**Zakon o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj**

*("Sl. glasnik RS", br. 6/2012, 63/2014, 18/2017 i 90/2021)*

I - OSNOVNE ODREDBE

**Član 1**

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

**Član 2**

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeće značenje:

a) potrošač je fizičko lice koje kupuje, poručuje, stiče ili koristi proizvode ili usluge za svoje potrebe i za potrebe svog domaćinstva ili kome je upućena ponuda za robu ili uslugu;

b) trgovac je privredno društvo ili preduzetnik koji prodaje robu ili pruža usluge potrošačima u sklopu svoje poslovne djelatnosti ili u druge komercijalne svrhe;

v) proizvođač je svako lice koje posluje u Republici Srpskoj (u daljem tekstu: Republika), bez obzira na vrstu ili oblik vlasništva, javno ili privatno i koji u cjelini ili djelimično:

1) proizvodi ili uvozi gotove proizvode, robu, sirovine i sastavne dijelove, radi prodaje, zakupa, lizinga ili druge vrste prometa,

2) se predstavlja kao proizvođač stavljanjem svog naziva, zaštitnog znaka ili drugog obilježja na robu,

3) kao trgovac trguje proizvodima koji ne sadrže podatke o proizvođaču ako u određenom roku ne obavijesti oštećenog o identitetu proizvođača, odnosno lica od koga je nabavio proizvod,

4) kao trgovac uvoznog proizvoda koji sadrži podatke o proizvođaču, ali ne sadrži podatke o uvozniku;

g) proizvod je svaka roba ili usluga koja može biti u prometu, uključujući javne usluge, objekte, prava i obaveze;

d) roba označava opipljive stvari, koje se nude na tržištu, uključujući i objekte koji se mogu koristiti u skladu sa ovim zakonom;

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

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

ž) usluga je svaka aktivnost koju trgovac pruža u okviru svoje djelatnosti za potrebe potrošača;

z) usluga od opšteg ekonomskog interesa je usluga prodaje električne energije, gasa, toplotne energije, vode, odvoda otpadnih voda, usluga telekomunikacija, poštanska usluga, usluga prevoza putnika u gradskom i međugradskom saobraćaju, usluga održavanja čistoće i druge usluge propisane zakonom, od kojih se određene pružaju posredstvom distributivne mreže, čiji kvalitet, uslove pružanja, odnosno cijenu uređuje ili kontroliše državni organ, republički organ uprave ili drugi nosilac javnog ovlašćenja radi zadovoljenja opšteg društvenog interesa;

i) prodajna cijena je konačna cijena jednog komada robe ili date količine robe, odnosno konačna cijena usluge, uključujući sve poreze i dažbine;

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

k) jedinična cijena usluge je konačna cijena po kilovatčasu struje, gasa ili centralnog grijanja, odnosno kubnom metru vode ili drugoj mjernoj jedinici pružene usluge koja je u redovnoj upotrebi i odgovara prirodi usluge, uključujući sve poreze i dažbine;

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

lj) garantni list je isprava koja prati robu i koja sadrži podatke propisane zakonom;

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

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

nj) kodeks ponašanja je sporazum ili skup pravila donesen na dobrovoljnom osnovu, koji nije propisan zakonom ili drugim propisom i kojima je uređen način postupanja trgovaca koji su se obavezali da poštuju pravila kodeksa ponašanja u pogledu jedne ili više poslovnih praksi ili pri vrednih sektora;

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

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

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

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

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

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

u) opasan proizvod je proizvod koji nije bezbjedan i označava proizvode koji ne ispunjavaju karakteristike i standarde bezbjednih proizvoda u skladu sa zakonom;

f) potrošački ugovor je svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge ili bilo koji ugovor na osnovu kojeg trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti vlasništvo nad robom na potrošača, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu te robe i usluga;

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

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

č) udruženje potrošača je udruženje koje osni vaju potrošači radi predstavljanja i zaštite svojih prava iz ovog zakona,

dž) rasprodaja u smislu ovog zakona je prodaja robe po sniženoj cijeni u slučaju prestanka poslovanja trgovca, prestanka poslovanja u poslovnom objektu ili prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca, a sniženje je prodaja robe po sniženoj cijeni nakon proteka sezone ili prodaja proizvoda sa greškom, kao i prigodna sajamska prodaja u okviru sajamske priredbe, kao i stalna prodaja po sniženim cijenama u specijalizovanim prodajnim objektima, bez obzira na razlog sniženja cijena,

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

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

**Član 3**

Osnovna prava potrošača, u smislu ovog zakona, su:

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

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

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

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

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

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

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

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

**Član 4**

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

(2) Ništavne su odredbe u potrošač kim ugovori ma koje su suprotne odredbama ovog zakona i koje su zaključene na štetu potrošača.

