

ZAKON
O ZAŠTITI POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI
(Neslužbeni pročišćeni tekst)¹

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

- (1) Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini (u daljnjem tekstu: Zakon) uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriju Bosne i Hercegovine.
- (2) Na odnose i slučajeve iz područja zaštite potrošača koji nisu propisani ovim Zakonom primjenjivat će se odredbe Zakona o hrani ("Službeni glasnik BiH", broj 50/04), Zakona o općoj sigurnosti proizvoda ("Službeni glasnik BiH", broj 45/04) te odgovarajuće odredbe zakona kojima se uređuju obligacijski odnosi u Bosni i Hercegovini. U slučaju dvojbe ili sukoba odredaba, primjenjivat će se odredba koja potrošačima pruža veći stupanj zaštite.
- (3) Potrošač je svaka fizička osoba koja kupuje, stječe ili rabi proizvode ili usluge za svoje osobne potrebe i za potrebe svoga kućanstva.
- (4) Proizvođač je svaka fizička ili pravna osoba koja posluje u Bosni i Hercegovini, bez obzira na vrstu ili oblik vlasništva, javna ili privatna, koja u cijelosti ili djelomično proizvodi proizvod ili pruža uslugu.
- Prema definiciji, proizvođač je:
- a) svaka osoba koja uvozi proizvod ili uslugu u Bosnu i Hercegovinu,
 - b) svaka osoba koja stavljajući svoje ime, robni žig, logotip, naljepnicu ili drugu karakterističnu oznaku na proizvod predstavlja sebe kao proizvođača.
- (5) Trgovac je svaka osoba koja izravno ili u svojstvu posrednika između drugih osoba prodaje proizvode ili pruža usluge potrošaču.
- (6) Proizvođač koji izravno dostavlja robu ili usluge potrošačima također se smatra trgovcem.
- (7) Proizvod je svaka stvar nastala kao ishod ljudske djelatnosti, namijenjena potrošačima ili je vjerojatno da će je rabiti potrošači, isporučena, bez obzira hoće li biti plaćena ili ne, tijekom komercijalne djelatnosti i bez obzira je li nova, rabljena ili prerađena.
- (8) Proizvodi obuhvaćaju gotove proizvode, kao i sirovine i sastavne dijelove. Oni obuhvaćaju sve vrste proizvoda, uključujući i poljoprivredne proizvode.
- (9) Robom se smatraju i proizvodi i nekretnine.
- (10) Usluga je svaka djelatnost čija je namjena da bude ponuđena potrošačima.

Članak 2.

Potrošač se ne može odreći niti biti uskraćen za prava koja su mu dana ovim Zakonom.

Članak 3.

Temeljna potrošačka prava su:

¹ Neslužbeni pročišćeni tekst sadrži tekst Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH" broj 25/06); Zakon o dopunama Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH" broj 88/15) – označen **podebljanim slovima**.

Ovaj pročišćeni tekst predstavlja neslužbenu verziju i na njega se ne može pozivati u zvanične svrhe.

- a) pravo pristupa osnovnim robama i uslugama;
- b) pravo na obrazovanje o potrošačkim pitanjima,
- c) pravo na sigurnost i zaštitu života i zdravlja;
- d) pravo na informiranost;
- e) pravo na izbor;
- f) pravo da bude saslušan i zastupan;
- g) pravo na naknadu štete i kompenzaciju;
- h) pravo na život i rad u zdravom i održivom okolišu.

Članak 4.

Nadležna tijela za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini imaju glavnu odgovornost za promoviranje i provedbu potrošačkih prava.

Članak 5.

Zahtjevi u području zaštite potrošača uzimat će se u obzir kod definiranja i provedbe ostalih politika i aktivnosti nadležnih tijela u Bosni i Hercegovini.

Članak 6.

Trgovci i druge pravne i fizičke osobe koje, sukladno ovome Zakonu, potrošačima isporučuju proizvode ili pružaju usluge obvezni su poslovati na jezicima u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini i u pisanim dokumentima navoditi puni naziv tvrtke i sjedišta ili skraćeni naziv tvrtke, ako je takav naziv upisan u sudski ili obrtnički registar i sjedište.

II. OBVEZA OBAVLJANJA TRGOVINSKE DJELATNOSTI NA POŠTEN NAČIN

Članak 7.

