнику или кориснику ЕИП-а правремено лично не саопшти промјену услова уговора (члан 76. став (1) овог Закона);
- т) не брине да корисник ЕИП-а може у свако доба дана и ноћи пријавити губитак или крађу ЕИП-а (члан 78. став (1) овог Закона).
- (2) Ако је трговац правно лице, за радње из става (1) овог члана казниће се за прекршај одговорно лице у правном лицу новчаном казном у износу од 500 КМ до 1.000 КМ.
- (3) Новчаном казном у износу од 150 КМ инспектор ће казнити на лицу мјеста одговорно лице у правном лицу, односно физичко лице - трговца за прекршај из става (1) овог члана.
- Члан 126.
- (1) Новчаном казном у износу од 2.500 КМ до 5.500 КМ казниће се за прекршај трговац, ако:
- a) не послуже на језицима који су у службеној употреби у Босни и Херцеговини и ако у писаним документима не користи пуни назив фирме и сједишта или скраћени назив фирме и сједишта, ако је скраћени назив уписан у судски или занатски регистар (члан 6. овог Закона);
- b) продаје производ, односно пружа услугу потрошачу на начин који је у супротности с добрим пословним обичајима (члан 7. став (1) овог Закона);
- c) потрошачу не омогући провјеру исправности зарачунаог износа у односу на квалитет и количину купљеног производа, односно пружене услуге (члан 11. став (9) овог Закона);
- d) потрошачу производ не достави у исправном стању, у уговореној количини и квалитету у договореном року, и торн приликом не уручи све припадајуће документе (члан 13. став (1) овог Закона);
- e) не сачува сва својства производа који је намијењен продаји, а нарочито производа који има ограничени рок употребе (члан 14. став (1) овог Закона);
- f) на омоту производа који има прописани рок употребе, тај рок не означи јасно, видљиво и читко (члан 14. став (2) овог Закона);
- g) потрошачу не да детаљна упутства и објашњења о производу који продаје (члан 15. став (2) овог Закона);
- h) производ продаје без одговарајућег омота или амбалаже или на захтјев потрошача посебно не замота производ (члан 17. став (1) овог Закона);
- i) омот који има логотип и/или назив произвођача и/или трговца посебно зарачуна купцу (члан 17. став (3) овог Закона);
- j) омот није прилагођен облику и маси производа или ако обмањује потрошача у погледу масе и величине производа (члан 17. став (4) овог Закона);
- k) у прописаном року не удовољи захтјеву потрошача из члана 20. став (2) овог Закона;
- l) производ нема декларацију и ако она не садржи прописане податке (члан 23. став (4) овог Закона);
- m) распродају производа не објави на начин уобичајен у мјесту продаје (члан 8. став (1) овог Закона);
- n) се највећи проценат смањења цијена не односи на најмање једну петину вриједности свих производа на распродаји (члан 8. став (3) овог Закона);
- o) производ на распродаји јер му ускоро истиче рок употребе нема додатно видљиво истакнут крајњи рок употребе (члан 9. овог Закона);
- p) продају енергије и воде потрошачу не обрачуна на основу стварних испорука очитаних на бројилу потрошача (члан 35. став (1) овог Закона) или пружену услугу не обрачуна у складу с чланом 35. став (3) овог Закона;
- г) нема идентификациону картицу (члан 44. став (3) овог Закона);
- с) уговор о продаји на даљину није састављен у писаној форми и ако не садржи обавезне елементе (члан 44. став (1) овог Закона);
- т) прије закључења уговора на даљину преко средстава за даљинску комуникацију не обавијести потрошача о свим одредбама из члана 44. став (1) овог Закона или ако то обавјештење није у складу с одредбама члана 44. став (2) овог Закона;
- ц) писано обавјештење из члана 44. овог Закона не садржи обавезу трговца да податке о потрошачу неће саопштити трећој страни, нити страни која као правно или физичко лице дјелује унутар исте групе предузећа (концерн) којој припада трговац, осим ако то потрошач одобри трговцу у писаној форми (члан 46. овог Закона);
- в) потрошачу без одгађања не врати плаћени износ новца (члан 47. став (6) овог Закона);
- з) уговором о продаји на даљину осигура потрошачу кредит сам или преко трећег лица, а у случају одустајања потрошача од уговора, захтијева затезне камате или друге трошкове због раскида уговора о кредиту (члан 48. став(2) овог Закона);
- aa) испоручи потрошачу робу или услугу које није наручио, ако таква испорука захтијева плаћање (члан 48. став (1) овог Закона);
- bb) без претходног пристанка потрошача, према потрошачу употребљава појединачна средства за даљинску комуникацију (члан 51. овог Закона);
- cc) уговор о кредиту не садржи све одредбе из члана 54. овог Закона;
- dd) потрошача не обавијести у писаној форми о свакој промјени годишње каматне стопе и трошкова осам дана прије настанка промјене и приликом терећења текућег рачуна потрошача (члан 58. став (3) овог Закона);
- ee) не обавијести потрошача у писаној форми о износу годишњих камата и каматних стопа и трошковима којима ће теретити текући рачун потрошача због дозвољеног прекорачења текућег рачуна, као и о свим обавезама

