

ЗАКОН О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА У РЕПУБЛИЦИ СРПСКОЈ

ГЛАВА I

ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет Закона Члан

1.

Овим законом уређују се основна права потрошача при куповини робе и услуга, заштита безбједности живота и здравља потрошача, обавеза обављања трговачке дјелатности на поштен начин, продаја производа и пружање услуга, декларисање производа, одговорност и гаранција за производ или услугу, непоштена пословна пракса, услуге од општег економског интереса, уговори закључени изван пословних просторија и продаја на основу уговора на даљину, непоштене одредбе у купопродајним уговорима, туристички пакет-аранжмани, временско коришћење непокретности у туризму, електронски инструменти плаћања, носиоци заштите потрошача, заштита права потрошача, надзор и казнене одредбе, као и остала питања у вези са заштитом права потрошача.

Значење израза и појмова

Члан 2.

Поједини изрази и појмови употребљени у овом закону имају следеће значење:

1) потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намијењене његовој пословној или другој комерцијалној дјелатности,

2) трговац је привредно друштво, предузетник или физичко лице регистровано посебним прописима из области угоститељства, без обзира на приватно или јавно власништво, које самостално или преко другог лица наступа у његово име или за његов рачун, закључује правни посао или дјелује на тржишту у оквиру своје трговачке, пословне, занатске или професионалне дјелатности,

3) произвођач је свако лице које послује у Републици Српској (у даљем тексту: Република), које производи или увози робу или се представља као произвођач стављајући своје име, робни жиг или друго обиљежје на своју робу,

4) производ је свака роба или услуга која може бити у промету, укључујући јавне услуге, непокретности, права и обавезе,

5) роба је материјална покретна ствар, укључујући воду, гас, топлотну и електричну енергију ако се продају у ограниченом обиму или ограниченој количини, осим ствари које се продају у извршном или другом принудном поступку,

6) техничка роба су сложенији уређаји за чији је рад неопходна електрична енергија, или мотор на унутрашње сагоревање (апарати за домаћинство, компјутери, телефони, моторна возила и слично),

7) роба у расутом стању (ринфуза) је роба која није претходно запакована, а која је понуђена на продају потрошачу и која се мјери у присуству потрошача,

8) услуга је свака активност коју трговац пружа у оквиру своје дјелатности за потребе потрошача,

9) услуга од општег економског интереса (у даљем тексту: економска услуга) је јавна услуга продаје електричне енергије, гаса, топлотне енергије, воде, одвода отпадних вода, услуга телекомуникација, поштанска услуга, услуга превоза путника у градском и међуградском саобраћају, услуга одржавања чистоће и друге услуге прописане законом, од којих се одређене пружају посредством дистрибутивне мреже, чији квалитет, услове пружања, односно цијену уређује или контролише државни орган, републички орган управе или други носилац јавног овлашћења ради задовољења општег друштвеног интереса,

10) продајна цијена је коначна цијена једног комада робе, или дате количине робе, односно коначна цијена услуге, укључујући све порезе, таксе и накнаде,

11) јединична цијена робе је коначна цијена по килограму, литру, метру, квадратном метру, кубном метру или другој мјерној јединици која је у редовној употреби, укључујући све порезе, таксе и накнаде,

12) јединична цијена услуге је коначна цијена по киловат-часу струје, гаса или централног гријања, односно кубном метру воде или другој мјерној јединици пружене услуге која је у редовној употреби и одговара природи услуге, укључујући све порезе, таксе и накнаде,

13) декларација или обавјештење о производу (у даљем тексту: декларација) представља податке о производу, произвођачу и увознику који се истичу на производу у складу са законом,

14) гарантни лист је исправа која прати робу и која садржи податке прописане законом,

15) пословна пракса трговца према потрошачу (у даљем тексту: пословна пракса) је свака радња, пропуштање, начин понашања или представљања, пословна комуникација, укључујући оглашавање и стављање производа на тржиште, коју је предузео трговац, а директно је повезана са промоцијом, продајом, испоруком производа потрошачима и преузимањем производа од потрошача,

16) битно нарушавање економског понашања потрошача је коришћење пословне праксе ради знатног умањивања способности потрошача да донесе одлуку засновану на потпуној обавијештености, што доводи до тога да потрошач донесе одлуку о послу коју иначе не би донио,

17) кодекс понашања је споразум или скуп правила донесен на добровољној основи, који није прописан законом или другим прописом и којима је уређен начин поступања трговца који су се обавезали да поштују правила кодекса понашања у пословној пракси или у више пословних пракси или привредних сектора,

18) доносилац кодекса је сваки субјект, укључујући појединог трговца или групу трговаца, који је одговоран за доношење и измјену кодекса понашања и/или надзор над спровођењем тих правила од оних који су се обавезали да га спроводе,

19) професионална пажња је стандард стручних способности и степен пажње за које се разумно очекује да ће их трговац примјенити у односу са потрошачем, а који су у складу са добром пословном праксом и општим начелом савјесности на подручју дјеловања трговца,

20) позив на куповину је сваки облик пословне комуникације трговца којом се наводе основне карактеристике производа и његова цијена, и то на начин који је прикладан средству пословне комуникације коју трговац користи, а чиме се потрошачу даје могућност куповине производа,

21) недозвољени утицај је искоришћавање предности трговца у односу према потрошачу и то употребом притиска, без обзира на то јесу ли притом употребљене сила или пријетња, на начин којим се у знатној мјери ограничава способност потрошача да донесе одлуку засновану на потпуној обавијештености,

22) одлука о послу је одлука коју доноси потрошач, а односи се на то да ли ће, како и под којим условима склопити посао, цијену платити у цијелости или у ратама, производ задржати или њиме даље располагати, користити права која има на основу уговора, без обзира на то да ли је потрошач одлучио дјеловати или суздржати се од дјеловања,

23) непоштена одредба у потрошачком уговору је одредба о којој се није појединачно преговарало и која, супротно начелу савјесности и поштења, нарушава равнотежу права и обавеза на штету потрошача,

24) купопродајни уговор је сваки уговор закључен између трговца и потрошача, укључујући сваки уговор чији су предмет и роба и услуге или било који уговор на основу којег трговац преноси или се обавезује да ће пренијети власништво над робом на потрошача, а потрошач плаћа или се обавезује да ће платити цијену те робе и услуга,

25) комерцијална гаранција је документ, у писаној форми, по којем произвођач или трговац преузима обавезу према потрошачу да без додатне накнаде врати плаћену цијену, изврши замјену или поправку или на други начин поступи са робом широке потрошње у случају да роба не одговара спецификацији која је дата у гарантној изјави или у огласу који се на ту робу односи,

26) непоштена пословна пракса је понашање трговца супротно захтјевима професионалне пажње, која битно нарушава или може битно нарушити економско понашање просјечног потрошача,

27) удружење потрошача је удружење које оснивају потрошачи ради представљања и заштите својих права из овог закона,

28) распродаја, у смислу овог закона, је продаја робе по сниженој цијени у случају престанка пословања трговца, престанка пословања у пословном објекту или престанка продаје одређеног производа из предмета пословања трговца,

29) снижење је продаја робе по сниженој цијени након протекла сезоне, или продаја производа са грешком, као и пригодна сајамска продаја у оквиру сајамске приредбе, као и стална продаја по сниженим цијенама у специјализованим продајним објектима без обзира на разлог снижења цијена,

30) акцијска продаја је продаја одређене количине производа једног произвођача, у одређено вријеме и на одређеном мјесту, и то по цијени која је нижа од цијене тог производа остварене у редовној продаји,

31) недостатак на производу постоји када производ нема потребна својства за редовну употребу или за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната трговцу или му је морала бити позната у вријеме закључења уговора, када производ није саобразан узорку, моделу или опису који је дао трговац, када по квалитету и функционисању не одговара ономе што је уобичајено код производа исте врсте и што потрошач може да основано очекује с обзиром на природу производа и јавна обећања о посебним својствима датим од трговца,

32) трајни носач записа је средство које омогућава потрошачу да сачува податке за личну употребу, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током времена примјереног сврси информације и који омогућава непромјењену репродукцију сачуваних података (папир, ЦД и ДВД дискови, УСБ флеш уређаји, меморијске картице или хард-диск рачунара, електронска пошта и др.),

33) уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења,

34) средства за комуникацију на даљину у смислу овог закона су сва средства која без стварног физичког присуства трговца и потрошача могу бити коришћена за закључивање уговора између двије стране, као што су: насловљени и ненасловљени штампани материјал, стандардна писма, огласи у штампали са нарудбеницом, каталог, телефон са учешћем људи или без њих, радио, видео-телефонија, видео-текст са тастатуром или екраном осјетљивим на додир, електронска пошта, интернет, телефакс, телевизија и друго,

35) уговор закључен изван пословних просторија је уговор на основу кога трговац продаје робу или услуге потрошачу и који се закључују изван његових пословних просторија, и то:

1. у току посјете трговца дому потрошача или његовом радном мјесту без обзира на то да ли се та посјета дешава на захтјев потрошача,

2. као резултат неочекиваног приступа трговца потрошачу у средствима јавног превоза или на било којем другом јавном мјесту.

Основна права потрошача Члан

3.

Основна права потрошача у смислу овог закона су:

1) право на задовољење основних потреба подразумева доступност најнужнијих производа и услуга, као што су: храна, одјећа, обућа, стамбени простор, вода, електрична енергија, здравствена заштита, образовање и хигијена,

2) право на безбједност је право на заштиту од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, односно чије је посједовање или употреба забрањена,

3) право на информисаност је право на располагање тачним подацима неопходним за разуман избор међу понуђеном робом и услугама,

4) право на избор је могућност избора између више робе и услуга, по прихватљивим цијенама и уз гаранцију квалитета,

5) право да се чује глас потрошача је право да посредством удружења за заштиту потрошача буде представљан и да учествује у раду надлежних органа која рјешавају питања од интереса за потрошаче,

6) право на правну заштиту је право да захтијева заштиту у законом предвиђеном поступку у случају повреде права и право на накнаду материјалне и нематеријалне штете коју му причини трговац,

7) право на образовање је право на стицање основних знања и вјештина неопходних за правилан и поуздан избор робе и услуга, као и знања о основним правима и обавезама потрошача и начину њиховог остваривања,

8) право на здраву и одрживу животну средину је право на живот и рад у окружењу које није ризично по здравље потрошача.

Одрицање од права и примјена других прописа Члан

4.

(1) Потрошач се не може одрећи права, нити бити ускраћен за права која су му дата овим законом.

(2) Ништавне су одредбе у купопродајним уговорима које су супротне одредбама овог закона и које су закључене на штету потрошача.

(3) Примјена одредаба овог закона не утиче на права која потрошачи имају на основу других закона.

(4) На односе и случајеве из области заштите потрошача који нису уређени овим законом и посебним прописима примјењиваће се одредбе закона којима се уређују облигациони односи у Републици.

(5) Уколико се у примјени овог закона појаве различита тумачења, Закон ће се примјењивати у корист потрошача.

Одговорност за промовисање, унапређење и остваривање права потрошача Члан 5.

Надлежни органи за заштиту потрошача у Републици имају обавезу и одговорност за промовисање, унапређење и остваривање права потрошача.

Захтјеви потрошача и стратешко планирање Члан 6.

Захтјеви из области заштите потрошача узимају се у обзир приликом дефинисања и спровођења политика и активности надлежних органа у Републици.

Назив и службени језик Члан 7.

Трговац који у складу са овим законом потрошачима испоручује производе или пружа услуге обавезан је да послује на једном од службених језика Републике Српске и да у писменим документима користи пословно име (фирму) и сједиште, или скраћено пословно име и сједиште, како је уписан у одговарајући регистар.

Заштита личних података Члан 8.

Забрањено је од стране трговца давање личних података о потрошачу трећим лицима, без претходног одобрења потрошача, осим ако није посебним законом другачије прописано.

ГЛАВА II

ЗАШТИТА БЕЗБЈЕДНОСТИ ЖИВОТА И ЗДРАВЉА ПОТРОШАЧА

Безбједност производа Члан 9.

(1) Производи намијењени потрошачима морају бити безбједни по живот и здравље потрошача и животну средину.

(2) Производи морају одговарати безбједним, здравственим, хигијенским, еколошким и другим условима у складу са законима којим се уређује здравствена исправност производа, хране, законима којима се уређује област заштите животне средине и заштите природе, важећим стандардима, техничким и другим прописима.

Чување производа Члан 10.

Трговци су обавезни да производе који су намијењени потрошачима чувају на начин и под условима утврђеним посебним законом.

Забрана продаје небезбједних производа Члан 11.

Трговцу је забрањена продаја производа намијењених потрошачима који у предвиђеном року трајања и у складу са сврхом и прописаним условима чувања и коришћења могу угрозити живот и здравље потрошача, животну средину или могу да нанесу штету имовини потрошача.

Паковање производа Члан 12.

(1) Производ мора бити упакован на начин којим се обезбјеђује очување квалитета, здравствене и хигијенске исправности у складу са овим законом и посебним прописима.

(2) Амбалажа мора бити нешкодљива за здравље потрошача и животну средину.

(3) Паковање опасних производа и смјеса врши се у складу са прописима којим се уређује област опасних материја.

ГЛАВА III

ОБАВЕЗА ОБАВЉАЊА ТРГОВАЧКЕ ДЈЕЛАТНОСТИ У СКЛАДУ СА ДОБРИМ ПОСЛОВНИМ ОБИЧАЈИМА

Обавезе трговца Члан 13.

(1) Трговац је обавезан да продаје производ, односно пружа услугу потрошачу на начин који није у супротности са професионалном пажњом и добрим пословним обичајима.

(2) Трговац мора своје продајне услове јасно, видљиво и читко истакнути на продајном мјесту.

(3) Трговац је обавезан да продаје производе, односно пружа услуге свим потрошачима под истим условима.

(4) Изузетно од става 3. овог члана, трговац може да даје посебне услове продаје за поједине производе или појединим групама потрошача уз услов да буду јасно истакнути на продајном мјесту, у складу са прописом из области трговине.

(5) Трговац је обавезан да испоручи потрошачу плаћени производ или услугу.

(6) Трговац је обавезан да испоручи потрошачу производ или услугу без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана преузете уговорне обавезе, ако није другачије уговорено, те да на рачуну, предрачуну или признаници читљиво и јасно напише рок испоруке.

(7) За услуге поправака или одржавања производа, ако је вриједност услуге већа од 100 КМ, трговац је дужан да сачини предрачун на папиру или неком другом трајном носачу записа са спецификацијом услуге и прибави, у писаној форми, сагласност потрошача на предрачун прије почетка пружања услуге.

(8) Ако трговац не изврши уговорену обавезу у року из става 6. овог члана, а испуњење обавезе у року је битан елемент уговора, уговор се раскида.

(9) Изузетно од става 6. овог члана, потрошач може продужити уговор ако да писмену сагласност за накнадни рок испуњења уговора.

(10) Ако трговац ни у накнадном року не изврши уговорну обавезу, уговор се раскида.

(11) У случају раскида уговора, трговац је дужан да одмах, а најкасније у року од седам дана од дана раскида уговора, врати потрошачу плаћени износ.

(12) Трговац је дужан омогућити потрошачу подношење рекламације, у продајном простору или путем поште или путем електронских средстава комуникације на начин прописан овим законом или посебним прописима.

Истицање цијена при посебним облицима продаје Члан 14.

(1) Трговац је дужан да распродају или снижење цијена производа објави на уобичајен начин на мјесту продаје.

(2) Поред означавања разлога распродаје или снижења на продајном мјесту, производ на распродаји или снижењу треба да буде јасно и видљиво означен цијеном прије и цијеном током распродаје или 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.

(4) Производ на акцијској продаји мора бити јасно, видљиво и читко означен ријечима "акција" или "акцијска продаја".

(5) Поред цијене производа који је на акцијској продаји мора бити истакнута цијена прије акцијске продаје.

(6) Током трајања акцијске продаје, снижења или распродаје трговац је дужан да истакне умањену продајну цијену коју примјењује током акцијске продаје, снижења и распродаје и најнижу цијену коју је трговац примјењивао за исту робу у посљедњих 30 дана.

Крајњи рок употребе и пратећа документација
Члан 15.

(1) Производ који је на распродаји или снижењу, а којем ускоро истиче рок употребе, мора додатно имати видљиво истакнут крајњи рок употребе.

(2) Производи који се нуде потрошачу морају бити изложени, доступни, мјерљиви и снабђени потребном документацијом, у складу са законом.

(3) Производи са посебним техничким својствима морају имати пратећу документацију, у складу са законом којим се уређује општа безбједност производа, важећим стандардима, техничким и другим прописима.

Производ с грешком и са истеком рока употребе
Члан 16.

(1) Трговац који на распродаји продаје производ са недостатком или грешком дужан је да такав производ физички одвоји од редовне продаје исправног производа и видљиво истакне да је ријеч о продаји производа са недостатком или грешком, те сваки појединачни производ посебно означи.

(2) Трговац је дужан да упозна купца са тим у чему се састоји недостатак или грешка на производу.

(3) Трговац који продаје производе којима ускоро истиче рок употребе дужан је да такав производ физички одвоји од редовне продаје осталих производа и видљиво истакне да се ради о продаји производа којима ускоро истиче рок употребе.

Угрожени потрошач Члан
17.

(1) Угрожени потрошач је потрошач који због свог економског или друштвеног положаја, услова живота, посебних потреба или других тешких личних прилика прибавља робу или користи услугу под нарочито отежаним условима или је у томе онемогућен.

(2) Услови и критеријуми за дефинисање статуса угроженог потрошача у појединим областима економских услуга уређују се посебним прописом.

ГЛАВА IV

ПРОДАЈА ПРОИЗВОДА И ПРУЖАЊЕ УСЛУГА

Услови продаје Члан
18.

(1) Трговац истиче продајну цијену производа и услуга у службеној валути која је у употреби у Босни и Херцеговини.

(2) Поред продајне цијене производа из става 1. овог члана, треба да буде видљиво истакнута цијена за јединицу мјере истог производа, назив и тип производа.

(3) Продајна цијена и цијена за јединицу мјере треба да буду јасно, видљиво, читко и недвосмислено написана на производу, односно омоту, те на продајном мјесту производа и услуге, као и на производу у излогу.

(4) На производу, поред продајне цијене, не смију се истицати друге цијене, осим у случају умањења цијене, распродаје и слично.

(5) Цијену за јединицу мјере није потребно истицати ако је једнака продајној цијени производа.

(6) За производе у расутом стању истиче се само цијена за јединицу мјере на паковању или непосредно поред производа.

(7) Уколико трговац приликом пружања услуга потрошачу испоручује резервне дијелове, обавезан је да означи и цијену резервних дијелова.

(8) У случају продаје умјетничких дјела или антиквитета, трговац није дужан да истакне продајну цијену на производу или амбалажи ако је на производ ставио ознаку на основу које се цијена производа може провјерити у цјеновнику.

(9) Трговац је дужан да за продати производ, односно пружену услугу изда рачун потрошачу, у складу са законом, а издавање рачуна не може додатно зарачунавати.

(10) Забрањено је да трговац наплаћује издавање и слање опомена потрошачу ради наплате доспјелих новчаних потраживања.

(11) За робу која је употребљавана, поправљана или са недостатком, односно чија су употребна својства и карактеристике на други начин ограничена, трговац мора на одговарајући начин у прилогу уз рачун назначити да се ради о таквој роби.

(12) Трговац је дужан да омогући потрошачу провјеру исправности зараћуног износа у односу на квалитет и количину купљеног производа, односно пружене услуге.

(13) Трговац је дужан да се придржава продајне цијене и услова продаје.

(14) Трговци који пружају услуге морају имати цјеновник услуга истакнут у продајном, односно пословном простору, лако доступан потрошачу.

(15) Истакнуте цијене у цјеновнику морају бити јасне, видљиве и читљиве, а уз цијену услуге, трговац је дужан у цјеновнику навести и врсту услуге.