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

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

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

**Član 5**

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

**Član 6**

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

**Član 7**

Trgovac koji u skladu sa ovim zakonom potrošačima isporučuje proizvode ili pruža usluge obavezan je da posluje na jednom od jezika konstitutivnih naroda koji je u službenoj upotrebi u Republici i da u pisanim dokumentima koristi poslovno ime i sjedište, ili skraćeno poslovno ime i sjedište, kako je upisan u odgovarajući registar.

II - ZAŠTITA BEZBJEDNOSTI ŽIVOTA I ZDRAVLjA POTROŠAČA

**Član 8**

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

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

**Član 9**

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

**Član 10**

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

**Član 11**

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

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

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

**Član 12**

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

III - OBAVEZA OBAVLjANjA TRGOVAČKE DJELATNOSTI U SKLADU SA DOBRIM POSLOVNIM OBIČAJIMA

**Član 13**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(11) Trgovcu je zabranjena diskriminacija bilo kojeg potrošača, naročito odbijanjem prodaje proizvoda koji je izložen ili na drugi način pripremljen za prodaju, ili odbijanjem pružanja usluga koje se mogu obaviti, ili uslovljavanjem prodaje proizvoda, ili pružanjem usluga prodajom drugih proizvoda ili pružanjem drugih usluga.

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

**Član 14**

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

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

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

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

(5) Pored cijene proizvoda koji je na akcijskoj prodaji mora biti istaknuta cijena proizvoda ostvarena u redovnoj prodaji.

**Član 15**

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

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

(3) Proizvodi sa posebnim tehničkim svojstvima moraju imati prateću dokumentaciju, u skladu sa zakonom kojim se uređuje standardizacija.

**Član 16**

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

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

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

**Član 17**

(1) Zabranjeno je nuđenje izvan prodajnih prostorija, pojedinačno ili sa drugim proizvodima, mlijeka, druge hrane i pića za novorođenčad i odojčad, kao i pribora za korišćenje tih proizvoda, kojima se zamjenjuje prirodan način ishrane.

(2) Zabranjena je prodaja igračaka i drugih proizvoda namijenjenih djeci ako su napravljeni od materijala koji može štetno djelovati na zdravlje djece, u skladu sa zakonom.

(3) Igračke i drugi proizvodi moraju sadržati vidna upozorenja o opasnostima za djecu pri korišćenju proizvoda, kao i upozorenja o ograničenju korišćenja proizvoda namijenjenih djeci do određenih godina života.

IV - PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANjE USLUGA

**Član 18**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) kataloga usluga s cijenama,

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

v) na drugi odgovarajući način, lako dostupan potrošaču.

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

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

**Član 19**

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

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

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

**Član 20**

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

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

**Član 21**

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

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

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

**Član 22**

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

(2) Na izabranom uzorku proizvoda trgovac je dužan da prikaže rad i svojstva proizvoda i dokaže njegovu ispravnost, a ukoliko to nije moguće, obavezan je da potrošaču da detaljna uputstva i objašnjenja o proizvodu koji prodaje.

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

**Član 23**

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

(2) Isprave iz stava 1. ovog člana moraju biti napisane jasno, vidljivo i čitko na jednom od jezika konstitutivnih naroda koji je u službenoj upotrebi u Republici.

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

**Član 24**

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

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

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

(4) Omot treba biti neškodljiv za zdravlje, prilagođen obliku i masi proizvoda i ne smije stvarati zabunu kod potrošača u pogledu mase i veličine proizvoda.

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

**Član 25**

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

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

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

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

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

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

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

**Član 26**

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

a) popravi proizvod bez dodatnih troškova za potrošača, ili

b) zamijeni proizvod bez dodatnih troškova za potrošača, ili

v) izvrši povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom u roku do sedam dana od dana prihvatanja reklamacije potrošača, ili g) snizi cijenu proizvoda, ukoliko je sniženje prihvatljivo za obje strane.