- (1) Trgovac je obvezan prodavati proizvod, odnosno pružati uslugu potrošaču na način koji nije u suprotnosti s dobrim poslovnim običajima.
- (2) Trgovac je obvezan prodavati proizvode, odnosno pružati usluge svim potrošačima pod jednakim uvjetima. Ako pojedinim skupinama odobrava posebne uvjete (rodilje, mladenci, invalidne osobe, umirovljenici i dr.), oni trebaju biti jasno istaknuti na prodajnom mjestu.
- (3) Trgovac je obvezan isporučiti potrošaču plaćeni proizvod ili uslugu.
- (4) Trgovcu je zabranjena diskriminacija bilo kojeg potrošača, osobito odbijanjem prodaje proizvoda koji je izložen ili na drugi način pripremljen za prodaju, ili odbijanjem pružanja usluga koje se mogu obaviti, ili uvjetovanjem prodaje proizvoda, ili pružanjem usluga prodajom drugih proizvoda ili pružanjem drugih usluga.

Članak 8.

- (1) Trgovac je dužan rasprodaju proizvoda objaviti na način uobičajen u mjestu prodaje.
- (2) Proizvod na rasprodaji treba biti jasno i vidljivo označen prijašnjom cijenom i cijenom nakon sniženja.
- (3) Ako je postotak sniženja cijena objavljen u rasponu, najveći se postotak sniženja treba odnositi na najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji.

Članak 9.

Proizvod koji je na rasprodaji jer mu uskoro istječe uporabni rok dodatno treba imati vidljivo istaknut krajnji uporabni rok.

Članak 10.

(1) Trgovac koji na rasprodaji prodaje proizvod s nedostatkom ili pogreškom dužan je takav proizvod fizički odvojiti od redovite prodaje ispravnog proizvoda i vidljivo istaknuti da se radi o prodaji proizvoda s nedostatkom ili pogreškom, te svaki pojedinačni proizvod posebno označiti.

(2) Trgovac je dužan upoznati kupca o tome u čemu se sastoji nedostatak ili pogreška na proizvodu.

(3) Trgovac koji prodaje proizvode kojima uskoro istječe uporabni rok, dužan je takve proizvode fizički odvojiti od redovite prodaje ostalih proizvoda i vidljivo istaknuti da se radi o prodaji proizvoda kojima uskoro istječe uporabni rok.

III. PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA

Članak 11.

(1) Trgovac je obvezan vidljivo istaknuti prodajnu cijenu proizvoda i usluga u službenoj valuti Bosne i Hercegovine.

(2) Prodajna cijena proizvoda i usluga je konačna cijena u koju su uključeni svi porezi, doprinosi i pristojbe i jednaka je prodajnoj cijeni iz popisne knjige.

(3) Osim prodajne cijene proizvoda, vidljivo treba biti istaknuta i cijena za jedinicu mjere toga proizvoda te naziv i vrsta proizvoda.

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

(5) U rasutom su stanju oni proizvodi ponuđeni na prodaju koji nisu prethodno omotani i koji su izmjereni u nazočnosti potrošača. Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere.

(6) Prodajna cijena i cijena za jedinicu mjere trebaju biti jasno, vidljivo, čitko i jednoznačno napisani na proizvodu, odnosno omotu, te na prodajnom mjestu proizvoda i usluge, kao i na proizvodu u izlogu. Na proizvodu, osim prodajne cijene iz stavka (2) ovoga članka, ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju rasprodaje.

(7) Trgovac je dužan za prodani proizvod, odnosno za pruženu uslugu, izdati račun potrošaču, sukladno zakonu i posebnim propisima.

(8) Osim Zakonom propisanih sadržaja, račun može sadržavati i druge sadržaje korisne za potrošače.

(9) Trgovac je dužan potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kvalitetu i količinu kupljenoga proizvoda, odnosno pružene usluge.

(10) Trgovac je dužan pridržavati se prodajne cijene proizvoda i usluga.

Članak 12.

Neovisno o općim odredbama o ugovornim odnosima, potrošačeva novčana obveza koju plaća putem pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet smatrat će se izmirenom na dan kada je takva ustanova od potrošača primila nalog za plaćanje.

Članak 13.

- (1) Ako trgovac uz prodaju proizvoda potrošačima nudi dostavu proizvoda u kuću ili stan ili na neko drugo mjesto, obavezan je potrošaču proizvod dostaviti u ispravnom stanju, u ugovorenoj kvaliteti i količini i u dogovorenom roku, te mu tom prilikom uručiti sve pripadajuće dokumente.
- (2) Dostavom proizvoda iz stavka (1) ovoga članka ne smatra se ostavljanje proizvoda ispred potrošačevih ulaznih vrata u kuću ili stan.

Članak 14.