(16) Ако трговац, с обзиром на број и разноврсност услуга, није у могућности све услуге које пружа истакнути на цјеновнику, онда цијену услуге мора истакнути у облику:

1) каталога услуга с цијенама,

2) посебне брошуре или проспекта с недвосмисленим описом услуга и цијенама услуга,

3) на други одговарајући начин, лако доступан потрошачу.

(17) Ако трговац нуди вршење услуга у посебном одјељењу продајног објекта, цјеновник услуга мора бити истакнут у том одјељењу.

(18) Уколико се услуга пружа изван пословних просторија трговца, уз цијену услуге морају бити истакнути и сви припадајући трошкови услуге.

Новчана обавеза потрошача и плаћање авансом Члан
19.

(1) Независно од општих одредаба у уговорним односима, новчана обавеза коју потрошач плаћа путем банке, јавног поштанског оператера или другог лица које у складу са законом пружа услуге платног промета, сматра се измиреном на дан када су банка, јавни поштански оператер или друго лице које у складу са законом пружа услуге платног промета примили платни налог потрошача.

(2) Уколико није другачије уговорено, ако трговац захтијева или изричито условљава куповину производа или пружање услуге уплатом аванса у дјелимичном или укупном износу, или уплатом тог износа у ратама, а производ испоручи или услугу пружи у року дужем од 30 дана од дана уплате, дужан је да потрошачу приликом испоруке обрачуна и исплати камате по стопи пословне банке трговца за орочене штетне улоге на три мјесеца, за цијели период, рачунајући од дана примљеног аванса до дана испоруке производа или пружене услуге.

(3) Ако трговац није испунио уговор, дужан је вратити потрошачу уплаћени аванс, најкасније у року од седам дана од дана раскида уговора.

Доставља производа Члан
20.

(1) Ако трговац уз продају производа нуди доставу производа у кућу или стан потрошача или неко друго мјесто, обавезан је да потрошачу производ достави у исправном стању, уговореног квалитета и количине и у договореном року, те да му том приликом уручи сва припадајућа документа, уз обавезно издавање потврде о пријему производа у писаној форми.

(2) Доставом производа из става 1. овог члана не сматра се остављање производа испред врата куће или стана потрошача или неког другог мјеста.

Чување производа Члан 21.

(1) Трговац је дужан да сачува 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) Прописани рок употребе мора бити јасно, видљиво и читко означен на омоту производа.

(3) Забрањена је продаја производа који због својих својстава не одговара уобичајеној употреби и прописаном квалитету.

Својства производа Члан 22.

(1) Трговац је дужан да потрошача, на његов захтјев, упозна са својствима понуђеног производа.

(2) На изабраном узорку производа трговац је дужан да прикаже рад и својства производа и докаже његову исправност, а уколико то није могуће, обавезан је да потрошачу да детаљна упутства и објашњења о производу који продаје.

(3) Трговац који не може испунити обавезу из ст. 1. и 2. овог члана дужан је да производ повуче из продаје.

Исправе приликом продаје Члан 23.

(1) Трговац је обавезан да потрошачу приликом продаје производа преда прописане исправе, као што су: декларација, списак сопствених и овлашћених сервиса, сертификат, гарантни лист, упутство за склапање, упутство за употребу, упозорење о могућој опасности при употреби и друге одговарајуће податке којима се потрошач додатно упознаје са својствима производа.

(2) Исправе из става 1. овог члана морају бити написане јасно, видљиво и читко на једном од службених језика Републике Српске.

(3) Превод исправа из става 1. овог члана који је произвођач припремио мора бити идентичан оригиналном тексту исправа.

Амбалажа или омот Члан 24.

(1) Трговац је обавезан да производ продаје са оригиналним омотом или амбалажом, а на захтјев потрошача дужан је да производ посебно замота.

(2) Уколико на захтјев потрошача трговац врши додатно паковање производа и то коришћењем посебног папира за замотавање и употребом додатних украса, цијена папира и додатних услуга треба да буде јасно и видљиво истакнута.

(3) Омот, као што су: кесица, врећица, торба, посебан папир или слично, а који служе за ношење купљених производа који има у цијелости или дјелимично логотип, знак, слоган и/или назив произвођача и/или трговца или упућује на њега, сматра се рекламним средством које трговац не смије посебно зарачунати купцу.

(4) Омот треба да буде нешкодљив за здравље, прилагођен облику и маси производа и не смије стварати забуну код потрошача у вези са масом и величином производа.

(5) У нето масу робе не смије се урачунавати тежина материјала за паковање.

Књига рекламација Члан 25.

(1) Трговац је дужан да води посебну Књигу рекламација.

(2) Потрошач има право да поднесе рекламацију у писаној или електронској форми, у случају недостатка на производу или услузи, погрешно зарачунате цијене и других недостатака.

(3) Трговац је дужан да на видном мјесту у продајном објекту држи Књигу рекламација.

(4) Трговац је дужан да на рекламацију потрошача одговори у писаној форми у року од осам дана од дана њеног пријема.

(5) Трговац је обавезан да води и чува Књигу рекламација, најмање годину дана по истеку пословне године за коју се води Књига рекламације.

(6) Трговац је дужан да приговоре које прими путем поште, електронским путем или путем других средстава мрежне комуникације која омогућавају меморисање времена и садржаја евидентира и одложи у Књигу рекламација по редослиједу пријема, те да потрошачу без одгађања достави, у писаној или електронској форми, потврду пријема приговора, која мора да садржи редни број листа из Књиге рекламација у коју је приговор одложен.

(7) Министар трговине и туризма (у даљем тексту: министар) правилником прописује облик и садржај Књиге рекламација.

Права потрошача у случају недостатка на производу Члан 26.

(1) Ако производ има недостатак, трговац је дужан да по захтјеву и избору потрошача:

1)поправи производ без додатних трошкова за потрошача, или

2)замијени производ без додатних трошкова за потрошача, или

3)изврши поврат уплаћеног износа и надокнади трошкове поврата производа са недостатком у року до седам дана од дана прихватања рекламације потрошача, или

4)сними цијену производа, уколико је снижење прихватљиво за обје стране.

(2) Трговац је дужан да поправку или замјену изврши у примјереном року, али не дуже од 30 дана од дана подношења захтјева, те да плати све трошкове у вези са отклањањем недостатка, као што су рад, материјал, преузимање, испорука и слично.

(3) Трговац је дужан да по избору потрошача омогући замјену или одговарајуће умањење цијене или изврши поврат уплаћеног износа и надокнади трошкове поврата производа са недостатком, уколико се након прве поправке појави исти или сличан недостатак на истом производу.

(4) У случају објективних разлога због којих трговац није у могућности испоштовати рок из става 2. овог члана, рок се може продужити најдуже за 15 дана уз изричиту сагласност потрошача само једном, а уколико се не испоштује додатни рок, потрошач има право на раскид уговора.

(5) Трговац је одговоран за недостатак на производу у року до двије године од дана преласка ризика на потрошача, изузев код продаје половне робе, када се може уговорити краћи рок, али не краћи од годину дана.

(6) Ако потрошач није у могућности да трговцу достави амбалажу робе, то не може бити разлог за одбијање рекламације, нити разлог за одбијање отклањања недостатка на производу.

(7) Уз захтјев за отклањање недостатка на производу потрошач прилаже копију рачуна или други доказ о куповини, који подразумева:

- 1) овјерену комерцијалну гаранцију,
- 2) отпремницу,
- 3) слип – у случају плаћања банковном картицом,
- 4) извод са текућег рачуна, 5) потврду о пријему робе, 6) признаницу.

(8) Права из става 1. овог члана не утичу на право потрошача да од трговца захтијева накнаду штете због недостатка на производу, у складу са општим правилима о одговорности за штету.

(9) Потрошач је дужан да трговца обавијести, у писаној форми, о недостатку на производу у року од 60 дана од дана када је недостатак откривен, а најкасније прије истека рока из става 5. овог члана.

(10) Истеком рока из става 5. овог члана потрошач губи права која му по том основу припадају.

(11) Трговац одговара за недостатак на производу који настане као посљедица неправилне инсталације или монтаже коју је извршио трговац или друго лице које он овласти, као и за недостатак на производу који настане као посљедица неправилне инсталације или монтаже због недостатка у упутству за инсталацију или монтажу.

Права потрошача у случају недостатка на услузи
Члан 27.

(1) Ако услуга има недостатак, трговац је дужан да по захтјеву потрошача недостатак отклони, тако да:

1)услугу поново обави или доврши без додатних трошкова за потрошача у примјереном року, али не дуже од 30 дана од дана подношења захтјева, или

2)снизи уговорену цијену услуге, уколико је снижење прихватљиво за обје стране.

(2) Ако је недостатак видљив, потрошач треба да захтјев из става 1. овог члана, у писаној форми, достави трговцу у року од осам дана од дана обављене услуге.

(3) Ако потрошач накнадно открије недостатак на обављеној услузи, захтјев, у писаној форми, треба да поднесе у року од 60 дана од дана када је недостатак откривен, а најкасније у року од двије године од дана обављене услуге.

(4) Ако је у гарантној изјави дат дужи рок од двије године, на захтјев из става 1. овог члана примјењује се рок из гарантне изјаве.

(5) Уз захтјев из ст. 2. и 3. овог члана потрошач је дужан да достави копију рачуна или други доказ о куповини из члана 26. став 7. овог закона.

(6) Ако потрошач након 30 дана од дана када је услуга обављена открије недостатак на обављеној услузи, осим враћеног износа умањења из става 1. тачка 2) овог члана, потрошачу припада и камата на износ умањења, по стопи пословне банке трговца за орочене штедне улоге на три мјесеца, од дана извршене услуге до дана исплате.

Рокови и терет доказивања недостатка на производу Члан 28.

(1) Сваки недостатак на производу који се појави у року до 12 мјесеци од куповине сматра се да је постојао у тренутку преласка ризика на потрошача, осим ако трговац стручним мишљењем не докаже супротно или ако та претпоставка није у складу са природом производа и природом недостатка.

(2) Ако трговац у одговору, у писаној форми, оспорава недостатак након рока од 12 мјесеци, а не дуже од двије године, потрошач може да затражи стручно мишљење о недостатку, а трошкове издавања мишљења сноси трговац уколико се докаже недостатак.

(3) Стручно мишљење о недостатку на производу из ст. 1. и 2. овог члана може дати овлашћени судски вјештак, овлашћени сервис или за то овлашћена установа.

Коришћење права на поправак производа Члан 29.

(1) Уколико је потрошач одлучио да користи право на поправак, трговац је дужан да преузме производ од потрошача о свом трошку и да га пошаље на сервис, као и да га исправног врати потрошачу, или да о свом трошку обезбиједи посредством сервисера отклањање недостатка на производу у дому потрошача.

(2) Обавеза трговца из става 1. овог члана односи се и на производе у гарантном року.

(3) Трговац је дужан да потрошачу приликом преузимања производа, сходно одредби из става 1. овог члана, изда потврду о стању и видљивим недостацима на производу, која мора бити потписана и од потрошача, а у супротном, сматраће се да је производ преузет без видљивих недостатака.

(4) У случају поправке, гарантни рок се продужава онолико колико је потрошач био лишен употребе производа.

(5) Ако је, због неисправног функционисања, извршена замјена производа или његова битна поправка, гарантни рок почиње поново тећи од замјене или поправке, а ако је замијењен или битно поправљен само неки дио производа, гарантни рок почиње поново тећи само за тај дио.

(6) Рок одговорности трговца за недостатак на производу продужава се за вријеме потребно за отклањање недостатка.

Оштећење производа приликом поправке Члан 30.

(1) Ако се производ који је потрошач дао трговцу ради упућивања у овлашћени сервис на поправку, одржавање или дораду, не поправи, изгуби или уништи, трговац је дужан да потрошачу по његовом избору:

1) у року од осам дана од дана подношења захтјева потрошача испоручи нови производ са истим својствима и за исту намјену, или

2) без одгађања врати износ у висини малопродајне цијене производа.

(2) Ако трговац или овлашћени сервис оштети или поквари производ који је примио на поправку, одржавање или дораду, дужан је да о властитом трошку поправи оштећење, односно отклони квар, одмах по пријему рекламације потрошача за извршену поправку, одржавање или дораду, а најкасније у року од три дана од дана пријема рекламације, уколико се на тај начин не смањује вриједност и употребљивост производа.

(3) Уколико трговац или овлашћени сервис не поступи у складу са ставом 2. овог члана, потрошачу припада право из става 1. т. 1) и 2) овог члана.

ГЛАВА V

ДЕКЛАРИСАЊЕ ПРОИЗВОДА

Обавеза декларисања Члан 31.

(1) Производи намијењени потрошачима морају имати декларацију у складу са законом, техничким и другим прописима и стандардима.

(2) Декларација мора бити сачињена на једном од службених језика Републике Српске.

Појам и садржај декларације Члан 32.

(1) Декларисање производа је навођење на производу или омоту производа или каталогу производа података којима се идентификују производи, својства производа, те подаци о произвођачу и трговцу који производ ставља у продају.

(2) Декларација је податак, ознака, произвођачки или трговачки жиг, слика (илустрација), знак на производу и његовом омоту, додаток у писаној форми, плочица, карика, копча и слично, смјештена на производу и/или омоту производа, прати производ или се на њега односи.

(3) Декларација је обавезна за сваки производ и треба да садржи најмање сљедеће податке:

1) назив производа, име под којим се производ продаје,

2) тип производа или модел производа,

3) пословно име (фирма) и адресу произвођача, а за увозне производе садржи пословно име и (назив) сједиште увозника и земљу поријекла,

4) минимални рок трајања производа, зависно од природе производа.

(4) Код претходно замотаног производа, декларација треба да садржи и нето масу, а треба да садржи и, уколико постоје, модификована својства производа и организама, саставне дијелове и додатке, као и поступак којим је то остварено.

(5) Назив 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 са којима би га било могуће замијенити.

(6) Садржај декларације за поједине производе или групе производа прописују надлежни органи у складу са посебним прописом.

(7) Адреса из става 3. тачка 3) овог члана обавезно садржи: мјесто, улицу и број, број телефона и адресу електронске поште.

(8) Сматра се да производ, његови састојци или додаци, као и организми, имају модификована својства у смислу става 4. овог члана уколико:

1) стручно мишљење засновано на одговарајућој анализи може показати да су утврђена својства различита у поређењу са уобичајеним за тај производ, саставом или додатком, као и организми, узимајући у обзир прихваћене границе природних различитости за та својства,

2) 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,

3) 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.

(9) Подаци наведени у декларацији не смију се уклањати или мијењати.

ГЛАВА VI

ОДГОВОРНОСТ И ГАРАНЦИЈА ЗА ПРОИЗВОД ИЛИ УСЛУГУ

Одговорност произвођача и трговца Члан 33.

(1) Произвођач је одговоран за штету узроковану грешком у његовом производу у складу са одредбама закона којим се уређују облигациони односи у Републици.

(2) Трговац је одговоран за недостатке на роби који постоје у тренутку преноса ризика на потрошача, без обзира на то да ли је потрошач свјестан недостатака у складу са одредбама закона којим се уређују облигациони односи у Републици.

Злоупотреба израза комерцијална гаранција Члан 34.

(1) Комерцијална гаранција не искључује и не утиче на права потрошача која произлазе из законске одговорности трговца за недостатак на производу.

(2) При закључењу уговора о продаји робе и оглашавању поводом продаје, трговац је дужан да се уздржи од употребе израза “комерцијална гаранција” и израза с тим значењем, ако по основу уговора о продаји потрошач не стиче више права него из законске одговорности трговца за недостатак на производу или других права у складу са овим законом.

Обезбјеђење сервисирања и резервни дијелови Члан 35.

(1) За техничку робу и сложеније уређаје произвођач, односно трговац дужан је да утврди и у техничком упутству наведе рок обезбјеђењеног сервисирања и да снабдије тржиште резервним дијеловима, прибором и другим производима без којих се тај производ не може употребљавати према предвиђеној намјени (у даљем тексту: резервни дијелови).

(2) Рок из става 1. овог члана не смије бити краћи од три године за апарате за домаћинство, односно пет година за друге технички сложене производе, осим ако посебним прописом није другачије одређено.

(3) Након престанка производње производа, произвођач или трговац дужан је да обезбједи набавку резервних дијелова ради одржавања производа у року који за техничку робу и сложеније уређаје не може бити краћи од пет година.

(4) Ако произвођач, односно трговац нема сопствени сервис у Републици, дужан је да за технички сложене производе обезбједи и списак правних и физичких лица која су овлашћена за сервисирање.

Овлашћени сервис Члан 36.

(1) Произвођач, односно трговац дужан је да овлашћене сервисе и тржиште редовно снабдијева потребном врстом и количином резервних дијелова.

(2) Овлашћен је сервис онај који има пуноважну пуномоћ произвођача да може сервисирати производе и има потписан уговор за набавку резервних дијелова.

ГЛАВА VII

НЕПОШТЕНА ПОСЛОВНА ПРАКСА

Забрана непоштене пословне праксе Члан 37.

(1) Непоштена пословна пракса је забрањена.

(2) Пословна пракса је непоштена ако:

1) је супротна захтјевима професионалне пажње,

2) у смислу одређеног производа, битно нарушава или може битно да наруши економско понашање просјечног потрошача коме је таква пракса намијењена или до којег она допире, односно просјечног члана одређене групе потрошача на коју је та пракса усмјерена, 3) је обмањујућа и агресивна.

(3) Пословна пракса која може битно нарушити економско понашање само јасно одредиве групе потрошача који су због тјелесних или душевних мана, доби или лакомислености посебно осјетљиви на одређену пословну праксу или одређени производ, и то на начин на који је трговац могао разумно да предвиди, процјењиваће се са становишта просјечног члана те групе потрошача.

(4) Одредба става 3. овог члана не утиче на дозвољеност коришћења уобичајене и законите рекламне праксе преувеличавања или давања изјава за које се не очекује да буду схваћене дословно.

Обмањујућа пословна пракса Члан 38.

(1) Пословна пракса сматра се обмањујућом ако садржи нетачне информације, због чега је неистинита или ако на неки други начин, укључујући њено цјелокупно представљање, па чак ако је информација чињенично тачна, обмањује или може заварати просјечног потрошача у вези са неким од околности наведених у ставу 2. овог члана, чиме га наводи или га може навести да донесе одлуку о послу коју иначе не би донио.

(2) Околности из става 1. овог члана на које се обмањујућа пословна пракса односи су:

1)постојање или природа производа,

2)основна обиљежја производа, као што су: његова доступност, предности, ризици, начин израде, састав, додаци који прате производ, постојање помоћи која се пружа потрошачима после продаје и поступање по њиховим притужбама, начин и датум производње или пружања услуге, достава, подобност за употребу, начин употребе, количина, спецификација, држава производње и држава поријекла жига, очекивани резултати употребе или резултати спроведених тестова или провјера на производу,

3)обим обавеза трговца, мотиви трговачке праксе, природа поступка продаје, било која изјава или симбол који се односи на директно или индиректно спонзорство или одобрење трговца или производа,

4)цијена производа или начин на који је она израчуната или постојање одређене погодности у вези са цијеном,

5)потреба за сервисирањем, резервним дијеловима, замјеном или поправком,

6)положај, особине и права трговца или његовог заступника, као што су њихов идентитет, имовина, квалификације, статус, чланство у одређеним удружењима или повезаност са неким другим субјектима, њихово индустријско, комерцијално или интелектуално власништво, награде и признања,

7)права потрошача, укључујући права која потрошач има на основу правила о одговорности за материјалне недостатке,

8)ризичи којима потрошач може бити изложен.

(3) Пословна пракса такође се сматра обмањујућом уколико, у конкретном случају, узимајући у обзир сва обиљежја и околности случаја, просјечног потрошача наведе или га може навести да донесе одлуку о утицај коју иначе не би донио, а то укључује:

1) било који облик стављања производа на тржиште, укључујући и компаративно оглашавање које доводи до поистовјешивања тог производа са неким другим производом, заштићеним знаком, заштићеним именом или другим знаком распознавања конкурента на тржишту,

2) непоштовање обавеза трговца, које произлази из кодекса понашања који га обавезује, под претпоставком да та обавеза не представља намјеру, већ да се ради о чврстој обавези коју је могуће провјерити и под претпоставком да је трговац у оквиру пословне праксе назначио да је везан кодексом понашања.