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

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

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

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

(6) Ako se nedostatak na proizvodu pojavi u roku do šest mjeseci od dana kupovine, pretpostavlja se da je nedostatak postojao u momentu kupovine koji potrošač ne mora dokazivati, osim ako je ta pretpostavka u suprotnosti sa prirodom proizvoda ili prirodom nedostatka.

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

a) ovjerenu garanciju,

b) otpremnicu,

v) slip - u slučaju plaćanja bankovnom karticom,

g) izvod sa tekućeg računa,

d) potvrdu o prijemu robe,

đ) priznanicu.

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

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

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

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

**Član 27**

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

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

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

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

(3) Ako potrošač naknadno otkrije nedostatak na obavljenoj usluzi, zahtjev treba u pisanoj formi da podnese u roku od 60 dana od dana kada je nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od dvije godine od dana obavljene usluge.

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

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

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

**Član 28**

(1) Ako trgovac osporava nedostatak, dužan je da potrošaču odgovori u pisanoj formi u roku od osam dana od prijema zahtjeva.

(2) Ako trgovac osporava reklamaciju za nedostatak koji se pojavio u roku do šest mjeseci od kupovine, dužan je da uz odgovor, u pisanoj formi, priloži stručno mišljenje ovlaštenog tijela ili ovlaštenog sudskog vještaka u Republici."

**Član 29**

Ako trgovac u odgovoru, u pisanoj formi, osporava nedostatak koji se pojavio nakon roka od šest mjeseci od kupovine, ali ne duže od dvije godine, odnosno godinu dana za polovne proizvode, a potrošač ne odustaje od svog zahtjeva, potrošač može zatražiti stručno mišljenje o nedostatku od ovlaštenog tijela ili ovlaštenog sudskog vještaka u Republici, a troškove vještačenja snosi trgovac, ukoliko se vještačenjem dokaže nedostatak.

**Član 30**

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

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

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

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

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

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

**Član 31**

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

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

b) bez odgađanja vrati iznos u visini maloprodajne cijene novog proizvoda.

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

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

V - DEKLARISANjE PROIZVODA

**Član 32**

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

(2) Deklaracija mora biti napisana na jednom od jezika konstitutivnih naroda koji je u službenoj upotrebi u Republici.

**Član 33**

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

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

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

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

b) tip proizvoda ili model proizvoda,

v) naziv (poslovno ime) i adresu proizvođača, a za uvozne proizvode, naziv (poslovno ime) i sjedište uvoznika, te zemlju porijekla i

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VI - ODGOVORNOST I GARANCIJA ZA PROIZVOD ILI USLUGU

**Član 34**

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

**Član 35**

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

**Član 36**

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

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

(3) Nakon prestanka proizvodnje proizvoda, proizvođač ili trgovac dužan je da obezbijedi nabavku rezervnih dijelova radi održavanja proizvoda, u roku koji za tehnički složene proizvode ne može biti kraći od deset godina.

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

**Član 37**

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

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

VII - NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

**Član 38**

(1) Nepoštena praksa je zabranjena.

(2) Poslovna praksa je nepoštena ako:

a) je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje,

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

v) je obmanjujuća i agresivna.

(3) Poslovna praksa koja može bitno narušiti ekonomsko ponašanje samo jasno odredive grupe potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih mana, dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, i to na način na koji je trgovac mogao razumno da predvidi, procjenjivaće se sa stanovišta prosječnog člana te grupe potrošača.

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

**Član 39**

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

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

a) postojanje ili priroda proizvoda,

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

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

g) cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u pogledu cijene,

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

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

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

ž) rizici kojima potrošač može biti izložen.