- (1) Trgovac je dužan sačuvati sva svojstva proizvoda namijenjenog za prodaju na način utvrđen valjanim propisima o kvaliteti proizvoda ili u preporuci proizvođača, a osobito proizvoda s ograničenim uporabnim rokom.
- (2) Na omotu proizvoda s propisanim uporabnim rokom on treba biti jasno, vidljivo i čitko naznačen.
- (3) Proizvod koji zbog svojih svojstava ne odgovara uobičajenoj uporabi i propisanoj kvaliteti, trgovac ne smije prodavati.

Članak 15.

- (1) Trgovac je dužan, na zahtjev potrošača, upoznati ga o svojstvima ponuđenog proizvoda.
- (2) Na izabranom uzorku proizvoda trgovac je dužan prikazati rad proizvoda i dokazati njegovu ispravnost. Ako to nije moguće, trgovac je obavezan potrošaču dati detaljne upute i objašnjenja o proizvodu koji prodaje.
- (3) Trgovac koji ne može ispuniti obvezu iz stavka (1) ovoga članka dužan je proizvod povući iz prodaje.

Članak 16.

Trgovac, prilikom prodaje proizvoda, potrošaču treba osigurati dokumente iz čl. 26. i 27. ovoga Zakona, propisane oznake, podatke i deklaraciju, te popis vlastitih i ovlaštenih servisa.

Članak 17.

- (1) Trgovac treba prodavati proizvod u originalnom omotu ili ambalaži, a na zahtjev potrošača, dužan je proizvod posebno omotati.
- (2) U slučaju ponude posebnog papira za omotavanje i uporabe dodatnih ukrasa, cijena tih dekoracija treba biti jasno i vidljivo istaknuta.
- (3) Omot (vrećice, poseban papir i dr.) koji ima logotip i/ili naziv proizvođača i/ili trgovca smatra se promidžbenim 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.

Članak 18.

- (1) U slučaju nedostatka na proizvodu, trgovac je, na zahtjev i po izboru potrošača, dužan:
 - a) zamijeniti proizvod s nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom;
 - b) vratiti plaćeni iznos i naknaditi stvarne razumne troškove povrata proizvoda s nedostatkom;

- c) ukloniti nedostatak na proizvodu o svome trošku.
- (2) Ako je nedostatak vidljiv, potrošač zahtjev iz stavka (1) ovoga članka u pisanom obliku treba dostaviti trgovcu u roku od osam dana od dana preuzimanja proizvoda.
- (3) Ako potrošač naknadno otkrije skriveni nedostatak na proizvodu, zahtjev u pisanom obliku treba podnijeti u roku od dva mjeseca od dana kada je skriveni nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od dvije godine od dana preuzimanja proizvoda. Ovaj rok ne odnosi se na proizvode s jamstvom (jamstvenim listom).
- (4) Ako potrošač nakon jednoga mjeseca otkrije skriveni nedostatak na proizvodu, osim vraćenog plaćenoga iznosa iz stavka (1) točka b) ovoga članka, potrošaču pripadaju i kamate po stopama poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, od dana kupnje do dana isplate.

Članak 19.

- (1) Ako je usluga pružena nepravilno ili djelomično, trgovac je, na zahtjev i po izboru potrošača, dužan:
- uslugu ponovno pružiti, odnosno dovršiti ili
 - umanjiti ugovorenu cijenu usluge zbog slabije kvalitete.
- (2) Ako je nedostatak vidljiv, potrošač zahtjev iz stavka (1) ovoga članka u pisanom obliku treba dostaviti trgovcu u roku od osam dana od dana pružanja usluge.
- (3) Ako potrošač naknadno otkrije skriveni nedostatak na pruženoj usluzi, zahtjev u pisanom obliku treba podnijeti u roku od dva mjeseca od dana kada je skriveni nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od dvije godine od dana pružanja usluge. Ovaj rok ne odnosi se na usluge za koje je obvezan jamstveni list.
- (4) Ako potrošač nakon mjesec dana otkrije skriveni nedostatak na pruženoj usluzi, osim vraćenog plaćenog iznosa iz stavka (1) točka b) ovoga članka, potrošaču pripadaju i kamate po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, od dana pružanja usluge do dana isplate.

Članak 20.

- (1) Ako u slučajevima iz čl. 18. i 19. ovoga Zakona trgovac ne osporava nedostatak, dužan je bez odgode udovoljiti zahtjevu potrošača.
- (2) Ako trgovac osporava nedostatak, dužan je u pisanom obliku odgovoriti potrošaču u roku od osam dana od primitka zahtjeva.
- (3) Ako trgovac osporava nedostatak, a potrošač ne odustaje od svojeg zahtjeva, stručno mišljenje o opravdanosti zahtjeva daje ovlašteni sudski vještak ili nadležni institut u Bosni i Hercegovini.
- (4) Ukoliko se vještačenjem dokaže nedostatak na proizvodu ili usluzi, troškove vještačenja namiruje trgovac.