Обавезне информације Члан 39.

(1) Пословна пракса сматра се обмањујућом ако у конкретном случају, узимајући у обзир сва обиљежја и околности случаја, као и ограничења конкретnog средства комуникације, не садржи важне информације које су, зависно од контекста, потребне просјечном потрошачу да би могао донијети одлуку о послу засновану на потпуној обавијештености и тиме га наведе или га може навести да донесе одлуку о послу коју иначе не би донио.

(2) Узимајући у обзир околности из става 1. овог члана, обмањујућом праксом такође се сматра:

1) ако трговац скрива обавјештења из става 1. овог члана или ако су пружена обавјештења нејасна, неразумљива, двосмислена или неблаговремена,

2) ако трговац не наведе пословну сврху пословне праксе, а она није очигледна из контекста, а у оба случаја таква пракса просјечног потрошача наведе, или га може навести, да донесе одлуку о послу коју иначе не би донио.

(3) Када трговац при преношењу пословне праксе користи конкретно средство комуникације које је ограничено временом или простором, приликом оцјене да ли је одређено важно обавјештење изостављено, бринуће се о тим ограничењима, као и о осталим мјерама које је трговац предузео да би се то обавјештење доставило потрошачу на неки други начин.

(4) У случају позива на куповину, ако то већ није очигледно из контекста, битним се сматрају информације о:

1) основним карактеристикама производа у мјери која одговара производу и средству комуникације које се користи,

2) називу и адреси трговца, те по потреби, називу и адреси трговца у чије име послује,

3) продајној цијени производа, или кад природа производа не омогућава да цијена буде израчуната унапријед,

4) начину на који ће цијена из тачке 3) овог става бити израчуната,

5) додатним поштанским трошковима, трошковима превоза и доставе, а када ти трошкови не могу бити израчунати унапријед, са знаком да се плаћају и ти додатни трошкови,

6) условима плаћања и доставе, те осталим елементима испуњења уговора, као и о начину на који се поступа по притужбама потрошача, ако ти елементи одступају од захтјева професионалне пажње,

7) постојању права на раскид или отказ уговора, ако се ради о производима или правним пословима за која су предвиђена и та права,

8) друге информације које је трговац дужан да пружи потрошачу приликом било које врсте пословне комуникације, укључујући оглашавање и стављање производа на тржиште у складу са овим законом и другим прописима.

Облици пословне праксе који се сматрају обматујућом пословном праксом Члан 40.

Обматујућом пословном праксом трговца сматра се:

- 1) неистинита тврдња трговца да је потписник одређеног кодекса понашања,
- 2) неовлашћено истицање заштитних знакова, знакова квалитета или сличних знакова,
- 3) неистинита тврдња трговца да је одређени кодекс понашања одобрен од надлежног органа или одређене организације,
- 4) неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или продају производа одобрава, подржава или помаже одређени надлежни орган или одређена организација или истинита тврдња истог садржаја у случају да се трговац не придржава услова под којима му је дато одобрење, подршка или помоћ,
- 5) позив на куповину производа по одређеној цијени, без истицања чињенице да трговац има оправдане разлоге да вјерује да неће бити у могућности да понуди испоруку тог или сличног производа по наведеној цијени, у вријеме и у количини који су разумни с обзиром на производ, обим оглашавања производа и понуђену цијену, односно да неће бити у могућности да обезбједи да други трговац испоручи тај производ или сличан производ по наведеној цијени, у времену и у количини који су разумни с обзиром на наведене околности,
- 6) позив на куповину производа по одређеној цијени, а затим одбијање да се купцу покаже оглашавани производ или одбијање прихватања поруџбине потрошача, односно доставе производа у разумном року или показивање неисправног узорка производа, а све с намјером рекламе неког другог производа,
- 7) неистинита тврдња трговца да ће производ бити доступан само у кратком року или да ће бити доступан у кратком року под одређеним условима, с циљем да се потрошач наведе да донесе одлуку о куповини без одгађања, односно да му се ускрати могућност или вријеме потребно за доношење разумне одлуке,
- 8) неистинита тврдња трговца или на други начин стварање погрешног утиска да је одређени производ у промету у складу са важећим прописима,
- 9) представљање права која су потрошачу гарантована законом као посебне предности коју трговац нуди потрошачу,
- 10) употреба уредничког простора у медијима за оглашавање производа, односно пропуштање трговца да у садржају огласа звуком или сликом нагласи да се ради о плаћеном оглашавању, а не о садржају иза којег стоји уредништво,
- 11) неистинита тврдња трговца о природи и значају ризика коме потрошач излаже себе или своју породицу ако не купи одређени производ,
- 12) оглашавање производа који је сличан производу који је произвео неки други произвођач и то на начин да се намјерно наводи потрошач на погрешан закључак да је оглашавани производ произвео тај други произвођач,
- 13) уколико трговац успоставља, води или оглашава систем продаје производа у оквиру којег потрошач плаћа накнаду за могућност остварења прихода који не зависи од успјешности продаје одређеног производа, већ од учествовања других потрошача у том систему продаје,
- 14) неистинита тврдња трговца да престаје са пословањем или да се премјешта у друге пословне просторије,
- 15) неистинита тврдња трговца да одређени производ повећава шансу за награду у играма на срећу,

16) неистинита тврдња трговца да одређени производ може излјечити одређену болест, дисфункционалност или малформацију,

17) пружање нетачних информација о условима на тржишту или могућности куповине одређеног производа на тржишту, с циљем да се потрошач наведе да производ купи под условима који су неповољнији од уобичајених тржишних услова,

18) тврдња да се расписује наградна или промотивна игра ако се након тога не додијели обећана награда или одговарајућа замјена за њу,

19) описивање производа ријечима гратис, бесплатно, без накнаде или другим ријечима сличног значења, ако је потрошач дужан да сноси било какав трошак осим неизбјежног трошка јављања на оглас и преузимања, односно доставе производа,

20) стављање рачуна или сличног документа којим се захтијева плаћање у огласни материјал, чиме се код потрошача ствара погрешан утисак да је већ наручио оглашавани производ,

21) неистинита тврдња или стварање погрешног утиска да трговац не поступа у оквиру своје пословне дјелатности, професије или заната или лажно представљање трговца као потрошача.

Агресивна пословна пракса Члан 41.

Пословна пракса трговца сматра се агресивном ако у конкретном случају, узимајући у обзир сва обиљежја и околности случаја, коришћењем узнемиравања, принуде, укључујући физичку силу или пријетњу, те недопуштен утицај, у битној мјери умањује или може да умањи слободу избора производа или поступања просјечног потрошача у вези са производом, те га тиме наводи или га може навести да донесе одлуку коју иначе не би донио.

Критеријуми за утврђивање узнемиравајуће или принудне пословне праксе Члан 42.

Приликом одлучивања о томе да ли је у пословној пракси коришћено узнемиравање, присила, укључујући физичку силу или пријетњу, или недозвољени утицај, узимају се у обзир сљедећи критеријуми:

- 1) вријеме, мјесто, природа и трајање агресивне праксе,
- 2) употреба пријетећег или увредљивог језика или понашања,
- 3) чињеница да трговац свјесно, у намјери да утиче на одлуку потрошача у вези са производом, користи несретне или друге тешке околности у којима се потрошач налази, а које утичу на способност расуђивања потрошача,
- 4) тешка или несразмјерна вануговорна препрека коју трговац поставља потрошачу који жели да оствари своје уговорно право, укључујући право да раскине или поништи уговор или изабере други производ или другог трговца,
- 5) пријетња трговца да ће према потрошачу предузети одређену радњу која није у складу са законом.

Облици пословне праксе који се сматрају агресивном пословном праксом Члан 43.

(1) Агресивном пословном праксом сматра се:

- 1) стварање утиска код потрошача да не може напустити пословне просторије док не закључи уговор,
- 2) посјета трговца потрошачу у његовом дому, без претходне сагласности потрошача, осим у случајевима остваривања потраживања из уговора,

3) вишеструко обраћање потрошачу, противно његовој вољи, телефоном, телефаксом, електронском поштом или другим средством за даљинску комуникацију, осим у случајевима остваривања потраживања из уговора,

4) захтјев да потрошач, који намјерава да оствари своја права из полисе осигурања, достави документе који се не могу сматрати значајним за оцјену основаности његовог захтјева или упорно избјегавање да се одговори на захтјев потрошача ради одвраћања од остваривања његових уговорних права,

5) директно подстицање дјецe посредством огласа да купе или утичу на родитеље или друга одрасла лица да за њих купе производ који је предмет оглашавања,

6) захтијевање плаћања производа, одмах или са одгађањем, или враћање или чување производа који је трговац набавио, а потрошач га уопште није наручио,

7) директно обавјештавање потрошача да ће посао или опстанак трговца бити угрожен ако потрошач не купи одређени производ или услугу,

8) стварање погрешног утиска код потрошача да је освојио или да ће предузимањем одређене радње освојити награду или неку другу корист, када награда или корист не постоји, или ако је предузимање било које радње с циљем освајања награде или користи условљено тиме да потрошач плати одређени износ новца или претрпи одређене трошкове.

(2) Одредба из става 1. тачке 3) овог члана не утиче на примјену правила овог закона или других прописа о ограничењу или забрани коришћења одређених средстава за даљинску комуникацију у одређеним околностима.

Кодекс понашања Члан 44.

(1) Трговци могу донијети Кодекс понашања и одговорни су за поштовање правила понашања из тог кодекса.

(2) Министарство трговине и туризма (у даљем тексту: Министарство) подстиче трговца или групу трговаца који су донијели Кодекс понашања да контролишу ту појаву пословне праксе трговаца и да обавјештавају потрошаче о постојању и садржини Кодекса понашања.

(3) Одредбе Кодекса понашања не могу бити у супротности са важећим прописима који се односе на заштиту потрошача.

ГЛАВА VIII

УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Опште одредбе Члан 45.

(1) Пружање економске услуге потрошачу заснива се на уговорном односу између потрошача и трговца.

(2) Трговац који пружа економску услугу обавезан је да омогући потрошачу коришћење економске услуге под једнаким условима, без дискриминације.

Приступ економским услугама Члан 46.

(1) Трговац који пружа економску услугу посредством дистрибутивне мреже дужан је да омогући сигурно снабдијевање потрошача и пружање ове услуге под унапријед познатим и уговореним условима прописаним од трговца или другог овлашћеног органа, уколико за то постоји техничка могућност.

(2) Услове и промјене услова из става 1. овог члана трговац је дужан да објави у једном дневном листу који се дистрибуира на територији Републике и на својој интернет страници.

(3) За пружање услуга из става 1. овог члана трговац је дужан да са потрошачем закључи уговор, у писаној форми, на основу општих услова, као и да потрошача обавијести, у писаној форми, о свакој промјени услова пружања економских услуга из уговора, најкасније мјесец дана прије почетка примјене тих услова.

(4) Трговац из става 1. овог члана мора уговором омогућити потрошачу право на раскид уговора уколико потрошач није сагласан са промјеном цијене, односно тарифе, због измјене општих услова пословања или других битних елемената уговора који су неповољнији по потрошача, као и због престанка коришћења услуге, при чему је потрошач обавезан да плати износ за услуге које су му пружене до раскида уговора, а трговац је обавезан да, без додатних трошкова за потрошача, преузме опрему коју је инсталирао ради омогућавања коришћења услуге.

(5) Потраживање на основу накнада за услуге из става 1. овог члана застаријева истеком рока од годину дана од дана настанка обавезе.

(6) На захтјев потрошача или удружења за заштиту потрошача које овласти потрошач трговац је дужан да бесплатно достави услове пружања услуга уколико нису објављени на интернет страници трговца.

Одржавање стандарда и квалитета економске услуге Члан 47.

(1) Потрошач који закључује нови уговор или му се, на његов захтјев, пружају економске услуге 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.

(3) Трговац је дужан да се придржава прописаних стандарда и квалитета економске услуге коју пружа, у складу са законом, општим условима и уговором.

(4) Одговорност за испуњење обавеза из става 3. овог члана има трговац као уговорна страна, а тијела, односно органи који додјељују овлашћења за обављање економских услуга имају регулаторну и надзорну функцију коју врше ради заштите свих учесника на тржишту.

Обрачун по основу стварне испоруке Члан 48.

(1) Потрошња електричне енергије, топлотне енергије, гаса, воде и слично треба да буде обрачуната потрошачу на основу стварних испорука, очитаних на мјерном уређају потрошача.

(2) Ако се потрошња из става 1. овог члана не обрачунава на основу мјерења на мјерном уређају, на захтјев потрошача, испоручилац услуге је дужан да потрошачу омогући уградњу одговарајућег мјерног уређаја, на основу пројекта о техничкој изводљивости и у складу са општим условима за испоруку и снабдијевање.

(3) Пројекат о техничкој изводљивости уградње одговарајућег мјерног уређаја израђује и овјерава овлашћено стручно правно или физичко лице, у складу са законом.

(4) Начин надокнађивања трошкова набавке и уградње одговарајућег мјерног уређаја и опремања мјерног мјеста из става 2. овог члана регулише се општим условима или посебним актом који доноси пружалац услуге.

(5) Крајњи потрошач који се налази на мјестима заједничке потрошње, као што је заједница етажних

власника, има право да захтијева испоруку електричне енергије и воде у складу са ст. 1. и 2. овог члана.

Спецификација рачуна Члан 49.

(1) Рачун за пружање економске услуге потрошачу треба да садржи све елементе који потрошачу омогућавају да провјерава и прати износ свог задужења и остварује увид у текућу потрошњу ради провјере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге.

(2) Рачун за пружене телекомуникацијске услуге треба да садржи све потребне податке који потрошачу омогућавају провјеру исправности обрачуна пружених услуга, као што су: позивани број са којим је остварена веза, вријеме трајања позива, број импулса и износ у обрачунском периоду.

(3) Обрачунски период за издавање рачуна из ст. 1. и 2. овог члана не може бити дужи од мјесец дана.

(4) Трошкови издавања рачуна из ст. 1. и 2. овог члана су бесплатни.

Рјешавање рекламација Члан 50.

(1) Трговац који пружа економску услугу дужан је да успостави бесплатну и лако доступну контакт линију за помоћ потрошачима у вези са коришћењем економске услуге.

(2) Потрошач који је незадовољан квалитетом и обрачуном пружене економске услуге има право да трговцу поднесе приговор у писаној или електронској форми.

(3) Трговац који пружа економску услугу дужан је да формира комисију за рјешавање рекламација потрошача у чијем раду морају учествовати представници удружења за заштиту потрошача која су уписана у евиденцију Министарства.

(4) Комисија из става 3. овог члана обавезна је да на рекламацију потрошача одговори у писаној форми у року од 30 дана од дана пријема приговора, о чему води посебну евиденцију.

(5) У одговору комисија из става 3. овог члана мора да наведе да ли уважава потрошачки приговор, да образложи своју одлуку по приговору и понуди конкретан приједлог за разрешење потрошачког приговора.

Савјетодавно тијело Члан 51.

(1) Надлежни органи који одлучују о правима и обавезама потрошача – економских услуга обавезни су да формирају Савјетодавно тијело у чијем раду учествују представници удружења потрошача која су уписана у евиденцију Министарства, а то тијело своје одлуке доноси без дискриминације, на транспарентан и објективан начин.

(2) Надлежни органи из става 1. овог члана своје одлуке доносе након прибављања мишљења Савјетодавног тијела из става 1. овог члана.

(3) Савјетодавно тијело и комисију за рјешавање рекламација потрошача финансира надлежни орган, односно трговац који га оснива, у складу са својим интерним актом.

Оспоравање рачуна Члан 52.

(1) Ако се рачун за пружену економску услугу оспорава у судском или вансудском поступку, а потрошач уредно плаћа све следеће неспорне рачуне, трговац не смије потрошачу обуставити пружање услуге до окончања судског или вансудског поступка.

(2) Ако је трговац обуставио пружање услуге прије него што је од надлежног органа обавијештен о покретању поступка из става 1. овог члана, дужан је да настави пружање

услуге потрошачу до окончања судског или вансудског поступка.

(3) Обавеза из ст. 1. и 2. овог члана односи се и на случај када трговац покрене поступак присилне наплате против потрошача.

(4) Судским или вансудским поступком у смислу ст. 1. и 2. овог члана сматра се сваки поступак предвиђен важећим прописима, као и сваки поступак предвиђен општим условима или другим правилима пружаоца економске услуге.

Обустава пружања економске услуге Члан 53.

(1) Трговац може да обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружене услуге у року од два мјесеца од дана издавања рачуна.

(2) Трговац је дужан да потрошача прије обуставе из става 1. овог члана у писаној или електронској форми:

1) упозори на обавезе по основу уговора,

2) позове да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења.

(3) Трговац који пружа економску услугу, или друго правно или физичко лице које заступа трговца, не може потрошачу додатно наплаћивати трошкове у вези са наплатом доспјелих новчаних потраживања.

ГЛАВА IX

УГОВОРИ ЗАКЉУЧЕНИ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА И ПРОДАЈА НА ОСНОВУ УГОВОРА НА ДАЉИНУ

Предуговорно обавјештење Члан 54.

(1) Трговац је обавезан да благовремено, прије закључења уговора на даљину и уговора ван пословних просторија, потрошача обавијести о:

1) пословном имену (фирми), матичном броју и пуној адреси трговца на коју потрошач може упутити приговор, пореском броју, бројевима телефона, факса и адреси електронске поште, датуму слања обавјештења, подацима потребним ради идентификације уговора,

2) имену производа или услуге, имену под којим се производ продаје,

3) главним особинама и употребним вриједностима производа, односно услуге,

4) продајној цијени и свим додатним трошковима за потрошача,

5) условима плаћања, испоруке или извршења уговора,

6) подацима о комерцијалним гаранцијама и услугама послје продаје, као што су сервисирање и продаја резервних дијелова за вријеме и послје гарантног рока,

7) праву на раскид уговора и року за раскид уговора,

8) условима за отказивање уговора закљученог на неодређено вријеме или на период дужи од годину дана,

9) трошковима употребе средстава даљинске комуникације када се тај трошак не зарачунава по основној тарифи,

10) периоду, односно опцији за који вриједи понуда или цијена,

11) најкраћем року трајања уговора у случају уговора о испоруци робе или пружању услуга, који се извршава стално или периодично,

12) судској надлежности и примјени одређеног материјалног права у случају спора.

(2) Обавјештење из става 1. овог члана треба да буде једнозначно, јасно, лако разумљиво и прилагођено средству за комуникацију на даљину.

(3) Обавјештење из става 1. овог члана мора садржавати упозорење да уговор у име и за рачун малолетника или потпуно пословно неспособног лица могу склопити само њихови законски заступници, односно упозорење да лица са ограниченом пословном способношћу могу склопити уговор само уз сагласност њиховог законског заступника.

(4) Приликом продаје на даљину путем средстава за комуникацију на даљину, на почетку сваке комуникације трговац треба да саопшти свој идентитет и јасну трговачку намјеру.

(5) Трговац који склапа уговоре изван пословних просторија мора да се легитимише идентификационом картицом.

Обавјештење у писаној форми Члан 55.

(1) За вријеме уговарања, а најкасније прије испоруке, потрошач треба да добије обавјештење у писаној или другој трајној форми са свим подацима из члана 54. овог закона.

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

(3) У случају склапања уговора о услузи која се пружа једнократном употребом средстава комуникације на даљину и коју наплаћује оператер средстава комуникације на даљину, трговац није дужан да изда обавјештење из става 1. овог члана, осим информације о сједишту трговца или другој адреси на коју потрошач може упутити приговор.

(4) Ако се слањем наруџбенице истовремено прихвата и обавеза плаћања, о томе мора да постоји јасно обавјештење на наруџбеници или на тастеру или некој другој сличној функцији, ако се слање наруџбенице врши њиховим активирањем.