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

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

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

**Član 40**

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne informacije koje su, zavisno od konteksta, potrebne prosječnom potrošaču da bi mogao donijeti odluku o poslu zasnovanu na potpunoj obaviještenosti i time ga navede ili ga može navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

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

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

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

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

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

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

b) nazivu i adresi prodavca, te po potrebi nazivu i adresi prodavca u čije ime posluje,

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

g) načinu na koji će cijena iz tačke v) ovog stava biti izračunata,

d) dodat nim po štan skim troškovima, te troškovima prevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, sa naznakom da se plaćaju i ti dodatni troškovi,

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

e) postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima u pogledu kojih su predviđena i ta prava i

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

**Član 41**

Obmanjujućom poslovnom praksom trgovca smatra se:

a) neistinita tvrdnja prodavca da je potpisnik određenog kodeksa ponašanja,

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

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

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

d) poziv na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge da vjeruje da neće biti u mogućnosti da ponudi isporuku tog ili sličnog proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti da obezbijedi da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti,

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

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

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

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

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

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

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

l) ukoliko trgovac uspostavlja, vodi ili oglašava sistem prodaje proizvoda u okviru kojeg potrošač plaća naknadu za mogućnost ostvarenja prihoda koji ne zavisi od uspješnosti prodaje određenog proizvoda, već od učestvovanja drugih potrošača u tom sistemu prodaje,

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

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

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

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

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

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

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

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

**Član 42**

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

**Član 43**

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

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

b) upotreba prijetećeg ili uvredljivog jezika ili ponašanja,

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

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

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

**Član 44**

(1) Agre siv nom poslovnom praksom smatra se:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Član 45**

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

(2) Ministarstvo trgovine i turizma (u daljem tekstu: Ministarstvo) će podsticati trgovca ili grupu trgovaca koji su pristupili kodeksu ponašanja da kontrolišu pojavu poslovne prakse trgovaca i da obavještava potrošače o postojanju i sadržini kodeksa ponašanja.

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

VIII - USLUGE OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA

**Član 46**

(1) Usluga od opšteg ekonomskog interesa (u daljem tekstu: ekonomska usluga) je usluga snabdijevanja: električnom energijom, gasom, toplotnom energijom, vodom, usluga odvoda otpadnih voda, usluga telekomunikacija, poštanska usluga, usluga javnog prevoza putnika u gradskom, prigradskom i međugradskom saobraćaju, usluga autobuskih stanica, usluga prevoza putnika u željezničkom saobraćaju, usluga održavanja čistoće i druga javna usluga propisana zakonom, od kojih se određene usluge pružaju posredstvom distributivne mreže, čiji kvalitet, uslove pružanja, odnosno cijenu uređuju ili kontrolišu republički organ uprave ili organ na nivou BiH ili drugi nosilac javnog ovlašćenja, a radi zadovoljenja opšteg društvenog interesa.

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

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

(4) Za pruženu ekonomsku uslugu trgovac je dužan da potrošaču blagovremeno i bez naknade izda odgovarajući račun, koji sadrži sve potrebne podatke i koji omogućavaju potrošaču provjeru obračuna pružene usluge.

(5) Trgovac je dužan da potrošaču, bez naknade, dostavi detaljnu specifikaciju računa.

**Član 47**

(1) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu posredstvom distributivne mreže dužan je da omogući potrošačima priključak na distributivnu mrežu i upotrebu priključka, mreže i usluge pod unaprijed poznatim i ugovorenim uslovima propisanim od trgovca ili drugog ovlašćenog organa, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost.

(2) Uslove i promjene uslova iz stava 1. ovog člana trgovac ili drugi ovlašćeni organ dužni su da objave u najmanje jednom dnevnom listu koji se distribuira na teritoriji Republike i na svojoj internet stranici.

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

(4) Trgovac iz stava 1. ovog člana dužan je da izda račun za obračunski period koji ne može biti duži od mjesec dana.

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

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

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

**Član 48**

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

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

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

(4) Odgovornost za ispunjenje obaveza iz stava 3. ovog člana imaju tijela, odnosno organi koji dodjeljuju ovlašćenja za obavljanje ekonomskih usluga.

**Član 49**

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

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

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

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

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

**Član 50**

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

(2) Račun za pružanje ekonomske usluge potrošaču mora se dostaviti posebno za svaku uslugu.

(3) Troškovi izdavanja računa iz stava 1. ovog člana su besplatni.

**Član 51**

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

(2) Potrošač koji je nezadovoljan kvalitetom i obračunom pružene ekonomske usluge ima pravo da trgovcu podnese pri govor u pi sanoj ili elektronskoj formi u roku koji je propisan u ugovoru iz člana 46. stav 2. ovog zakona.

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

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

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

**Član 52**

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

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

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

…………………………………………………………………………………………………………………………………