- које настану за потрошача због прекорачења његовог текућег рачуна (члан 58. став (4) овог Закона);
- ff) прекрши неку од одредби из члана 76. став (3) овог Закона;
- gg) не поступи у складу с одредбама члана 81. став (1) овог Закона;
- hh) потрошача не упозна са свим уговорним одредбама прије закључења уговора, тако што ће му уручити примјерак уговора (члан 81. став (2) овог Закона);
- ii) правовремено прије почетка путовања не саопшти потрошачу у писаној форми податке прописане у одредбама члана 82. овог Закона;
- jj) организатор који је принуђен прије поласка извршити значајну промјену неке битне уговорне одредбе -нарочито промјену цијене - без одгађања то не саопшти потрошачу у писаној форми, да би му пружио могућност доношења одговарајуће одлуке (члан 86. став (1) овог Закона);
- kk) од потрошача тражи уплату разлике у цијени ако је други понуђени пакет-аранжман вреднији од аранжмана из уговора (члан 86. став (2) b) овог Закона);
- ll) осим обештећења за разлику између предвиђене и остварене цијене услуге не обрачуна и исплати припадајуће камате (члан 86. став (4) овог Закона);
- mm) уговор о временском закупу туристичког објекта није састављен у писаној форми и ако не садржи све елементе из члана 91. ст. (1),(2) и (3) овог Закона;
- nn) у вријеме рока за одустајање од уговора о временском закупу туристичког објекта потражује плаћања од потрошача (члан 92. став (2) овог Закона).
- (2) Ако је трговац правно лице, за прекршаје из става (1) овог члана казниће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном у износу од 500 КМ до 1.000 КМ.
- Члан 127.
- (1) Новчаном казном у износу од 4.000 КМ до 8.000 КМ казниће се за прекршај трговац, ако:
- a) не продаје производ, односно не пружа услуге свим потрошачима под истим условима (члан 7. став (2) овог Закона);
- b) у продајну цијену не укључи све порезе, доприносе и таксе и ако продајна цијена није једнака продајној цијени из књиге пописа (члан 11. став (2) овог Закона);
- c) продаје производ који због својих својстава не одговара уобичајеној употреби или прописаном квалитету (члан 14. став (3) овог Закона);
- d) приликом продаје производа, потрошачу не осигура прописане документе, ознаке, податке и декларацију, те списак властитих и овлашћених сервиса (члан 16. овог Закона);
- e) је омог шкодљив за здравље (члан 17. став (4) овог Закона);
- f) у случају недостатка на производу, на захтјев и по избору потрошача, не поступи у складу с одредбама члана 18. овог Закона;
- g) код услуге коју је обавио неправилно или дјелимично не поступи у складу с одредбама члана 19. став (1) овог Закона;
- h) изгуби или уништи производ који је потрошач дао на поправак, одржавање или дораду а по избору потрошача не испоручи у року од осам дана од захтјева потрошача нови производ с истим својствима и за исту намјену или му без одгађања не намири причињену штету у висини малопродајне цијене новог производа (члан 21. став (1) овог Закона);
- i) оштети или поквари производ који је примио на поправак, одржавање или дораду, те о властитом трошку не поправи оштећење, односно не уклони квар у року од три дана, ако се на тај начин не смањује вриједност употребљивости производа (члан 21. став (2) овог Закона);
- j) рачун за обављене телекомуникационе услуге потрошачу не садржи све потребне податке који потрошачу омогућавају провјеру исправности обрачуна пружених услуга или рачун за продају енергије, воде, телекомуникационих, комуналних и других услуга не достави појединачно за сваку услугу (члан 36. овог Закона);
- k) захтијева или изричито условљава куповину производа или пружање услуге с дјелимичним или укупним авансом и испоручи производ или пружи услугу и након пријема аванса, те потрошачу након испоруке производа или пружене услуге не обрачуна и не исплати камате по стопи пословне банке трговца за орочене штедне улоге на три мјесеца, ако је рок испоруке дужи од једног мјесеца (члан 37. овог Закона);
- l) потрошачу осим цијене заједно са законским затезним каматама не плати и додатних 10 % износа куповне цијене за сваких 30 дана кашњења (члан 47. став (7) овог Закона);
- m) не испоручи производ или не пружи услугу у року од 15 дана од дана када му је потрошач послао наруџбу и у противном ако потрошачу без одгађања не врати плаћени износ новца ако је платио аванс (члан 49. овог Закона);
- n) онемогући потрошача да своје обавезе из уговора о потрошачком кредиту испуни пријевремено или му не одобрава сразмјерно смањење укупних трошкова кредита (члан 65. овог Закона);
- o) мијења уговором утврђену цијену када у уговору то није изричито допуштено и када уговор не садржи податке за израчунавање нове цијене (члан 83. став (1) овог Закона);
- p) повећава уговорену цијену у периоду од 20 дана прије уговореног дана поласка (члан 83. став (4) овог Закона);
- g) откаже уговор прије поласка и не обештети потрошача (члан 86. став (4) овог Закона);
- s) не изврши уговорне одредбе и не обештети потрошача (члан 87. став (1) овог Закона);
- t) потрошач није у могућности платити трошкове повратка, а организатор не осигура његов повратак (члан 88. став (1) овог Закона);
- u) не осигура за сваки аранжман гаранцију код банке или осигуравајућег друштва (члан 90. став (1) овог Закона);
- v) оглашавање производа и услуга није у складу с одредбама члана 29. и члана 94. став (1) овог Закона.
- (2) Ако је трговац правно лице за прекршаје из става (1) овог члана казниће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном у износу од 1.000 КМ до 2.000 КМ.
- Члан 128.
- (1) Новчаном казном у износу од 2.500 КМ до 5.500 КМ казниће се за прекршај добављач, ако:
- a) производ стави у продају с декларацијом која не садржи податке прописане у члану 23. став (4) и подзаконским актима из члана 23. став (7) овог Закона;
- b) за технички сложене производе не утврди и у техничком упутству не наведе рок осигураног сервисирања и осигурања тржишта резервним дијеловима, прибором и другим производима без којих се тај производ не може