(5) Уколико трговац не поступи у складу са обавезом из става 4. овог члана, уговор или наруџбеница не обавезују потрошача.

Оператер средстава даљинске комуникације Члан 56.

(1) Оператер средстава даљинске комуникације је било које лице чији посао, занимање или дјелатност укључује и омогућавање трговцу употребу једног или више средстава даљинске комуникације.

(2) Забрањује се објављивање огласа у јавним средствима информисања за услуге са додатном вриједношћу ако се уз сваки такав објављени оглас не истакне јасно, видљиво и читко назив и пуна адреса трговца, као и телефонски број који не смије бити из нумерације бројева са додатном вриједношћу и матични број лица које пружа наведене услуге.

(3) Оператери који пружају услуге са додатном вриједношћу у Републици дужни су да формирају јавни телефонски именик тих бројева са назнаком услуге и цијене те услуге, који садржи податке о власнику броја, податке о даваоцу садржаја услуга, матични број оператера и даваоца садржаја услуга, пуну адресу и телефонски број који не смије бити из нумерације бројева са додатном вриједношћу.

(4) Услуге са додатном вриједношћу не могу се пружати без објаве и доступности података из ст. 2. и 3. овог члана.

Изузеци од примјене Члан 57.

(1) Одредбе о заштити потрошача у уговорима о продаји на даљину и изван пословних просторија не односе се на:

1) уговор о грађењу, продаји, закупу или другом праву на непокретности, осим на уговор о продаји робе и њеној уградњи у непокретност и на уговор о грађењу који се односи на адаптацију, односно поправку непокретности,

2) уговор о испоруци на адресу потрошача прехранбених производа, пића или других производа намијењених дневној употреби у домаћинству,

3) уговор о осигурању,

4) уговор о продаји хартија од вриједности,

5) уговоре закључене употребом аутомата за продају или у пословним просторијама које су опремљене аутоматима,

6) уговоре закључене са оператерима телекомуникација употребом јавних телефонских говорница,

7) уговоре закључене ради изградње и продаје непокретности или који се тичу других права на непокретностима, осим закупа,

8) уговоре закључене на аукцијама,

9) уговоре о пружању услуге смештаја који није у стамбене сврхе, транспорта робе, услуга изнајмљивања аутомобила или услуга повезаних са слободним активностима уколико уговор предвиђа конкретни рок или период извршења.

(2) Код уговора о слободним активностима на отвореном трговац може да задржи право да, под оправданим околностима, не изврши своју обавезу испоруке наручене робе или услуге због тога што је нема или му није на располагању, те нема обавезу вратити уплаћени износ најкасније 14 дана од дана када је потрошач примио информацију о немогућности испоруке.

Право на раскид уговора Члан 58.

(1) Потрошач има право да раскине уговор на даљину или уговор ван пословних просторија трговца без образложења и без трошкова у року од 14 дана.

(2) Обавјештење о једностраном раскиду уговора доставља се трговцу у писаној форми.

(3) Уколико је обавјештење о праву на раскид саставни дио уговора, у том случају обавјештење мора бити истакнуто и написано на исти начин као и остале одредбе уговора као што су: фонт, величина слова, боја, облик и слично.

(4) У случају спора трговац је дужан да докаже да је потрошачу на вријеме предао обавјештење о праву на једнострану раскид уговора.

(5) У случају достављања обавјештења о једностраном раскиду уговора, потрошач је ослобођен свих обавеза из уговора, изузев обавезе враћања производа који му је испоручен.

(6) Уговор је раскинут у тренутку када је трговац примио обавјештење о раскиду.

(7) Уговор је раскинут на вријеме ако је обавјештење о раскиду упућено до истека рока из става 1. овог члана.

(8) Ако потрошач није примио писмено обавјештење о једностраном раскиду уговора, његово право на раскид није временски ограничено.

(9) Рок за раскид тече од дана када је потрошач примио производ.

(10) Код услуга рок за раскид почиње да тече од дана закључења уговора.

(11) Ако трговац потрошачу није доставио обавјештење из члана 55. овог закона, потрошач има право да раскине уговор у року од године дана, и то:

1) када се ради о производу – од дана када је потрошач примио производ,

2) када се ради о услузи – од дана закључења уговора.

(12) Ако трговац потрошачу достави обавјештење из члана 55. овог закона у року од године дана, рок из става 1. овог члана почиње тећи од дана пријема писменог обавјештења.

(13) Ако потрошач користи право из става 1. овог члана, дужан је да о томе трговцу достави обавјештење у писаној форми.

(14) У случају раскида уговора на даљину по којем је потрошач примио производ, потрошач надокнађује само трошак враћања производа.

(15) Када потрошач раскине уговор о продаји на даљину или изван пословних просторија, трговац је дужан да му без одгађања врати плаћени износ новца, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио писмено обавјештење од потрошача.

(16) Ако трговац не врати плаћени износ, дужан је да осим цијене, заједно са законским затезним каматама, плати и додатних 10% износа за сваких 30 дана кашњења.

(17) Потрошач не одговара за штету коју је трговац претрпио због раскида уговора.

Искључење права на раскид уговора на даљину Члан 59.

(1) Потрошач нема право на раскид уговора на даљину, уколико се стране нису другачије договориле, ако се ради о:

1) уговору о пружању услуге, ако је пружање услуге почело уз изричит престанак потрошача прије истека рока од 14 дана из члана 58. овог закона, 2)

уговору о играма на срећу,

3) уговору о продаји робе или услуга, ако цијена производа или услуге зависи од промјена на финансијском тржишту на које трговац не може утицати,

4) уговору о продаји производа израђеног по спецификацији потрошача или прилагођеног личним потребама потрошача или производа који због своје природе не може бити враћен или је подложен брзом пропадању,

5) уговору о продаји аудио и видео записа и компјутерских програма које је потрошач отпаковао,

6) уговору о продаји новина, периодичних публикација и магазина.

(2) Ако трговац уговором о продаји на даљину обезбјеђује потрошачу кредит сам или посредством трећег лица, не може у случају одустајања од уговора захтијевати затезне камате или друге трошкове када потрошач користи своје право из члана 58. овог закона.

(3) Ако је дошло до преваре у употреби платне картице у вези са уговором на даљину, потрошач има право на поврат цјелокупних средстава.

Рок испоруке и изузеци од примјене Члан

60.

(1) Трговац треба да испоручи производ или да пружи услугу у року од 30 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 да буде информисан о томе и мора му бити враћен уплаћени износ најкасније у року од

14 дана од дана када је примио информацију о немогућности испоруке.

(3) Одредбе чл. 54, 55. и 58. овог закона и став 1. овог члана не примјењују се на:

1) уговоре о испоруци прехранбених производа, пића или других производа намијењених дневној употреби у домаћинству, на адресу потрошача, његово боравиште или радно мјесто,

2) уговоре којима се обезбјеђује смјештај, превоз, угоститељске услуге или услуге за слободно вријеме, а којима се пружалац услуга обавезује да, након што је уговор склопљен, услугу пружи тачно одређеног дана или током одређеног периода.

Ненаручени производ Члан

61.

(1) Забрањује се испорука потрошачу производа или услуге коју потрошач није наручио ако таква испорука захтијева плаћање.

(2) Потрошач има право да примљени производ или услугу коју није наручио задржи, без обавезе плаћања или обавјештавања трговца о томе.

(3) Ћутање потрошача се не сматра престанком на уговор.

(4) Ништавне су одредбе у условима пословања трговца или понуди посла без претходне наруџбе потрошача према којој би ћутање потрошача значило прихватање понуде.

Злоупотреба средстава за комуникацију на даљину Члан 62.

Трговац не смије према потрошачу употрежити средства за комуникацију на даљину, као што су: телефон, телефакс, електронску пошту и друго без његовог претходног пристанка.

Терет доказивања у случају спора Члан

63.

У случају спора против трговца или оператера средстава даљинске комуникације због повреде права потрошача из уговора о продаји на даљину, терет доказивања у вези са постојањем претходног обавјештења, писмене потврде претходног обавјештења и придржавања рокова испуњења уговора склопљеног средствима за комуникацију на даљину је на трговцу.

ГЛАВА X

НЕПОШТЕНЕ ОДРЕДБЕ У КУПОПРОДАЈНИМ УГОВОРИМА

Појам непоштене уговорне одредбе Члан

64.

(1) Непоштена одредба у купопродајном уговору је одредба о којој се није појединачно преговарало и која, супротно начелу савјесности и поштења, нарушава равнотежу права и обавеза на штету потрошача или чијим би се испуњењем значајно одступило од оправданог очекивања потрошача.

(2) Сматра се да се о појединој уговорној одредби није појединачно преговарало ако је ту одредбу унапријед формулисао трговац, а потрошач није имао утицај на њен садржај, а нарочито ако се ради о одредби унапријед сачињеног типског уговора.

(3) Ако се појединачно преговарало о појединој уговорној одредби или појединим аспектима уговорне одредбе, то не утиче на могућност да се остале одредбе уговора оцијене као непоштене, ако цјелокупна оцјена уговора указује на то да је ријеч о типском уговору.

(4) Ако трговац тврди да се о појединој уговорној одредби у унапријед формулисаном типском уговору појединачно преговарало, дужан је да то докаже.

Обавјештење и разумљивост уговорних одредаба
Члан 65.

(1) Уговорне одредбе обавезују потрошача само ако је прије закључења уговора био упознат са његовим садржајем, односно ако су му уговорни услови били познати у вријеме закључења уговора.

(2) Уговорне одредбе треба да буду разумљиве и у вези са 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 одредаба у уговору, важи значење које је повољније за потрошача.

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

Ништавност уговорне одредбе
Члан 66.

(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.

(3) Ништавност поједине одредбе уговора не повлачи ништавност и самог уговора уколико може опстати без ништавне одредбе, ако она није била услов и одлучујућа побуда у његовом закључивању.

Нарочито непоштене уговорне одредбе
Члан 67.

(1) Непоштеним уговорним одредбама нарочито се сматрају одредбе којима се:

1) искључује или ограничава одговорност трговца за случај смрти или повреде потрошача изазваних чињењем или нечињењем трговца,

2) искључују или ограничавају права потрошача за случај потпуног или дјелимичног неизвршења уговорних обавеза од трговца,

3) уговара факултативно право трговца у вези са извршењем уговорене услуге, а потрошач обавезује на извршење уговорене обавезе,

4) утврђује право трговца да задржи средства која је платио потрошач који је одустао од закључења или извршења уговора, при чему исто право није утврђено за потрошача уколико трговац одустане од закључења или извршења уговора,

5) обавезује потрошача да плати несразмјерно високу казну у односу на стварну штету у случају неизвршења уговорене обавезе,

6) утврђује дискреционо право трговца на једнострано раскид уговора без утврђивања истог права за потрошача,

7) утврђује право трговца да задржи средства плаћена за услуге које није извршио, а уговор је раскинут на његову иницијативу,

8) утврђује право трговца на раскид уговора закљученог на неодређено вријеме без благовременог обавјештења потрошача, осим у изузетно оправданим околностима,

9) утврђује право трговца на аутоматско продужење уговора закљученог на одређено време ако

потрошач не изјави да раскида уговор, а уговорени рок за изјаву о раскиду је неразумно кратак,

10) обавезује потрошача на прихватање обавеза са којим није имао прилику да буде упознат прије закључења уговора,

11) утврђује право трговца да једнострано измијени уговорне одредбе без оправданог, уговором предвиђеног разлога,

12) утврђује право трговца да без оправданог разлога једнострано измијени особине производа који је предмет уговора,

13) утврђује право трговца да висину цијене производа одреди у моменту испоруке или повећа цијену производа без утврђивања права потрошача на раскид уговора уколико је коначна цијена већа од првобитно уговорене,

14) утврђује право трговца да оцјењује да ли испоручени производ одговара уговореном квалитету,

15) утврђује искључиво право трговца да тумачи уговорне одредбе,

16) обавезује потрошача на извршење свих уговорних обавеза, без обзира на то да ли је трговац испунио своје уговорне обавезе,

17) искључује или ограничава одговорност трговца за обавезе које су за њега преузели његови заступници, да поштује уговорне обавезе које су у његово име преузели његови агенти или условљава поштовање тих обавеза испуњењем одређених формалности од стране потрошача,

18) утврђује право трговца да без претходног пристанка потрошача врши пренос уговорних права и обавеза на треће лице, чиме се потрошач доводи у неповољнији положај,

19) потрошач одриче права утврђених овим законом,

20) искључује или ограничава право потрошача на заштиту права пред судом.

(2) Одредба става 1. тачка 13) овог члана не односи се на цијене производа које се утврђују на основу прописаног метода, уколико је тај метод изричито описан.

Надлежност суда из Републике
Члан 68.

(1) За уговоре закључене у Републици између домаћег потрошача и страног правног или физичког лица обавезно се као правна заштита потрошача уговара надлежност суда из Републике.

(2) Одредба која је у супротности са ставом 1. овог члана ништавна је.

(3) Уговор између домаћег потрошача и иностраног правног или физичког лица и сваки уговор о продаји на даљину, без обзира на сједиште трговца, сматра се уговором закљученим у Републици.

ГЛАВА XI

ТУРИСТИЧКИ ПАКЕТ-АРАНЖМАНИ

Уговор о туристичком пакет-аранжману
Члан 69.

(1) Туристичка агенција која обавља послове организатора путовања (у даљем тексту: организатор путовања) обавезна је да са сваким потрошачем закључи уговор о туристичком пакет-аранжману, уколико овим законом или законом којим се уређује област туризма није другачије прописано.

(2) Уговором о туристичком пакет-аранжману се обавезује организатор путовања да пружи потрошачу најмање двије услуге које је утврдила агенција самостално или по захтјеву потрошача и то услуге превоза и смјештаја, 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 да плати агенцији јединствену цијену.

(3) Уговором из става 1. организатор путовања и посредник (у даљем тексту: агенција) се обавезују да потрошачу пружи и услугу вишедневног боравка који укључује само услугу смјештаја у одређеним терминима или одређеном трајању без обзира на издвојени обрачун или наплату појединачних услуга.

(4) Уговор о туристичком пакет-аранжману се искључиво односи на туристичка путовања која трају дуже од 24 часа или укључују бар једно ноћење.

(5) Посредник закључује уговор из става 1. овог члана уколико је то прописано у посредничком уговору у туризму.

(6) Изјава организатора путовања да је он једини посредник приликом закључивања уговора о туристичком пакет-аранжману са субјектима који 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.

Садржај и услови уговора Члан 70.

(1) Уговор о туристичком пакет-аранжману се закључује у писаној форми или на трајном носачу записа.

(2) Уговор мора бити написан јасним и разумљивим језиком и мора бити читљив уколико је у писаној форми.

(3) Приликом склапања уговора, организатор путовања пружа путнику примјерак уговора или потврду о том уговору на трајном носачу података, а путник има право захтијевати примјерак уговора у штампаном облику уколико је исти закључен у истовременој физичкој присутности путника и организатора путовања.

(4) Поред података из члана 69. овог закона, уговор о туристичком пакет-аранжману мора да садржи и:

1) посебне захтјеве потрошача са којима се агенција сагласила,

2) адресу, поступак и рок за улагање притужби потрошача и рок за рјешавање притужби потрошача,

3) пословно име и адресу агенције и потрошача,

4) датум и мјесто закључења уговора о туристичком пакет-аранжману и потписе уговорних страна,

5) услове под којима потрошач има право да раскине уговор о туристичком пакет-аранжману,

6) цијену, рок и услове плаћања, капару и слично,

7) право потрошача да, у писаној или другој форми, агенцији или другом лицу укаже на пропусте у извршењу уговора о туристичком пакет-аранжману.

(5) Ако организатор путовања закључује уговор о туристичком пакет-аранжману путем посредника, пословно име (фирма) и адреса посредника морају да буду изричито наведени у уговору.

Програм путовања Члан 71.

(1) За реализацију појединачног туристичког пакет-аранжмана или излета агенција је дужна да обезбиди програм путовања у писаној штампаној или електронској форми, који садржи разумљиве, тачне и јасне информације о цијени путовања, капари, року за плаћање преосталог износа

и друге податке у складу са законом којим се уређује област туризма.

(2) Подаци објављени у програму путовања су обавезујући за агенцију.

(3) Прије закључења уговора о туристичком пакет-аранжману, агенција може да изврши измјене под условом да је то њено право назначено у програму путовања.

(4) Агенција и потрошач могу се договорити о условима аранжмана који су другачији од оних наведених у програму путовања.

(5) Агенција је дужна да програм путовања уручи кориснику туристичке услуге прије закључења уговора о туристичком пакет-аранжману.

(6) Електронска форма програма путовања из става 1. овог члана подразумијева информације о туристичком аранжману које се налазе на носачу слике или звука које нуди агенција.

Предуговорно информисање Члан 72.

(1) Прије закључења уговора о туристичком пакет-аранжману агенција је обавезна да информисе потрошача о:

1) захтјеву за визирање пасоша, а посебно о времену за добијање визе, с тим да се ова обавеза односи на формалности које се тичу грађана Републике,

2) медицинској и полицијској формалности, ако ти услови нису већ наведени у програму путовања које се организује и учињени доступним потрошачу, уз услов да у међувремену није било измјена програма,

3) укупној цијени аранжмана, укључујући све порезе, таксе и накнаде, као што су лучке и аеродромске таксе за укрцавање или искрцавање или боравишне таксе,

4) укупном износу средстава који је потрошач дужан да плати прије почетка путовања, распореду доспијећа и износу рата,

5) одредишту, средствима, карактеристикама и категоријама превоза, датумима, времену и мјесту поласка и повратка са путовања,

6) времену и мјесту привременог заустављања, врсти превоза и својствима превозног средства, опремљености, степену удобности превозног средства и услуга у превозном средству,

7) смјештајном објекту (локација, врста, категорија и садржај објекта према важећим прописима државе у којој се објекат налази), смјештајној јединици (соба, апартман, студио, опремљеност, ниво удобности и друге карактеристике),

8) броју, распореду, врсти, карактеристикама и начину услуживања јела,

9) посјетама, излетима и другим услугама које су укључене у укупну цијену аранжмана,

10) могућности за уговарање полисе осигурања која покрива трошкове отказа уговора о туристичком пакет-аранжману од стране потрошача у случају несреће или болести или трошкове помоћи и повратка са путовања,

11) подацима о царинским, граничним и административним формалностима,

12) условљавању реализације уговора о туристичком пакет-аранжману са бројем пријављених путника и року за обавјештавање потрошача о раскиду уговора о туристичком пакет-аранжману у случају недовољног броја пријављених путника и

13) називу, пословном имену и сједишту агенције ради достављања писмена у судском поступку.

(2) Потрошачу треба да буду саопштене све уговорне одредбе прије закључења уговора о туристичком

пакетаранжману, као и да му се уручи најмање један примјерак уговора.

(3) Уговор о туристичком пакет-аранжману обавезно садржи све одредбе из програма путовања који је лично уручен потрошачу.

(4) Агенција је обавезна да потрошача на јасан и разумљив начин обавијести о подацима из става 1. овог члана без наплате посебне накнаде, у писаној форми или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, текстом који је исписан симболима и исте величине као у уговору о туристичком пакет-аранжману.

Обавјештење о промјени података из уговора Члан 73.

(1) У случају закључења уговора о туристичком пакетаранжману, подаци из члана 72. овог закона постају његов саставни дио, обавезују агенцију и не могу се мијењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промјене настану усљед више силе.

(2) Агенција је дужна да обавијести потрошача о свакој промјени података из члана 71. овог закона у примјереном року прије закључења уговора о туристичком пакет-аранжману, у писаној форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу.

(3) Ако је потрошач путем средства комуникације на даљину резервисао аранжман, агенција је дужна да обавијести потрошача о свакој промјени података из члана 71. овог закона у примјереном року прије закључења уговора о туристичком пакет-аранжману, средством комуникације на даљину којим је потрошач извршио резервацију.

(4) Агенција је обавезна да у уговору о туристичком пакет-аранжману изричито наведе сваку промјену у подацима из члана 71. овог закона која настане у периоду од обавјештавања потрошача о појединостима до закључења уговора.

Потврда о путовању Члан 74.

(1) У тренутку закључења уговора о туристичком пакет-аранжману или непосредно након његовог закључења, осим ако овим законом није другачије прописано, агенција је обавезна да потрошачу изда потврду о путовању.

(2) Потврда о путовању, осим цијене, услова плаћања из члана 70. став 4. тачка 6) овог закона мора садржавати и податке о:

1) коначном одредишту, а уколико путовање подразумијева више одредишта, потребно их је посебно навести са временом боравка и датумима,

2) датуму и планираном времену одласка на путовање и повратка са путовања,

3) посјетама, екскурзијама, другим услугама или факултативним излетима коју су укључени у цијену аранжмана,

4) обавјештењу о задржаном праву на измјену цијена и елемената који утичу на формирање цијена, као и о чињеницама које нису укључене у цијену путовања,

5) уговореним посебним захтјевима потрошача,

6) пословном имену и адреси агенције,

7) имену, адреси и броју телефона локалног представника агенције којем се потрошач може обратити за помоћ по потреби, а уколико агенција није обезбиједила представника, број телефона агенције за хитне позиве,

8) информацијама о могућој уплати суме осигурања за покриће трошкова у случају потрошачевог отказивања уговора о туристичком пакет-аранжману,

повреде, болести, смртог случаја, повратка у Републику, односно БиХ, укључујући име и адресу осигураваоца,

9) условима и захтјевима који се тичу уговора о туристичком пакет-аранжману.

(3) Изузетно од става 1. овог члана, потврда треба да садржи и обавјештење о локалном представнику агенције, броју телефона агенције за хитне позиве, агенција је обавезна да потрошачу достави приликом закључења уговора о туристичком пакет-аранжману, а најкасније прије почетка путовања.

(4) Обавјештење о обавези достављања података који омогућавају непосредан контакт са малолетником који путује или борави у иностранству без пратње родитеља или старатеља, као и о имену, адреси и броју телефона лица одговорног за малолетника у мјесту боравка у иностранству, агенција је дужна да потрошачу достави прије закључења уговора о туристичком пакет-аранжману, а најкасније 14 дана прије почетка путовања.

Цијена туристичког пакет-аранжмана Члан 75.

(1) У уговору о туристичком пакет-аранжману цијена аранжмана се не може мијењати, осим ако је то у уговору изричито предвиђено и ако уговор садржи податке за израчунавање нове цијене.

(2) У складу са овим законом, накнадна промјена обрачуна цијене аранжмана може се утврдити у случају:

1) промјене трошкова превоза за више од 8% од уговорене цијене, а која је проузрокована промјеном цијена нафте и деривата нафте (гориво),

2) промјене таксе за одређене услуге, као што су: пристајање на лукама и аеродромима, тегљарење и путничке таксе на аеродромима,

3) утицаја промјене девизног курса, ако та промјена утиче на повећање цијене аранжмана више од 8%.

(3) Агенција је обавезна да информира потрошача о повећању цијене када сазна за околности из става 2. овог члана.

(4) Ако агенција захтијева повећање цијене, потрошач има право да одустане од уговора о туристичком пакетаранжману под условом да то одмах саопшти агенцији.

(5) Уговорена цијена не смије се повећати у било којем случају у периоду од 20 радних дана прије уговореног датума поласка на путовање.

Пренос аранжмана Члан 76.

(1) Прије него што почне путовање, потрошач може пренијети свој аранжман на другог потрошача који испуњава све услове за путовање, с тим да је обавезан да о томе обавијести агенцију најкасније у року од седам дана.

(2) Други потрошач који преузима аранжман и његов претходник солидарно су одговорни агенцији за плаћање цијене и трошкова преношења уговорних обавеза.

(3) У случају из става 1. овог члана, агенција може захтијевати накнаду само трошкова који настану замјеном потрошача.

Одустанак од уговора Члан 77.

(1) Потрошач може потпуно или дјелимично одустати од уговора о туристичком пакет-аранжману у било које вријеме прије поласка на путовање.

(2) Ако потрошач одустане од уговора о туристичком пакет-аранжману, агенција губи право на наплату уговорене цијене.

(3) Ако потрошач прије почетка путовања одустане од уговора о туристичком пакет-аранжману у примјереном року који се одређује с обзиром на врсту путовања у општим условима путовања агенције, агенција има право на накнаду административних трошкова, који не могу бити већи од 5% од вриједности аранжмана.

(4) У случају неблаговременог одустајања од уговора о туристичком пакет-аранжману, агенција може од потрошача захтијевати накнаду у одређеном проценту од уговорене цијене, а проценат се утврђује сразмјерно периоду преосталом до почетка путовања и који мора бити економски оправдан.

(5) Ако потрошач одустане од уговора о туристичком пакет-аранжману због околности које није могао избјећи или отклонити и које би да су постојале у вријеме закључења уговора о туристичком пакет-аранжману представљале оправдан разлог да не закључи уговор, као и у случају ако потрошач обезбједи одговарајућу замјену или замјену пронађе агенција, агенција има право искључиво на накнаду административних трошкова.

Измјена одредаба уговора Члан 78.

(1) Ако прије уговореног дана почетка путовања агенција утврди да је принуђена да измјени поједине битне одредбе уговора о туристичком пакет-аранжману, као што су цијена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум поласка, врста, локација, категорија или ниво удобности смјештаја, обавезна је да измјене без одгађања саопшти потрошачу, у писаној форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, да би потрошач донио одлуку у вези са измјеном уговора о туристичком пакет-аранжману.

(2) Ако је потрошач средством комуникације на даљину резервисао аранжман, агенција је обавезна да измјене из става 1. овог члана достави потрошачу средством комуникације на даљину којим је потрошач извршио резервацију.

(3) У случају из става 1. овог члана, потрошач има право да:

1) прихвати замјену уговореног путовања другим путовањем истог или бољег квалитета без обавезе потрошача да плати разлику у цијени,

2) прихвати замјену уговореног путовања другим путовањем слабијег квалитета и накнаду за разлику у цијени,

3) захтијева враћање уплаћених средстава по основу уговора о туристичком пакет-аранжману.

(4) Потрошач је обавезан да, без одгађања, обавијести агенцију о одлуци из става 3. овог члана, у писаној форми или на трајном носачу записа или средством комуникације на даљину којим је извршио резервацију.

(5) У случају раскида уговора о туристичком пакетаранжману прије поласка на путовање, агенција је обавезна да потрошачу рефундира капару коју је уплатио и то у року од 30 дана од дана пријема писменог обавјештења потрошача из става 4. овог члана.

(6) Агенција не може захтијевати од потрошача да плати накнаду штете у случају раскида уговора о туристичком пакет-аранжману прије поласка на путовање, а потрошач има и право да захтијева да му се исплати камата на његову уплаћену капару по стопи коју обрачунава

комерцијална банка на тромјесечне депозите и то за период од дана уплате капаре до дана отказивања уговора.

(7) Ако за вријеме извршења уговора о туристичком пакет-аранжману дође до измјена у аранжману, а потрошач се одлучи да раскине уговор о туристичком пакет-аранжману, у том случају потрошач сноси само реалне трошкове извршених услуга агенције до тренутка одустајања од аранжмана.

(8) У сваком случају, без обзира на врсту одлуке коју донесе, потрошач има право да тражи накнаду штете.

(9) О сваком пропусту у вези са извршењем уговора о туристичком пакет-аранжману који примијети на лицу мјеста, потрошач је обавезан да обавијести пружаоца одговарајућих услуга и организатора и/или трговца на мало, у писаној форми или на било који други одговарајући начин, што је прије могуће.

Обавезе агенције у случају измјене услуга из уговора Члан 79.

(1) Ако агенција након почетка путовања утврди да потрошачу нису пружене, односно да неће бити у могућности да потрошачу пружи услуге у складу са уговором о туристичком пакет-аранжману, обавезна је да понуди потрошачу друге одговарајуће услуге до окончања путовања без додатних трошкова за потрошача, као и да исплати евентуалну разлику у цијени између уговорених и пружених услуга.

(2) Ако пружање услуга из става 1. овог члана није могуће, или потрошач не прихвати услугу из оправданих разлога, агенција је обавезна да потрошачу надокнади трошкове који су последица измјене након поласка на путовање, као и да обезбједи бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у мјесто поласка или друго мјесто о којем се договори са потрошачем.

(3) Ако агенција не пружи потрошачу услуге из става 1. овог члана или ако не обезбједи бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у мјесто поласка или друго мјесто о којем се договори са потрошачем, потрошач може да:

1) о свом трошку прибави друге одговарајуће услуге и

2) изврши повратак одговарајућим превозним средством у мјесто поласка или друго мјесто о којем се договори са агенцијом.

(4) У случају из става 3. овог члана агенција је дужна да потрошачу, на његов захтјев, надокнади трошкове.

Организовање боравка ученика током школовања у иностранству Члан 80.

(1) Ако агенција организује боравак ученика или студента на школовању, односно на студијама у иностранству, обавезна је да обезбједи смјештај ученика, односно студента у одговарајућој породици или другом одговарајућем смјештају, у сарадњи са учеником, односно студентом и у складу са стандардима који се основано могу очекивати у земљи из које потиче.

(2) Агенција је обавезна да обезбједи ученику, односно студенту могућност редовног похађања наставе или обуке у току боравка у иностранству.

(3) Агенција је обавезна да најкасније у року од 14 дана од дана почетка путовања обавијести потрошача о имену, адреси и телефонском броју породице домаћина и имену, адреси и телефонском броју одговорног лица коме ученик, односно студент може да се обрати за помоћ у мјесту боравка у иностранству.

(4) Агенција је дужна да ученику, односно студенту, пружи неопходне информације о култури, обичајима и начину живота у земљи домаћина.

(5) Ако агенција не испуни обавезе из ст. 3. и 4. овог члана, потрошач има право да прије почетка путовања без накнаде раскине уговор о туристичком пакет-аранжману.

(6) Терет доказивања испуњења обавеза из ст. 3. и 4. овог члана је на агенцији.

(7) Потрошач има право да раскине уговор о туристичком пакет-аранжману у било које вријеме прије путовања.

(8) У случају да потрошач раскине уговор о туристичком пакет-аранжману након почетка путовања, агенција је дужна да организује повратак ученика, односно студента у мјесто поласка.

(9) У случају да потрошач раскине уговор о туристичком пакет-аранжману након почетка путовања из разлога за које агенција не одговара, агенција има право на накнаду трошкова повратка ученика, односно студента.

Права потрошача у случају одступања од уговора Члан 81.

(1) Агенција и локални представник агенције дужни су да без одгађања:

1) одговоре на притужбе потрошача за вријеме трајања путовања и

2) отклоне свако одступање од уговора о туристичком пакет-аранжману на које потрошач укаже.

(2) У случају да одступање од уговора о туристичком пакет-аранжману на које потрошач укаже није отклоњено за вријеме трајања путовања, потрошач има право да захтијева сразмјерно умањење цијене.

(3) Ако одступање од уговора о туристичком пакетаранжману на које потрошач укаже, а није отклоњено за вријеме трајања путовања, представља неизвршење или дјелимично извршење уговорне обавезе у вези са њеним обимом или квалитетом и потрошач може да захтијева од агенције повраћај уплаћених средстава по основу уговора о туристичком пакет-аранжману.

(4) Потрошач не може да захтијева умањење цијене ако несавјесно пропусти да укаже на одступања између пружених и уговорених услуга.

Реализација аранжмана и право на раскид уговора Члан 82.

(1) Агенција је обавезна да реализује аранжман на начин који је уговорен.

(2) У случају да аранжман није реализован у складу са уговором о туристичком пакет-аранжману, потрошач може да захтијева од агенције отклањање недостатака у примјереном року.

(3) Ако агенција у примјереном року не отклони недостатке у реализацији уговора о туристичком пакет-аранжману у складу са чланом 81. овог закона, потрошач може да раскине уговор.

(4) Потрошач није дужан да агенцији остави примјерен рок за отклањање недостатака у реализацији уговора о туристичком пакет-аранжману ако:

1) пружање друге одговарајуће услуге није могуће или ако агенција изричито одбије да пружи другу одговарајућу услугу,

2) нема интерес за отклањање недостатака у реализацији уговора.

(5) Агенција сноси трошкове повратка потрошача у мјесто поласка или друго мјесто о којем се договори са потрошачем и друге трошкове који настану због раскида уговора о туристичком пакет-аранжману.

Престанак уговорних обавеза Члан 83.

(1) Ако због догађаја за који нису одговорне уговорне стране испуњење обавезе агенције постане немогуће, престају и обавезе потрошача.

(2) Ако је у случају из става 1. овог члана потрошач предузео одређене радње ради испуњења своје уговорне обавезе, потрошач може да захтијева од агенције враћање уплаћених средстава по правилима о враћању стеченог без основа.

(3) Трошкове повратка потрошача у мјесто поласка или друго договорено мјесто сноси уговорне стране у једнаким дијеловима, а друге трошкове који се односе на престанак уговора о туристичком пакет-аранжману сноси потрошач.

Одговорност агенције за штету Члан 84.

(1) Ако агенција или треће лице које је у име агенције требало да изврши обавезу из уговора о туристичком пакетаранжману не испуни, односно дјелимично испуни обавезу из уговора или ако касни са њеним испуњењем, потрошач може да захтијева накнаду штете, укључујући нематеријалну штету.

(2) Ако у случају из става 1. овог члана потрошач поднесе агенцији захтјев за накнаду штете јер треће лице које је у име агенције требало да изврши обавезу из уговора о туристичком пакет-аранжману није испунило, односно дјелимично је испунило обавезу из уговора или ако закасни са њеним испуњењем, агенција је овлашћена да од трећег лица захтијева накнаду уплаћеног износа.

(3) Агенција се ослобађа одговорности из става 1. овог члана ако докаже да је неиспуњење, дјелимично испуњење или кашњење са испуњењем последица потрошачевог намјерног или крајње непажљивог поступања.

Пријављивање недостатака и права потрошача Члан 85.

(1) Потрошач је обавезан да агенцију и локалног представника агенције на коју је агенција упутила потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи, у писаној форми или на други одговарајући начин, обавијести о недостацима извршених услуга, најкасније у року од 30 дана од дана утврђивања недостатака.

(2) Агенција је обавезна да прије почетка путовања, на јасан и разумљив начин, у писаној форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, обавијести потрошача о дужности из става 1. овог члана и могућим последицама пропуштања извршења те дужности.

(3) Агенција је обавезна да потрошачу омогући да се на једноставан и приступачан начин обраћа лицу одговорном за пријем притужби потрошача за вријеме трајања путовања.

(4) Ако агенција не испуни обавезе из ст. 2. и 3. овог члана, потрошач не може сносити штетне последице пропуштања да агенцију или локалног представника агенције на коју је агенција упутила потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи обавијести о немогућности извршења уговора о туристичком пакет-аранжману.

(5) Ако потрошач пропусти да благовремено обавијести агенцију у року прописаном општим условима путовања агенције о недостацима пружених услуга, не може захтијевати умањење цијене из члана 78. овог закона, раскид уговора из члана 79. овог закона и накнаду штете из члана 84. овог закона, осим ако се одговорност за пропуштање рока из става 1. овог члана не може ставити потрошачу на одговорност.

Накнада трошкова при раскиду уговора Члан 86.

Агенција је обавезна да потрошачу надокнади трошкове настале раскидом уговора о туристичком пакет-аранжману, осим у случају:

1) раскида уговора о туристичком пакет-аранжману због недовољног броја пријављених путника, ако је прије закључења уговора обавијестила потрошача да је извршење путовања условљено бројем пријављених путника и да рок за обавјештавање потрошача о раскиду не може бити краћи од пет дана од дана почетка путовања,

2) престанка уговора о туристичком пакет-аранжману због немогућности испуњења уговорних обавеза за који нису одговорне уговорне стране, при чему се велики број пријављених путника не сматра као немогућност испуњења.

Изузеци од права на накнаду Члан 87.

(1) Потрошач нема право да прими накнаду за неизвршење уговора о туристичком пакет-аранжману од агенције у сљедећим случајевима:

1) ако је уговор о туристичком пакет-аранжману отказан због недовољног броја учесника под условом да је потрошач био унапријед информисан о тој клаузули уговора,

2) ако је уговор о туристичком пакет-аранжману отказан због више силе као посљедице непредвиђеног и изузетног догађаја чије су посљедице такве природе да се нису могле избјећи, нити предвидјети и поред дужне пажње.

(2) У смислу става 1. тачка 2) овог члана пребукирање капацитета се не сматра вишом силом.

Обавезе агенције у случају раскида уговора Члан 88.

(1) Агенција је обавезна да предузме све неопходне мјере у случају раскида уговора о туристичком пакет-аранжману, а посебно у вези са повратком потрошача ако је повратна карта била уговорена.

(2) Агенција сноси све остале трошкове у случају из става 1. овог члана.

Солидарна одговорност за извршење уговора Члан 89.

(1) Организатор путовања и посредник солидарно су одговорни потрошачу за извршење уговорених услуга, као и за штету насталу услед неизвршења уговора о туристичком пакет-аранжману, чак и у случају када је уговор закључио посредник у своје име, а за рачун организатора путовања.

(2) Лица која пружају услуге током путовања на захтјев агенције или лице које наручи те услуге одговорни су потрошачу за извршење тих услуга, као и за штету насталу због неизвршења или непотпуног извршења услуге, а потрошач има право да упути одштетни захтјев било којем од наведених лица.

(3) На гаранцију трговца за услуге из уговора о туристичком пакет-аранжману које нису извршене због неспособности плаћања трговца, сходно се примјењују правила о активирању јемства према закону којим се уређује област туризма.

ГЛАВА XII

ВРЕМЕНСКО КОРИШЋЕЊЕ НЕПОКРЕТНОСТИ У ТУРИЗМУ

Врсте уговора Члан 90.

(1) За временско коришћење непокретности у туризму, у смислу овог закона, закључују се сљедећи уговори: уговор о временски подијељеном коришћењу непокретности, уговор о дугорочном производу за одмор, уговор о препродаји, уговор о размјени (у даљем тексту: уговори о временском коришћењу непокретности у туризму) и споредни уговор.

(2) Уговор о временски подијељеном коришћењу непокретности је уговор који траје дуже од једне године и којим потрошач стиче, уз накнаду, право да користи једну или више смјештајних јединица у угоститељском објекту за смјештај за ноћење у количини већој од једног периода заузећа.

(3) Уговор о дугорочном производу за одмор је уговор који траје дуже од једне године и којим потрошач првенствено, уз накнаду, стиче право да добије попуст или другу погодност у вези са смјештајем, одвојено или заједно са путовањем или другим услугама.

(4) Уговор о препродаји је уговор којим трговац, уз накнаду, помаже потрошачу да прода или купи временски подијељено коришћење смјештајне јединице у угоститељском објекту за смјештај или дугорочни производ за одмор.

(5) Уговор о размјени је уговор којим се потрошач, уз накнаду, прикључује систему размјене који му дозвољава приступ смјештају за ноћење или другим услугама у замјену за допуштање другим лицима да временски ограничено уживају у погодностима које произлазе из његовог уговора о временски подијељеном коришћењу непокретности.

(6) Споредни уговор је уговор којим потрошач прибавља услуге које су у вези са уговором о временски подијељеном коришћењу непокретности или уговором о дугорочном производу за одмор, а које пружа трговац или треће лице по основу аранжмана између трећег лица и трговца.

Обавјештавање потрошача прије закључења уговора Члан 91.

(1) Трговац је дужан да потрошача у примјереном року прије закључења уговора о временском коришћењу непокретности у туризму тачно и потпуно обавијести о подацима наведеним у стандардним информативним обрасцима за уговоре.

(2) Обавјештења из става 1. овог члана трговац је дужан да достави потрошачу без накнаде, у писаној форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин.