употријeбити према његовој намјени (члан 26. став (1) овог Закона);

- с) своје сервисе, односно овлаштене сервисе, сервисере и тржиште редовно не снабдијева потребном врстом и количином резервних дијелова, прибора и других производа без којих се технички сложен производ не може употребити према предвиђеној намјени (члан 27. став (1) овог Закона).

- (2) Ако је добављач правно лице, за прекршаје из става (1) овог члана казнит ће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном у износу од 500 КМ до 1.000 КМ.

XXI. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 129.

- (1) УКЗП ентитета успостављени су на основу члана 9. Закона о конкуренцији ("Службени гласник БиХ", бр. 30/01) и настављају водити своје надлежности како је прописано чл.15., 16. и 17. тог закона до 31. децембра 2005. године.
- (2) Од 1. јануара 2006. године надлежности УКЗП из области заштите потрошача водит ће надлежни органи ентитета и Брчко Дистрикта БиХ.

Члан 130.

- (1) Даном ступања на снагу овог Закона престаје важити Закон о заштити потрошача у Босни и Херцеговини ("Службени гласник БиХ", бр. 17/02 и 44/04).
- (2) Надлежни органи донијет ће прописе за провођење овог Закона као и за провођење релевантних препорука Европске комисије у области заштите потрошача, у року од шест мјесеци од дана ступања на снагу овог Закона.
- (3) Ентитети и Брчко Дистрикт БиХ дужни су ускладити све прописе и друге акте, најкасније у року од шест мјесеци од дана ступања на снагу овог Закона.

Члан 131.

Овај Закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику БиХ".

ПСБиХ број 271/06
21. фебруара 2006. године
Сарајево

Председавајући
Представничког дома
Парламентарне скупштине БиХ
др. **Никола Шпирлић**, с. р.

Председавајући
Дома народа
Парламентарне скупштине БиХ
Мустафа Памук, с. р.