(3) Министар правилником прописује садржај стандардних информативних образаца за уговоре о временском коришћењу непокретности у туризму.

Измјена података из информативних образаца Члан 92.

(1) Информативни обрасци из члана 91. став 1. овог закона чине саставни дио уговора о временском коришћењу непокретности у туризму и не могу се мијењати осим ако се уговорне стране о томе изричито сагласе или ако су измјене настале због неуобичајених и непредвидивих околности ван контроле трговца чије посљедице нису могле бити избјегнуте и у случају дужне пажње.

(2) Евентуалне измјене података из информативних образаца из члана 91. став 1. овог закона морају се предочити потрошачу прије закључења уговора о временском коришћењу непокретности у туризму, на папиру или другом трајном носачу записа приступачном потрошачу, уз обавезу да се измјене назначе у уговору.

Обавезе трговца при оглашавању уговора Члан 93.

(1) Приликом оглашавања уговора о временском коришћењу непокретности у туризму, трговац је дужан да обавијести потрошача о условима и начину за добијање обавјештења из члана 91. овог закона.

(2) У случају да приликом промотивног или продајног догађаја, трговац нуди лично потрошачу да закључе уговоре о временском коришћењу непокретности у туризму, обавезан је да јасно истакне промотивну или продајну сврху тог догађаја.

(3) Трговац мора омогућити да обавјештење из члана 91. овог закона буде доступно потрошачу за вријеме трајања промотивног или продајног догађаја.

Обавезе трговца приликом закључења уговора Члан 94.

(1) Уговор о временском коришћењу непокретности у туризму се закључује у писаној форми или на трајном носачу записа.

(2) Трговац је дужан да након потписивања уговора о временском коришћењу непокретности у туризму потрошачу преда најмање један примјерак потписаног уговора.

(3) У случају закључења уговора о временском коришћењу непокретности у туризму, подаци из члана 91. овог закона постају саставни дио уговора, обавезују трговца и не могу се мијењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промјене настану услед више силе.

(4) Трговац је дужан да у примјереном року прије закључења уговора о временском коришћењу непокретности у туризму, обавијести потрошача о свакој промјени података из члана 91. овог закона, у писаној форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу.

(5) Трговац је дужан да у уговорима о временском коришћењу непокретности у туризму изричито наведе сваку промјену података из члана 91. овог закона која настане у периоду од обавјештавања потрошача о подацима до закључења уговора.

Садржај уговора Члан 95.

(1) Уговори о временском коришћењу непокретности у туризму, поред података из члана 91. овог закона морају да садрже, најмање:

1) податке о датуму и мјесту закључења уговора,

2) име, пребивалиште и потпис потрошача,

3) пословно име (фирму), односно име, пребивалиште, односно сједиште и потпис трговца, односно име, пребивалиште и потпис овлашћеног лица трговца.

(2) Трговац је дужан да у примјереном року прије закључења уговора потрошача изричито обавијести о:

1) праву потрошача на једностранни раскид уговора,

2) року у коме потрошач може да једностранно раскине уговоре,

3) забрани наплате цијене унапријед прије истека рока у коме потрошач може да једностранно раскине уговоре о временском коришћењу непокретности у туризму.

(3) Потрошач мора да одвојено од потписивања уговора потпише уговорне одредбе које се односе на права потрошача из става 2. овог члана.

(4) Образац о једностраном раскиду уговора о временском коришћењу непокретности у туризму саставни је дио уговора.

(5) Министар правилником прописује садржај и изглед обрасца о једностраном раскиду уговора о временском коришћењу непокретности у туризму.

Право на раскид уговора Члан 96.

(1) Потрошач може да једностранно раскине уговоре о временском коришћењу непокретности у туризму, без обавезе да наведе разлоге за раскид, у року од 14 дана од дана пријема закључених уговора.

(2) У случају истовременог закључења уговора из члана 90. ст. 2, 3. и 4. овог закона и уговора о размјени, рок за једностранни раскид уговора рачуна се од дана пријема закљученог уговора о омогућавању размјене временски подијељеног коришћења непокретности.

Услови и рокови за раскид уговора Члан 97.

(1) Ако трговац није доставио потрошачу образац о једностраном раскиду уговора о временском коришћењу непокретности у туризму у писаној форми или на трајном носачу записа, потрошач може да једностранно раскине уговоре, односно предуговоре у року од годину дана и 14 дана од дана пријема закљученог уговора, односно предуговора.

(2) Ако трговац достави потрошачу образац за једностранни раскид уговора о временском коришћењу непокретности у туризму прије истека годину дана од дана када је потрошач примио примјерак закључених уговора, односно предуговора, рок за једностранни раскид уговора из члана 96. овог закона рачуна се од дана када је потрошач примио образац о једностраном раскиду уговора.

(3) Ако трговац не обавијести потрошача о подацима из члана 91. овог закона у писаној форми или на трајном носачу записа, потрошач има право да једностранно раскине уговоре о временском коришћењу непокретности у туризму, односно предуговоре у року од три мјесеца и 14 дана од дана када је примио примјерак закључених уговора, односно предуговора.

(4) Ако трговац достави потрошачу обавјештење о подацима из члана 91. овог закона прије истека три мјесеца од дана када је потрошач примио примјерак закљученог уговора о временском коришћењу непокретности у туризму, односно предуговора, рок за једностранни раскид уговора из члана 96. овог закона рачуна се од дана када је потрошач примио обавјештење.

Изјава о једностраном раскиду уговора Члан 98.

(1) Изјава којом потрошач једностранно раскида уговоре о временском коришћењу непокретности у туризму производи правно дејство ако је дата у писаној форми или на трајном носачу записа.

(2) Изјаву из става 1. овог члана потрошач је обавезан да достави трговцу на обрасцу за једностранни раскид уговора о временском коришћењу непокретности у туризму, осим у случају из члана 97. став 1. овог закона.

(3) Изјава из става 2. овог члана сматра се благовременом ако је послата прије истека рока за једностранни раскид уговора.

Посљедице једностраног раскида уговора Члан 99.

(1) Једностраним раскидом уговора о временском коришћењу непокретности у туризму, односно предуговора, престају обавезе уговорних страна да изврше, односно закључе уговоре.

(2) Потрошач има право да једностранно раскине уговоре о временском коришћењу непокретности у

туризму без накнаде трошкова и није дужан да плати услуге које су му пружене прије једностраног раскида уговора, односно предуговора.

(3) Ако потрошач једнострано раскине уговоре о временском коришћењу непокретности у туризму сматра се да су раскинути сви повезани уговори без обавезе плаћања било каквих трошкова од потрошача, укључујући уговор о кредиту без обзира на то да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

(4) Ако је потрошачу кредит одобрило треће лице, трговац је дужан да о једностраном раскиду уговора обавијести даваоца кредита.

(5) Уколико потрошач раскине уговоре о временском коришћењу непокретности у туризму, трговац је дужан да му без одгађања врати плаћени износ новца, а најкасније у року од 15 дана од дана када је примио писмено обавјештење од потрошача.

Забрана уговарања плаћања и других извршења обавеза
Члан 100.

(1) Приликом закључења уговора из члана 90. ст. 2, 3. и 4. овог закона забрањено је уговарање плаћања, пружања средстава обезбјеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу прије истека рока за једнострани раскид уговора.

(2) Приликом закључења уговора о препродаји, забрањено је уговарање плаћања, пружања средстава обезбјеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу прије његовог извршења, односно прије него што је препродаја извршена.

Плаћање и раскид уговора о дугорочном производу за одмор
Члан 101.

(1) У случају закључења уговора о дугорочном производу за одмор, плаћање цијене врши се само у ратама, у једнаким годишњим износима за вријеме трајања уговора.

(2) Укупан износ који је потрошач обавезан да уплати, укључујући чланарину, обрачунава се у једнаким годишњим ратама.

(3) Трговац је дужан да потрошачу пошаље захтјев за плаћање сваке рате у писаној форми или на трајном носачу записа, најкасније 14 дана прије дана њеног доспијећа.

(4) Након исплате прве рате, потрошач може без камате да раскине уговор о дугорочном производу за одмор достављањем обавјештења о једностраном раскиду уговора трговцу, у року од 14 дана од дана пријема захтјева за плаћање наредне рате.

Пружање помоћи приликом препродаје
Члан 102.

(1) Трговац је обавезан да потрошачу пружи помоћ приликом препродаје временски подијељеног коришћења непокретности, односно дугорочног производа за одмор.

(2) Ако трговац не пружи потрошачу помоћ на начин из става 1. овог члана, потрошач може да захтијева од трговца да откупи временски подијељено коришћење непокретности или дугорочног производа за одмор.

Активирање гаранције
Члан 103.

На гаранцију трговца за услуге из уговора о временски подијељеном коришћењу непокретности које нису извршене због неспособности плаћања трговца,

сходно се примјењују правила о активирању банкарске гаранције према прописима из области туризма.

Солидарна одговорност за извршење уговорних обавеза
Члан 104.

Трговац, лица која по налогу трговца учествују у продаји временски подијељеног коришћења непокретности, лица којима је трговац повјерио обављање одређених послова из уговора о продаји временски подијељеног коришћења непокретности, остали трговци који учествују у продаји услуга временски подијељеног коришћења непокретности и посредници у продаји услуга временски подијељеног коришћења непокретности солидарно су одговорни потрошачу за извршење и за правне посљедице неизвршења уговорних обавеза.

ГЛАВА XIII

ЕЛЕКТРОНСКИ ИНСТРУМЕНТИ ПЛАЋАЊА

Електронски инструменти плаћања и електронски новац Члан 105.

(1) Електронским инструментима плаћања (у даљем тексту: ЕИП) су инструменти плаћања на даљину који кориснику и власнику, односно потрошачу омогућавају приступ средствима на њиховом рачуну код финансијске институције, ради обављања преноса новчане вриједности (транзакције) у којем се тражи идентификациони број и/ или сличан доказ идентитета.

(2) ЕИП-ом се сматрају картице за плаћање, као што су: кредитне и дебитне картице, продајне картице, картице трговачких друштава помоћу којих се врши одгађање терећења рачуна, као и примјена телекомуникационог и кућног банкарства.

(3) Електронски новац (у даљем тексту: е-новац) означава електронски (укључујући магнетно) похрањену новчану вриједност која чини новчано потраживање према издаваоцу тог новца, а издата је након пријема новчаних средстава ради извршавања платних трансакција и прихвата је физичко или правно лице које није издавалац тог новца, при чему електронски новац не укључује дигитални запис валуте коју није издала и за чију вриједност не гарантује централна банка, нити други орган јавног сектора, те која нема правни статус новца или валуте.

(4) Е-новац не сматра се инструментом плаћања на даљину.

(5) Одредбе о ЕИП-у односе се на:

1) дознавање новца посредством ЕИП-а, осим плаћања наручених или остварених дознака посредством финансијских институција,

2) улагање и повлачење готовине помоћу ЕИП-а из уређаја, као што су банкомати, у просторијама или изван просторија издаваоца ЕИП-а или других правних лица, који на основу уговора прихватају ЕИП.

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

Издавање и употреба ЕИП-а Члан 106.

(1) Издавалац ЕИП-а, у оквиру свог пословања, ставља на располагање ЕИП на основу међусобно закљученог уговора у писаној форми.

(2) Власник ЕИП-а је лице које је на основу уговора са издаваоцем закључило уговор из става 1. овог члана.

(3) Корисник ЕИП-а на основу уговора закљученог са власником ЕИП-а у писаној форми располаже ЕИП-ом.

(4) Корисник ЕИП-а може бити и сам власник ЕИП-а.

Обавјештавање корисника ЕИП-а Члан 107.

(1) Издавалац ЕИП-а обавезан је да приликом закључења уговора, а прије испоруке ЕИП-а, у писаној или електронској форми, заинтересованом кориснику, односно потрошачу саопшти следеће податке:

1) 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 и горњу финансијску границу плаћања, уколико постоји,

2) преглед обавеза и одговорности власника и/или корисника и издаваоца ЕИП-а, а нарочито опис мјера које издавалац ЕИП-а треба да предузме да би учинио безбједним ЕИП и средства која омогућавају његову употребу, као што је: уношење и употреба шифре у ЕИП, у форми личног идентификационог броја или неке друге шифре,

3) уобичајено вријеме у којем се дебитује или кредитира рачун власника или корисника ЕИП-а, укључујући и датум претварања, односно уобичајено вријеме у којем ће примати рачун ако власник или корисник ЕИП-а нема рачун код издаваоца ЕИП-а,

4) све трошкове који терете власника ЕИП-а, а посебно висину почетних и годишњих такса, 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,

5) 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 ЕИП-а на располагању и начин подношења приговора,

6) право које се примјењује на уговор.

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

1) износ свих такса и цијену за замјену страног средства плаћања, а по потреби и девизни курс,

2) референтни курс за обрачун посла, укључујући и датум девизног курса.

Обавјештавање након преноса новчане вриједности Члан 108.

(1) Након обављеног преноса новчане вриједности, издавалац ЕИП-а обавезан је да кориснику ЕИП-а, у писаној или електронској форми, достави обавјештење које садржи најмање:

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

2) износ преноса који ће у обрачунској вриједности теретити власника,

3) валуту у којој ће износ преноса теретити корисника ЕИП-а,

4) износ таксе и трошкова за обављени пренос.

(2) Издавалац ЕИП-а дужан је да власнику и кориснику ЕИП-а омогући проверу најмање пет посљедњих преноса новчаних вриједности, као и преостали износ новчаних средстава на том рачуну.

Обавезе и одговорност корисника ЕИП-а Члан 109.

(1) Власник и корисник ЕИП-а треба да употријебе ЕИП у складу са условима који важе за издавање и употребу ЕИП-а и да предузму све мјере да би се ЕИП и његова употреба учинила безбједним, а посебно податке који

омогућавају његову употребу, као што су: лични идентификациони број или другу шифру.

(2) Корисник ЕИП-а дужан је да издаваоцу ЕИП-а или установи коју он назначи, без одгађања саопшти:

1) губитак или крађу ЕИП-а или средства које омогућава његову употребу,

2) прокњижење неодобреног преноса новчане вриједности на његовом рачуну,

3) сваку грешку и сваку неправилност вођења рачуна код издаваоца ЕИП-а.

(3) Корисник ЕИП-а не смије забиљежити у препознатљивом облику свој лични идентификациони број или другу шифру, а нарочито не на ЕИП-у, нити на било којем предмету који са ЕИП-ом носи са собом.

(4) Корисник ЕИП-а може поништити наруџбу коју је испоставио посредством свог ЕИП-а.

(5) Када корисник ЕИП-а обавијести издаваоца ЕИП-а о губитку или крађи ЕИП-а или лице које издавалац одреди, корисник ЕИП-а није више одговоран за посљедице губитка или крађе ЕИП-а, осим у случају крајње непажње, преваре или кршења одредаба овог закона од корисника ЕИП-а.

Ограничење одговорности корисника ЕИП-а Члан 110.

(1) До тренутка пријаве губитка или крађе, корисник ЕИП-а сам надокнађује настале трошкове највише до износа од 300 КМ, осим ако је губитак настао крајњом непажњом корисника ЕИП-а, преваром или поступањем у супротности са чланом 109. став 2. овог закона.

(2) Корисник ЕИП-а није одговоран ако је ЕИП употријебљен без његовог присуства или без његове идентификационе картице.

(3) Примјена повјерљиве шифре или другог идентификационог средства није довољна за одговорност корисника ЕИП-а.

Права и обавезе издаваоца ЕИП-а Члан 111.

(1) Издавалац ЕИП-а може мијењати услове уговора, ако су те промјене благовремено саопштене власнику или кориснику ЕИП-а лично, тако да власник може због промјене услова одустати од уговора у року од мјесец дана од дана пријема таквог обавјештења.

(2) Одредбе става 1. овог члана не односе се на промјену каматне стопе која важи од дана њеног објављивања ако издавалац ЕИП-а о томе без одгађања лично обавијести власника или корисника ЕИП-а, што не утиче на право власника ЕИП-а да одустане од уговора.

(3) Издавалац ЕИП-а:

1) не смије открити лични идентификациони број власника ЕИП-а или било коју шифру власника ЕИП-а, осим власнику ЕИП-а,

2) не смије послати незатражени ЕИП, осим ако је ријеч о замјенском ЕИП-у за ЕИП који власник или корисник ЕИП-а већ посједује,

3) је дужан да чува интерне записе ради омогућавања провере и исправке грешака у преносима новчаних вриједности из члана 105. овог закона,

4) је дужан да власнику и кориснику ЕИП-а обезбједи прикладно средство ради достављања потребних саопштења, с тим да када корисник ЕИП-а обавјештење предаје посредством телефона, издавалац ЕИП-а је дужан да кориснику ЕИП-а потврди пријем обавјештења у писаној форми.

(4) У случају спора са власником ЕИП-а у вези са преносом новчаних вриједности из члана 105. овог

закона, издавалац ЕИП-а, уз задржавање права доказа друге стране, треба да докаже и да је:

- 1) пренос уредно забиљежен и прокњижен и
- 2) да на пренос није утицао технички квар или сличан недостатак.

Одговорност издаваоца ЕИП-а
Члан 112.

(1) Издавалац ЕИП-а одговоран је за:

1) необављен или погрешно обављен пренос новчане вриједности власника или корисника ЕИП-а и када је пренос обављен посредством уређаја/терминала који није под директним и искључивим надзором издаваоца ЕИП-а, под условом да пренос није обављен преко уређаја чију употребу издавалац ЕИП-а није одобрио,

2) преносе које власник или корисник ЕИП-а није одобрио и за сваку грешку или неисправност вођења рачуна власника или корисника ЕИП-а,

3) износ необављеног или дјелимично обављеног преноса новчаних вриједности са обрачунатим каматама,

4) 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,

5) финансијске последице, 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 ЕИП-а намјерно или у супротности са одредбом члана 108. став 1. тачка 1) 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 могао разумно надокнадити.

Губитак и крађа ЕИП-а
Члан 113.

(1) Издавалац ЕИП-а дужан је да обезбиједи да корисник ЕИП-а може у свако доба пријавити губитак или крађу ЕИП-а.

(2) Издавалац ЕИП-а дужан је да након пријема обавјештења од корисника ЕИП-а о губитку или крађи ЕИП-а, предузме мјере ради спречавања даље употребе ЕИП-а.

ГЛАВА XIV

НОСИОЦИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА

Носиоци заштите потрошача
Члан 114.

У смислу овог закона носиоци заштите потрошача у Републици су:

- 1) Влада Републике Српске (у даљем тексту: Влада),
- 2) Министарство,
- 3) други републички органи управе у оквиру своје надлежности утврђене законом који уређује стварну надлежност органа управе,
- 4) агенције, фондови и регулаторна тијела у оквиру своје надлежности у складу са законом којим се уређују њихове надлежности,
- 5) органи јединица локалне самоуправе,

- 6) Привредна комора Републике Српске и Комора самосталних предузетника Републике Српске,
- 7) удружења за заштиту потрошача,
- 8) образовне институције и медији,
- 9) Републичка управа за инспекцијске послове Републике Српске и други надлежни инспекцијски органи,
- 10) Омбудсман у осигурању,
- 11) Омбудсман за банкарски систем.

Програм за заштиту потрошача
Члан 115.

(1) Влада, на приједлог Министарства, доноси Програм за заштиту потрошача у Републици (у даљем тексту: Програм).

(2) Програмом се утврђују циљеви политике заштите потрошача, начин и динамика остваривања тих циљева, субјекти овлашћени за реализацију програма, финансијска средства и други елементи значајни за остваривање заштите потрошача.

(3) Програм се доноси за период од двије године.

Надлежности Министарства
Члан 116.

Министарство је надлежно да у области заштите потрошача:

- 1)предлаже Влади Програм,
- 2)брине се о реализацији Програма,
- 3)проучава и даје приједлоге који се односе на политику заштите потрошача,
- 4)сарађује са удружењима за заштиту потрошача и прати њихов рад,
- 5)води евиденцију удружења и савеза за заштиту потрошача у Републици,
- 6)прати стање у области заштите потрошача и, у оквиру своје надлежности, предлаже надлежним органима измјене прописа у вези са заштитом потрошача,
- 7)координира рад надлежних органа из члана 105. став 1. т. 3) до 10) овог закона на изради Програма и Годишњег програма за заштиту потрошача у БиХ,
- 8)сарађује и размјењује информације и податке са свим субјектима одговорним за заштиту потрошача у Републици,
- 9)врши расподјелу финансијских средстава за реализацију послова из области заштите потрошача,
- 10) заједно са републичким органом управе надлежним за послове образовања, удружењима и савезима за заштиту потрошача из члана 109. овог закона сарађују са основним и средњим школама ради едукације ученика о потрошачким правима и обавезама,
- 11) врши и друге послове у складу са законом.

Удружења или савези потрошача
Члан 117.

(1) Дјелатност заштите потрошача обављају удружења за заштиту потрошача која уписом у регистар код надлежног суда у складу са законом стичу својство правног лица.

(2) Удружења потрошача оснивају потрошачи ради унапређења, остваривања и заштите својих права.

(3) Удружења за заштиту потрошача су непрофитна и независна од трговаца или њихових удружења, органа власти и политичких странака.

(4) Удружења за заштиту потрошача дјелују на нивоу јединице локалне самоуправе и републичком нивоу.

(5) Савез удружења за заштиту потрошача оснива се ради бољег утицаја на политику заштите потрошача, ради представљања и учешћа у раду у органима и организацијама на републичком, локалном или на нивоу БиХ, као и ради представљања и учешћа у раду у међународним организацијама потрошача, а могу га основати најмање три удружења из става 1. овог члана.

(6) Удружења или савези потрошача не могу стицати и користити средства од трговца и других учесника на тржишту, осим у случајевима пружања услуга уз накнаду као што је котизација за организовање семинара, конференција, округлих столова или сличних активности или по основу накнаде за рад у комисијама за рјешавање рекламација.

Евиденција и финансирање удружења потрошача Члан 118.

(1) Поједине послове утврђене Програмом могу вршити удружења и савези за заштиту потрошача који су уписани у евиденцију Министарства.

(2) Захтјев за упис у евиденцију се подноси Министарству.

(3) О захтјеву из става 2. овог члана министар одлучује рјешењем о упису у евиденцију.

(4) С циљем усмјеравања и подстицања рада удружења и савеза за заштиту потрошача у буџету Републике могу се планирати средства за финансирање:

1) планских активности удружења, као што су: семинари, брошуре, промотивни материјали, едукација, подршка регионалних скупова,

2) пројеката у области заштите потрошача, 3) материјалних трошкова.

(5) Јединице локалне самоуправе дужне су да учествују у заштити потрошача на свом подручју предузимањем мјера и активности из своје надлежности, а нарочито да подстичу дјеловање организација потрошача ради бољег информисања, савјетовања и едукације потрошача с циљем остваривања њихових права и интереса, као и да помажу рад организација потрошача, нарочито обезбјеђивањем простора и других услова за њихов рад.

(6) Послови из става 4. тачка 2) овог члана додјељују се на основу јавног конкурса, који расписује Министарство.

(7) Критеријуми за расподјелу финансијских средстава су: прецизно дефинисање проблема и начин његовог рјешавања у пројектном приједлогу, изводљивости крајњих циљева пројекта, са конкретним утицајем и видљивим резултатима, прецизно дефинисање циљне групе и корисника пројекта, способности подносиоца приједлога за додјелу новчаних средстава (посједовање искуства у вођењу сличних пројеката), финансијске изводљивости пројекта, са тачно назначеним главним ставкама буџета које су базиране на предложеним активностима, "одрживости пројекта", односно могућности примјене пројекта, компетентности лица која су укључена у пројекат и критеријум евидентираних броја чланова у удружењу.

(8) Министар правилником прописује садржај, облик, начин вођења евиденције и документацију потребну за упис у евиденцију.

(9) Министар правилником прописује поступак утврђивања испуњености критеријума за расподјелу финансијских средстава за реализацију послова из области заштите потрошача.

Активности удружења Члан 119.

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

1) брину се о заштити појединачних и заједничких интереса потрошача,

2) дају савјете и пружају друге врсте помоћи за остваривање права потрошача,

3) информишу потрошаче о цијенама, квалитету, контроли и безбједности производа и услуга,

4) спровode испитивања и врше упоредне анализе производа и услуга посредством акредитованих, односно овлашћених тијела за оцјењивање усаглашености у складу са посебним прописима и о резултатима информишу јавност,

5) достављају надлежним органима информације о трговцима или даваоцима услуга који продају производе или пружају услуге који не одговарају прописаним условима за безбједност и квалитет производа и услуга,

6) сарађују са свим надлежним органима из члана 105. овог закона,

7) доносе годишњи план рада,

8) учествују у изради Програма,

9) заступају потрошача у вансудском поступку за заштиту права потрошача,

10) учествују у изради прописа из области заштите потрошача,

11) учествују у раду комисија за рјешавање рекламација из члана 50. став 3. овог закона и савјетодањих тијела из члана 51. став 1. овог закона,

12) воде евиденцију приговора потрошача,

13) организују семинаре, конференције, округле столове и обављају друге активности и то за потрошаче без накнаде, а за трговце и друге учеснике на тржишту уз могућност наплате котизације.

ГЛАВА XV

ЗАШТИТА ПРАВА ПОТРОШАЧА

Вансудска и судска заштита права потрошача Члан 120.

(1) Заштита права потрошача у смислу овог закона остварује се у вансудском и у судском поступку.

(2) Вансудска заштита права потрошача из овог закона остварује се пред надлежним инспекцијским органима.

(3) Судска заштита права потрошача из овог закона остварује се пред надлежним судом.

Поступак заштите права потрошача Члан 121.

(1) Уколико трговац не удовољи оправданом захтјеву потрошача, потрошач се може обратити Републичкој управи за инспекцијске послове и надлежним инспекцијским органима јединица локалне самоуправе ради заштите својих права у року од 90 дана од дана сазнања за учињену повреду или угрожавање права, а најкасније у року од шест мјесеци од дана учињене повреде, односно угрожавања права.

(2) Осим органа из става 1. овог члана, потрошач се може својим захтјевом обратити и другим надлежним органима који су посебним прописима овлашћени да поступају по захтјевима за заштиту права потрошача.

(3) Органи из ст. 1. и 2. овог члана дужни су да размотре захтјев за заштиту права потрошача из своје надлежности, те о предузетим радњама и мјерама писмено обавијесте потрошача у року од 30 дана од дана пријема захтјева за заштиту права.

Заједнички интереси потрошача Члан 122.

(1) Надлежни суд ће својим актом наредити престанак било какве радње или праксе која је у супротности са одредбама овог закона или других прописа, а који штете заједничким интересима потрошача.

(2) Надлежни органи из члана 114. став. 1. т. 2), 3), 4), 5), 7) и 9) овог закона, овлашћени су да покрену поступак пред надлежним судом за доношење акта из става 1. овог члана.

Судски поступак и колективна права потрошача Члан 123.

(1) Поступак из члана 122. став 1. овог закона спроводи се по одредбама хитног поступка.

(2) Суд има овлашћења да наложи објављивање пресуде у цијелости или дјелимично у медијима или да затражи од тужене стране да у том смислу да своју изјаву.

(3) Суд може одлучити о наметању финансијских санкција за сваки дан кашњења у испуњењу судске одлуке.

(4) У случају кршења одредаба које се односе на презентовање уговора или на постављање непоштених одредаба у купопродајним уговорима, поступак пред надлежним судом може бити покренут заједнички или појединачно против већег броја трговаца из истог економског сектора или њихових асоцијација које користе или препоручују исту праксу или постављање сличних непоштених одредаба у купопродајним уговорима.

(5) У истом поступку, субјекти одговорни за заштиту потрошача из члана 114. став 1. т. 2), 3), 4), 5), 7) и 9) овог закона имају овлашћења да захтијевају надокнаду штете нанесене колективним интересима потрошача.

ГЛАВА XVI

НАДЗОР

Управни и инспекцијски надзор Члан 124.

(1) Управни надзор над примјеном овог закона врши Министарство.

(2) Инспекцијски надзор над примјеном овог закона и прописа донесених на основу овог закона врши Републичка управа за инспекцијске послове посредством републичког тржишног инспектора и надлежног тржишног инспектора у јединицама локалне самоуправе (у даљем тексту: надлежни инспектор), у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописом којима се уређује инспекцијски надзор.

Права и дужности инспектора Члан 125.

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

Поступање надлежног инспектора Члан 126.

(1) Ако надлежни инспектор у вршењу надзора утврди да је трговац одбио да поступи по основаној рекламацији потрошача из чл. 25, 26, 27, 28, 30. и 50. овог закона донијете рјешење којим ће трговцу наложити да испуни захтјев потрошача, одредити начин испуњења захтјева и рок за поступање.

(2) На начин из става 1. овог члана надлежни инспектор поступа и када трговац или произвођач не испуњава услове из гарантног листа у складу са овим законом и посебним прописом.

(3) Надлежни инспектор ће рјешењем наложити отклањање недостатака и одредити рок за поступање ако:

1) трговац у року из члана 13. став 11. овог закона не врати потрошачу плаћени износ,

2) трговац није потрошачу вратио уплаћени аванс у року из члана 19. став 3. овог закона,

3) трговац приговоре које прими путем поште, електронским путем или путем других средстава мрежне комуникације не евидентира и одложи у Књигу рекламација по редослиједу пријема, потрошачу без одгађања, у писаној или електронској форми, не достави потврду пријема приговора, која мора да садржи редни број листа из Књиге рекламација у коју је приговор одложен (члан 25. став 7),

4) трговац не омогући потрошачу замјену, одговарајуће умањење цијене, поврат уплаћеног износа и надокнади трошкове поврата производа са недостатком (члан 26. став 3),

5) трговац потрошачу, у случају недостатка на услузи, без додатних трошкова за потрошача, услугу поново не обави или је не доврши, или не снизи цијену услуге уколико је снижење прихватљиво за обе стране (члан 27. став 1),

6) трговац не продужи гарантни рок онолико колико је потрошач био лишен употребе производа (члан 29. став 4), као и уколико трговац не утврди нови гарантни рок у складу са обавезама из члана 29. став 5. овог закона.

Обустављање продаје производа Члан 127.

(1) Надлежни инспектор ће донијети рјешење којим наређује обустављање продаје производа до отклањања утврђених неправилности ако установи да трговац или давалац услуге:

1) продаје производе за које није обезбиједио одговарајућу документацију прописану чланом 23. став 1. овог закона, као и резервне дијелове, континуирани технички сервис, односно одржавање и поправку, у складу са овим законом,

2) продаје производе са недостатком који нису обиљежени на прописан начин,

3) продаје производе који немају декларацију или декларација не садржи прописане податке,

4) продајну цијену производа, односно услуге није видљиво истакао или није истакнута у службеној валути БиХ,

5) распродају производа није објавио на начин уобичајен у мјесту продаје,

6) производ на распродаји није јасно и видљиво означен цијеном прије и цијеном након снижења,

7) највећи проценат снижења цијена производа на распродаји не износи најмање једну петину вриједности свих производа на распродаји,

8) производ који је на распродаји јер му ускоро истиче рок употребе нема видљиво истакнут крајњи рок употребе,

9) путем распродаје продаје производ са недостатком или грешком и није такав производ физички одвојио од редовне продаје исправног производа и видљиво истакнуо да се ради о продаји производа са недостатком или грешком, те сваки појединачни производ посебно означио,

10) продаје производе којима ускоро истиче рок употребе и није такве производе физички одвојио од редовне продаје осталих производа и видљиво истакао да се ради о продаји производа којима ускоро истиче рок употребе,

11) током трајања акцијске продаје, снижења или распродаје није истакао најнижу цијену коју је примјењивао за исту робу у последњих 30 дана,

12) злоупотребљава израз “комерцијална гаранција” и израз с тим значењем, у складу са чланом 34. став 2. овог закона.

(2) Ако надлежни инспектор утврди недостатке из става 1. овог члана донијеће рјешење којим ће одредити рок до када је трговац дужан да отклони утврђени недостатак.

(3) Ако трговац не отклони утврђени недостатак у року који је одређен у рјешењу инспектора, инспектор ће донијети рјешење о забрани продаје производа, односно пружања услуга.

(4) Забрана из става 3. овог члана траје до отклањања недостатака због којих је та мјера изречена рјешењем надлежног инспектора.

Забрана продаје производа Члан 128.

Надлежни инспектор ће донијети рјешење којим забрањује продају производа ако у вршењу надзора установи да трговац или давалац услуге:

1) продаје производе или пружа услуге које нису сигурне по живот и здравље потрошача и животну средину,

2) продаје производе или пружа услуге здравствено или хигијенски неисправних производа, производа којима је истекао рок употребе,

3) продаје производе у амбалажи штетној по здравље потрошача или животну средину, односно ако је паковање и препакивање производа учињено на начин којим није обезбијеђено очување здравствене и хигијенске исправности и квалитет производа,

4) прописани рок употребе није јасно, видљиво и читко назначен на омоту производа.

Забрана продаје рекламног средства Члан 129.

Надлежни инспектор ће донијети рјешење којим ће наложити забрану продаје рекламног средства трговца, односно омота, као што су: кесица, врећица, торба, посебан папир или слично, који служи за ношење купљених производа који има, у цијелости или дјелимично, логотип, знак, слоган и/или назив произвођача и/или трговца или упућује на њега.

ГЛАВА XVII

КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Прекршаји трговца и одговорног лица Члан 130.

(1) Новчаном казном од 3.000 КМ до 15.000 КМ казниће се за прекршај трговац као правно лице, ако:

1) производи намијењени потрошачима нису безбједни по живот и здравље потрошача и животну средину, односно не одговарају здравственим, хигијенским, еколошким и другим условима у складу са законима којим се уређује здравствена исправност производа, хране, законом којим се уређује област заштите природе и животне средине, важећим стандардима, техничким и другим прописима (члан 9),

2) продаје производ, односно пружа услугу потрошачу на начин који је у супротности са професионалном пажњом и добрим пословним обичајима (члан 13. став 1),

3) не испоручи потрошачу плаћени производ или услугу без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана преузете уговорне обавезе, осим ако није другачије уговорено, ако на рачуну или другој исправи читљиво и јасно не напише рок испоруке и ако у случају раскида уговора, одмах, а најкасније у року од седам дана од дана раскида

уговора, не врати потрошачу плаћени износ (члан 13. ст. 6. и 11),

4) распродају производа не објави на уобичајен начин на мјесту продаје (члан 14. став 1),

5) уз продају производа нуди доставу производа у кућу или стан потрошача или неко друго мјесто, а потрошачу производ не достави у исправном стању, уговореног квалитета и количине као и у договореном року, те му том приликом не уручи сва припадајућа документа, уз обавезно издавање потврде о пријему производа у писаној форми (члан 20. став 1),

6) не сачува сва својства производа који је намијењен продаји на начин утврђен важећим прописима о квалитету производа или препоруци произвођача, а нарочито производа који има ограничен рок употребе (члан 21. став 1),

7) не води Књигу рекламација (члан 25. став 1),

8) пружа јавну услугу а не омогући потрошачу коришћење јавне услуге под једнаким условима, без дискриминације (члан 45. став 2),

9) са потрошачем не закључи уговор у писаној форми на основу општих услова, ако писменим путем не обавијести потрошача о свакој промјени услова пружања економских услуга из уговора, најкасније мјесец дана прије почетка примјене тих услова, или не омогући право на раскид уговора у складу са чланом 46. ст. 3. и 4. овог закона,

10) потрошачу обустави пружање јавне услуге до окончања судског или вансудског поступка, а рачун за пружену јавну услугу се обуставио пружање јавне услуге прије него што је од надлежног органа обавијештен о покретању поступка (члан 52. ст. 1. и 2),

11) врши испоруку потрошачу производа или услуге коју потрошач није наручио, ако таква испорука захтијева плаћање (члан 61. став 1),

12) послује као туристичка агенција која обавља послове организатора путовања (организатор путовања) и туристичка агенција која посредује у организацији туристичког путовања, а са сваким потрошачем не закључи уговор о туристичком пакет-аранжману (члан 69. ст. 1. и 5),

13) не закључи уговор о временском коришћењу непокретности на начин из члана 94. став 1. овог закона,

14) у вријеме закључења уговора о временском коришћењу непокретности у туризму уговори плаћање, пружања средстава обезбјеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу прије истека рока за једнострану раскид уговора, односно уговори плаћање, пружања средстава обезбјеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу прије закључења уговора о временски подијељеном коришћењу непокретности, односно прије него што трговац на други начин испуни обавезе из уговора о препродаји (члан 100. ст. 1. и 2).

(2) Новчаном казном од 1.000 КМ до 5.000 КМ казниће се за прекршај из става 1. овог члана одговорно лице у правном лицу.

(3) Новчаном казном од 1.500 КМ до 7.000 КМ казниће се за прекршај из става 1. овог члана трговац организован као предузетник.

Прекршаји трговца и одговорног лица Члан 131.

(1) Новчаном казном од 2.000 КМ до 10.000 КМ казниће се за прекршај трговац као правно лице ако:

1) потрошачима испоручује производе или пружа услуге а не послује на једном од службених језика Републике Српске и у писаним документима не користи пословно име (фирму) и сједиште, или скраћено пословно име и сједиште како је уписано у одговарајући регистар (члан 7),

2) продаје производе потрошачима који у предвиђеном року трајања и у складу са сврхом и прописаним условима чувања и коришћења могу угрозити живот и здравље потрошача, животну средину или могу да нанесу штету имовини потрошача (члан 11),

3) даје личне податке о потрошачу трећим лицима, без претходног одобрења потрошача (члан 8),

4) не продаје производе, односно не пружа услуге свим потрошачима под istim условима (члан 13. став 3),

5) не означи разлоге распродаје или снижења на продајном мјесту, ако производ на распродаји или снижењу јасно и видљиво не означи цијеном прије и цијеном у току распродаје или снижења, ако производ на акцијској продаји јасно, видљиво и читко не означи ријечима “акција” или “акцијска продаја”, или ако поред цијене производа на акцијској продаји не истакне цијену производа остварену у редовној продаји (члан 14. ст. 2, 4. и 5),

6) ако током распродаје, снижења или акцијске продаје не истакне најнижу цијену коју је примјењивао за исту робу у последњих 30 дана (члан 14. став 6),

7) производ који је на распродаји, а којем ускоро истиче рок употребе, нема видљиво истакнут крајњи рок употребе, односно ако производи са посебним техничким својствима немају пратећу документацију (члан 15. ст. 1. и 3),

8) на распродаји физички не одвоји производ са недостатком или грешком, од редовне продаје исправног производа и видљиво не истакне да је ријеч о продаји производа са недостатком или грешком, те сваки појединачни производ посебно не означи (члан 16. став 1),

9) продаје производе којима ускоро истиче рок употребе, а такав производ физички не одвоји од редовне продаје осталих производа и видљиво не истакне да је ријеч о продаји производа којима ускоро истиче рок употребе (члан 16. став 3),

10) видљиво не истакне цијену за јединицу мјере производа, назив и тип производа (члан 18. став 2),

11) за производе у расутом стању не истакне цијену за јединицу мјере на паковању или непосредно поред производа (члан 18. став 6),

12) приликом пружања услуга потрошачу испоручује резервне дијелове, а не назначи цијену резервних дијелова и ако продаје умјетничка дјела или антиквитете, а на производ не стави ознаку на основу које се цијена производа може провјерити у ценовнику (члан 18. ст. 7. и 8),

13) се не придржава продајне цијене (члан 18. став 13),

14) рок није јасно, видљиво и читко означен на омоту производа који има прописани рок употребе (члан 21. став 2),

15) продаје производ који због својих својстава не одговара уобичајеној употреби и прописаном квалитету (члан 21. став 3),

16) исправе нису написане јасно, видљиво и читко на једном од службених језика Републике Српске (члан 23. став 2),

17) производ продаје са оригиналним омотом или амбалажом, а на захтјев потрошача производ посебно не замота (члан 24. став 1),

18) у продајном објекту видно не истакне Књигу рекламација (члан 25. став 3),

19) не поступи у складу са чланом 26. став 1, чланом 27. став 1. овог закона,

20) не преузме производ од потрошача о свом трошку и не пошаље га на сервис, те га исправног не врати потрошачу (члан 29),

21) не поступи у складу са чланом 30. став 1. овог закона,

22) декларација не садржи податке из члана 32. став 3. овог закона,

23) за техничку робу, сложеније уређаје не утврди и у техничком упутству не наведе рок обезбијеђеног сервисирања, и не изврши снабдијевање тржишта резервним дијеловима, прибором и другим производима без којих се тај производ не може употребљавати према предвиђеној намени (члан 35. став 1),

24) овлашћене сервисе и тржиште редовно не снабдијева потребном врстом и количином резервних дијелова (члан 36. став 1),

25) поступи супротно члану 39. став 4. овог закона и потрошачу не саопшти битне информације, односно ако поступи супротно чл. 38, 40. и 41. овог закона,

26) у најмање једном гласилу који се дистрибуира на цијелој територији Републике и на својој интернет страници, ако је има не објави услове и промјене из члана 46. став 1. овог закона (члан 46. став 2),

27) не обрачунава потрошњу електричне енергије, топлотне енергије, гаса, воде и слично, на основу стварних испорука, очитаних на мјерном уређају потрошача (члан 48. став 1),

28) рачун за пружене економске услуге не садржи све елементе који потрошачу омогућавају да провјерава и прати износ свог задужења и остварује увид у текућу потрошњу (члан 49. став 1),

29) рачун за пружене телекомуникацијске услуге не садржи све потребне податке који потрошачу омогућавају провјеру исправности обрачуна пружаних услуга (позивани број са којим је остварена веза, вријеме трајања позива, број импулса и износ) у обрачунском периоду (члан 49. став 2),

30) ако поступи супротно обавези обавјештавања из члана 54. став 1. овог закона,

31) за вријеме уговарања, а најкасније прије испоруке, не достави потрошачу обавјештење у писаној форми или другом трајном носачу записа са свим подацима из члана 54. овог закона (члан 55. став 1),

32) не испоручи робу или не пружи услугу у року од 30 дана од дана када му је потрошач послао наруџбу (члан 60. став 1),

33) уговор о туристичком пакет-аранжману не закључи у писаној форми или на трајном носачу записа, и ако уговор не садржи све законом прописане податке (члан 70),

34) програм путовања не уручи кориснику туристичке услуге прије закључења уговора (члан 71. став 5),

35) поступи у супротности са обавезом информисања из члана 72. став 1. овог закона,

36) уговор не садржи све одредбе из програма путовања који је лично уручен потрошачу (члан 72. став 3),

37) не обавијести потрошача о свакој промјени података из члана 71. овог закона у примјереном року прије закључења уговора, у писаној форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу (члан 73. став 2),

38) у тренутку закључења уговора или непосредно након његовог закључења, не изда потрошачу потврду о путовању (члан 74. став 1),

39) не информише потрошача о повећању цијене и ако повећава уговорену цијену у периоду од 20 радних дана прије уговореног датума поласка на путовање (члан 75. ст. 3. и 5),

40) прије уговореног дана почетка путовања утврди да је принуђен да измијени поједине битне одредбе уговора, као што су цијена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум почетка

путовања, врсту, локацију, категорију или ниво удобности смјештаја, а те измјене без одгађања не саопшти потрошачу, у писаној форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу (члан 78. став 1),

41) у случају раскида уговора прије поласка на путовање, потрошачу не рефундира капару коју је уплатио и то у року од 30 дана од дана пријема писменог обавјештења потрошача (члан 78. став 5),

42) након почетка путовања утврди да потрошачу нису пружене, односно да неће бити у могућности да потрошачу пружи услуге у складу са уговором, а потрошачу не понуди друге одговарајуће услуге до окончања путовања без додатних трошкова за потрошача, као и не исплати евентуалну разлику у цијени између уговорених и пружених услуга, односно ако потрошачу не надокнади трошкове који су посљедица измјене након поласка на путовање, као и не обезбиједи бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у мјесто поласка или друго мјесто о којем се договори са потрошачем (члан 79. ст. 1. и 2),

43) поступи супротно обавезама из члана 80. ст. 1, 2. и 8. овог закона,

44) не предузме све неопходне мјере у случају раскида уговора, а посебно у вези са повратком потрошача ако је повратна карта била уговорена (члан 88),

45) потрошача у примјереном року прије закључења уговора о временски подијељеном коришћењу непокретности тачно и потпуно не обавијести о подацима наведеним у стандардним информативним обрасцима за уговоре о временском коришћењу непокретности (члан 91. став 1),

46) након потписивања уговора о временском коришћењу непокретности у туризму потрошачу не преда најмање један примјерак потписаног уговора (члан 94. став 2),

47) не поступи по обавези обавјештавања из члана 95. став 2. овог закона,

48) потрошачу не пружи помоћ приликом препродаје временски подијељеног коришћења непокретности, односно дугорочног производа за одмор (члан 102. став 1).

(2) Новчаном казном од 800 КМ до 4.000 КМ казниће се за прекршај из става 1. овог члана одговорно лице у правном лицу.

(3) Новчаном казном од 1.000 КМ до 5.000 КМ казниће се за прекршај из става 1. овог члана трговац организован као предузетник.

Прекршаји трговца и одговорног лица Члан 132.

(1) Новчаном казном од 2.000 КМ до 10.000 КМ казниће се за прекршај трговац (оператер, издавалац ЕИП-а) као правно лице ако:

1) као оператер пружа услуге са додатном вриједношћу у Републици, а не формира јавни телефонски именик бројева са назнаком услуге и цијене те услуге са подацима о власнику броја, подацима о даваоцу садржаја услуга, матичног броја оператера и даваоца садржаја услуга, пуном адресом и телефонским бројем који не смије бити из нумерације бројева са додатном вриједношћу (члан 56. став 3),

2) као издавалац ЕИП-а, приликом закључења уговора, а прије испоруке ЕИП-а, у писаној или електронској форми, заинтересованом кориснику, односно потрошачу не саопшти податке из члана 107. став 1. овог закона,

3) након обављеног преноса новчане вриједности, издавалац ЕИП-а кориснику ЕИП-а, у писаној или електронској форми, не достави обавјештење из члана 108. став 1. овог закона,

4) не употреби ЕИП у складу са условима који важе за издавање и употребу ЕИП-а и не предузме све мјере да би се ЕИП и његова употреба учинила безбједним, а посебно податке који омогућавају његову употребу (лични идентификациони број или другу шифру), (члан 109. став 1),

5) поступи супротно члану 111. став 3. овог закона,

6) као издавалац ЕИП-а не обезбиједи да корисник ЕИП-а у свако доба може да пријави губитак или крађу ЕИП-а (члан 113. став 1).

(2) Новчаном казном од 600 КМ до 3.000 КМ казниће се за прекршај из става 1. овог члана одговорно лице у правном лицу.

(3) Новчаном казном од 800 КМ до 3.500 КМ казниће се за прекршај из става 1. овог члана трговац организован као предузетник.

Прекршаји трговца и одговорног лица Члан 133.

(1) Новчаном казном од 1.000 КМ до 5.000 КМ казниће се за прекршај трговац (оператер, издавалац ЕИП-а) као правно лице ако:

1) као издавалац ЕИП-а власнику или кориснику ЕИП-а не саопшти податке из члана 107. став 2. овог закона,

2) као издавалац ЕИП-а власнику и кориснику ЕИП-а не омогући провјеру најмање пет посљедњих преноса новчаних вриједности, као и преостали износ средстава на том рачуну (члан 108. став 2),

3) као издавалац ЕИП-а, након пријема обавјештења од корисника ЕИП-а о губитку или крађи ЕИП-а, не предузме мјере ради спречавања даље употребе ЕИП-а (члан 113. став 2).

(2) Новчаном казном од 500 КМ до 2.500 КМ казниће се за прекршај из става 1. овог члана одговорно лице у правном лицу.

(3) Новчаном казном од 500 КМ до 2.500 КМ казниће се за прекршај из става 1. овог члана трговац организован као предузетник.

Прекршаји трговца и одговорног лица Члан 134.

(1) Новчаном казном од 1.000 КМ до 5.000 КМ казниће се за прекршај трговац као правно лице ако:

1) даје посебне услове продаје за поједине производе или појединим групама потрошача, а те услове јасно не истакне на продајном мјесту, у складу са прописом из области трговине (члан 13. став 4),

2) не сачини предрачун са спецификацијом услуге чија је вриједност већа од 100 КМ и не прибави, у писаној форми, сагласност потрошача на предрачун прије почетка пружања услуге (члан 13. став 7),

3) у продајном простору или путем поште или путем електронских средстава комуникације не омогући подношење рекламација, на начин прописан овим законом или посебним прописима (члан 13. став 12),

4) је проценат снижења цијена објављен у распону, а највећи проценат снижења се не односи најмање на једну петину вриједности свих производа на распродаји (члан 14. став 3),

5) производи који се нуде потрошачу нису изложени, доступни, мјерљиви и снабђени потребном документацијом, у складу са законом (члан 15. став 2),

6) не упозна купца са чињеницом у чему се састоји недостатак или грешка на производу (члан 16. став 2),

7) продајна цијена и цијена за јединицу мјере нису јасно, видљиво, читко и недвосмислено написане на производу, односно омоту, те на продајном мјесту производа и услуге, као и на производу у излогу, као и ако су на

производу, поред продајне цијене, истакнуте друге цијене (члан 18. ст. 3. и 4),

8) зарачунава издавање рачуна (члан 18. став 9),

9) у прилогу уз рачун не назначи да се ради о роби која је употребљавана, поправљана или са недостатком, односно чија су употребна својства и карактеристике на други начин ограничена и ако не омогући потрошачу провјеру исправности зарачунаога износа у односу на квалитет и количину купљеног производа, односно пружене услуге (члан 18. ст. 11. и 12),

10) не обезбиједи цјеновник услуга истакнут у продајном, односно пословном простору, лако доступан потрошачу, ако уз цијену услуге не наведе врсту и обим услуга и ако наплаћује издавање и слање опомена потрошачу ради наплате доспјелих новчаних потраживања (члан 18. ст. 10, 14. и 15),

11) су истакнуте цијене двосмислене, нејасне, невидљиве и нечитке ако цијене не истакне у облику каталога услуга с цијенама, посебне брошуре или проспекта с недвосмисленим описом услуга с цијенама и на други одговарајући начин, ако нуди вршење услуга у посебном одјељењу продајног објекта, а цјеновник услуга не истакне у том одјељењу и ако се услуга пружа изван пословних просторија трговца, а у цијени услуге не истакне све припадајуће трошкове (члан 18. ст. 16, 17. и 18),

12) потрошачу након испоруке производа или пружене услуге не обрачуна и исплати камате по стопи пословне банке трговца за орочене штедне улоге на три мјесеца, ако је рок испоруке дужи од 30 дана (члан 19. став 2),

13) потрошача, на његов захтјев, не упозна са својствима понуђеног производа, односно ако на изабраном узорку производа не прикаже рад и својства производа и докаже његову исправност или потрошачу не да детаљна упутства и објашњења о производу који продаје (члан 22. ст. 1. и 2),

14) не поступи у складу са чланом 23. ст. 1. и 3. овог закона,

15) уколико поступи супротно члану 24. ст. 2, 3, 4. и 5. овог закона,

16) не одговори на рекламацију потрошача у року од осам дана од дана пријема рекламације, ако не води и не чува Књигу рекламација, најмање годину дана по истеку пословне године за коју се води Књига рекламација и ако трговац приговоре које прими путем поште, електронским путем или путем других средстава мрежне комуникације не евидентира и не одложи у Књигу рекламација по редослиједу пријема, потрошачу без одгађања не достави писмену или електронску потврду пријема приговора (члан 25. ст. 4, 5. и 6),

17) поправку или замјену не изврши у примјереном року, односно не дуже од 30 дана од дана подношења захтјева, те ако не плати све трошкове у вези са отклањањем недостатка (рад, материјал, преузимање, испорука и слично), (члан 26. став 2),

18) не поступи у складу са обавезом поврата износа на основу камата из члана 27. став 6. овог закона,

19) оштети или поквари производ који је примио на поправку, одржавање или дораду, а о властитом трошку не поправи оштећење, односно отклони квар у року од три дана од дана пријема рекламације (члан 30. став 2),

20) употребљава израз “комерцијална гаранција” и израз с тим значењем супротно члану 34. став 2. овог закона,

21) након престанка производње не обезбиједи набавку резервних дијелова ради одржавања производа, односно ако нема сопствени сервис у Републици, а за технички сложене производе не обезбиједи списак

правних и физичких лица (сервиса) које је овластио за пружање услуга (члан 35. ст. 3. и 4),

22) поступи супротно члану 39. став 3. овог закона,

23) поступа у складу са агресивном пословном праксом из члана 43. овог закона,

24) на захтјев потрошача или овлашћеног удружења за заштиту потрошача не достави бесплатно услове који нису објављени на интернет страници трговца (члан 46. став 6),

25) потрошачу не достави без наплате, образац уговора који ће садржавати услове уговора (члан 47. став 1),

26) на захтјев потрошача, онемогући уградњу одговарајућег мјерног уређаја, на основу пројекта о техничкој изводљивости и у складу са општим условима за испоруку и снабдијевање (члан 48. став 2),

27) поступи супротно члану 50. овог закона,

28) се потрошачу не легитимише идентификационом картицом (члан 54. став 5),

29) потрошачу не достави обавјештење о праву на једностранни раскид уговора, обавјештење не садржи име, односно фирму трговца, његову адресу, датум слања обавјештења, податке потребне ради идентификације уговора, уговорне стране, те предмет уговора и његову цијену, као и рок за раскид уговора, ако обавјештење није истакнуто и написано на исти начин као и остале одредбе уговора, уколико је обавјештење о праву на раскид саставни дио уговора (члан 54. и члан 58. ст. 2. и 3),

30) на прикладан начин не обавијести потрошача о времену и начину отпреме и то непосредно након отпреме производа (члан 55. став 2),

31) не изврши обавезу испоруке наручене робе или услуге због тога што је нема или му није на располагању, а о томе не информише потрошача, нити му извршити поврат уплаћеног износа најкасније у року од 14 дана од дана кад је примио информацију о немогућности испоруке (члан 60. став 2),

32) поступи супротно члану 62. овог закона,

33) поступи супротно члану 66. став 1. овог закона,

34) уговор о туристичком пакет-аранжману не садржи све одредбе из програма путовања који је лично уручен потрошачу и ако на јасан и на разумљив начин не обавијести потрошача о подацима из члана 72. став 1. овог закона, без наплате посебне накнаде, у писаној форми или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, текстом који је исписан симболима и исте величине као у уговору (члан 72. ст. 3. и 4),

35) не обавијести потрошача о свакој промјени података из члана 70. овог закона у примјереном року прије закључења уговора средством комуникације на даљину којим је потрошач извршио резервацију (члан 73. став 3),

36) потврда не садржи податке из члана 74. став 2. овог закона, и не поступи у складу са чланом 74. ст. 3. и 4. овог закона,

37) поступи супротно члану 75. став 1. и члану 85. ст. 2. и 3. овог закона,

38) не поступи у складу са чланом 78. став 2. овог закона,

39) у року од 14 дана од дана почетка путовања не обавијести потрошача о имену, адреси и телефонском броју породице домаћина, и имену, адреси и телефонском броју одговорног лица коме ученик, односно студент може да се обрати за помоћ у мјесту боравка у иностранству (члан 80. став 3),

40) обавјештење не достави потрошачу без накнаде, у писаној форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин (члан 91. став 2),

41) не предочи измјене уговора прије његовог закључења, на папиру или другом трајном носачу записа приступачном потрошачу, уз обавезу да се измјене назначе у уговору (члан 92. став 2),

42) поступи супротно члану 93. и члану 94. ст. 4. и 5. овог закона,

43) потрошачу не пошаље захтјев за плаћање сваке рате у писаној форми или на трајном носачу записа, најкасније 14 дана прије дана њеног доспијећа (члан 101. став 3).

(2) Новчаном казном од 500 КМ до 2.500 КМ казниће се за прекршај из става 1. овог члана одговорно лице у правном лицу.

(3) Новчаном казном од 500 КМ до 2.500 КМ казниће се за прекршај из става 1. овог члана трговац организован као предузетник.

Мјера забране обављања дјелатности Члан 135.

(1) За учињене прекршаје из чл. 130. и 131. овог закона које је поновно починио исти трговац у року од двије године од дана правоснажности рјешења о прекршају, поред новчане казне, изрећи ће се и заштитна мјера забране обављања дјелатности у трајању од 90 дана до шест мјесеци.

(2) За учињене прекршаје из чл. 132, 133. и 134. овог закона које је поновно починио исти трговац у року од двије године од дана правоснажности рјешења о прекршају, поред новчане казне, изрећи ће се и заштитна мјера забране обављања дјелатности у трајању до 90 дана.

ГЛАВА XVIII

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Усклађивање пословања трговаца Члан 136.

Трговци, односно даваоци јавних услуга обавезни су да ускладе своје пословање са одредбама овог закона у року од шест мјесеци од дана ступања на снагу овог закона.

Усклађивање пословања удружења потрошача Члан 137.

Ступањем на снагу овог закона удружења за заштиту потрошача која су уписана у евиденцију Министарства обавезна су ускладити своја пословања са одредбама овог закона у року од шест мјесеци од дана ступања на снагу овог закона.

Окончање започетих поступака Члан 138.

Поступци заштите потрошача почети према прописима који су важили до дана ступања на снагу овог закона окончаће се по тим прописима.

Примјена посебних прописа за финансијске услуге Члан 139.

У вези са заштитом права потрошача у коришћењу финансијских услуга које обухватају банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања и пензијског осигурања, услуга у вези са добровољним пензијским фондовима, инвестиција и услуга плаћања примјењују се одредбе посебних прописа.

Рок за формирање савјетодавних тијела Члан 140.

Надлежни органи који одлучују о правима и обавезама потрошача економских услуга дужни су да формирају савјетодавна тијела из члана 51. овог закона у року од шест мјесеци од дана његовог ступања на снагу.

Подзаконски акти Члан 141.

Министар ће у року од шест мјесеци од дана ступања на снагу овог закона донијети сљедеће подзаконске акте:

1) Правилник о облику и садржају Књиге рекламације (члан 25. став 6),

2) Правилник о садржају стандардних информативних образаца за уговоре о временском коришћењу непокретности у туризму (члан 91. став 3),

3) Правилник о садржају и изгледу обрасца о једностраном раскиду уговора о временском коришћењу непокретности у туризму (члан 95. став 5),

5) Правилник о садржају, начину и облику вођења евиденције удружења за заштиту потрошача (члан 118. став 8),

6) Правилник о поступку утврђивања испуњености критеријума за расподелу средстава за рад удружења за заштиту потрошача (члан 118. став 9).

Престанак важења ранијег Закона Члан 142.

Ступањем на снагу овог закона престаје да важи Закон о заштити потрошача у Републици Српској ("Службени гласник Републике Српске", бр. 6/12, 63/14, 18/17 и 90/21).

Ступање на снагу Члан 143.

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику Републике Српске".

Број: 02/1-021-1362/25
6. новембра 2025. године
Бањалука

Предсједник
Народне скупштине,
Др **Ненад Стевандић**, с.р.

2300

На основу члана 80. став 1. тачка 4. Устава Републике Српске и Одлуке Народне скупштине Републике Српске о именовању вршиоца дужности предсједника Републике Српске ("Службени гласник Републике Српске", број 91/25), вршилац дужности предсједника Републике Српске д о н о с и