Članak 21.

- (1) Ukoliko proizvod koji je potrošač dao trgovcu ili ovlaštenom servisu na popravak, održavanje ili doradbu bude izgubljen ili uništen, trgovac je dužan prema potrošačevom izboru:

- a) u roku od osam dana od dana podnošenja potrošačevog zahtjeva isporučiti novi proizvod s istim svojstvima i za istu namjenu ili
 - b) bez odgode namiriti počinjenu štetu u visini maloprodajne cijene novog proizvoda.
- (2) Ako trgovac ili ovlaštenu servis ošteti ili pokvari proizvod koji je primio na popravak, održavanje ili doradbu, dužan je o vlastitom trošku popraviti oštećenje, odnosno ukloniti kvar u roku od tri dana, ukoliko se na taj način ne smanjuje vrijednost i uporabljivost proizvoda. Ako to nije moguće, potrošaču pripada pravo iz stavka (1) ovoga članka.

IV. DEKLARIRANJE PROIZVODA

Članak 22.

Proizvodi namijenjeni potrošačima moraju imati deklaraciju sukladno zakonu, tehničkim i drugim propisima, odnosno standardima, napisanu na jednom od jezika u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini.

Članak 23.

- (1) Deklariranje proizvoda je navođenje podataka na proizvodu ili na omotu kojima se identificiraju proizvodi, njihova svojstva te podaci o proizvođaču i pravnoj ili fizičkoj osobi koja proizvod pušta u prodaju.
- (2) Deklaracijom se smatraju svi podaci, oznake, proizvođački ili trgovački žigovi, slike (ilustracije) i znakovi na proizvodu i na njegovom omotu.
- (3) Deklariranjem se smatra i pisani dodatak, pločica, karika, kopča i druge upute dane na proizvodu i/ili na omotu, te prati proizvod ili se na njega odnosi.
- (4) Deklaracija je obvezna za svaki proizvod i treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:
 - a) naziv proizvoda, naziv pod kojim se proizvod prodaje;
 - b) vrstu proizvoda ili model proizvoda;
 - c) naziv i punu adresu proizvođača, a za uvozne proizvode i naziv i sjedište uvoznika, te zemlju podrijetla.
- (5) Kod prethodno omotanog proizvoda deklaracija treba sadržavati i netomasu, minimalni rok valjanosti, te, ako postoje, modificirana svojstva proizvoda i organizama, sastavne dijelove i dodatke, kao i postupak kojim je to ostvareno.
- (6) Naziv pod kojim se proizvod prodaje je oznaka ili opis proizvoda i njegove uporabe, ako je potrebno, što je dovoljno za točno omogućavanje kupcu da prepozna traženi proizvod i razlikuje ga od drugih sličnih proizvoda s kojima bi ga bilo moguće zamijeniti.
- (7) Sadržaj deklaracije za pojedine proizvode ili skupine proizvoda propisuje nadležno tijelo.
- (8) Puna adresa iz stavka (4) točka c) ovoga članka obvezno sadrži: mjesto, ulicu i kućni broj, broj telefona i telefaksa te adresu elektronske pošte, a može sadržavati i broj poštanskog pregradka.
- (9) Smatrat će se da proizvod, njegovi sastojci ili dodaci, kao i organizmi, imaju modificirana svojstva u smislu stavka (5) ovoga članka:
 - a) ako stručno mišljenje utemeljeno na odgovarajućoj analizi može pokazati da su utvrđena svojstva različita u uporedbi s uobičajenim za taj proizvod sastavom ili dodatkom, kao i organizmima, uzevši u obzir prihvaćene granice prirodnih različitosti za ta svojstva;

- b) ako postoji prisutnost tvari u proizvodu, sastavu ili dodatku, kao i u organizmu, koje nema u istom takvom već postojećem proizvodu, a koja može ili za koju se procjenjuje da bi mogla utjecati na zdravlje;
 - c) ako postoji prisutnost tvari u proizvodu, sastavu ili dodatku, kao i u organizmu, koje nema u istom takvom već postojećem proizvodu, a koja izaziva opravdanu sumnju da proizvod nije pogodan za uporabu;
 - d) ako postoji prisutnost genetski modificiranog organizma ili njegovih metabolita.
- (10) Na proizvodima se ne smiju uklanjati ili mijenjati oznake ili drugi podaci navedeni u deklaraciji.

V. ODGOVORNOST ZA PROIZVOD

Članak 24.

- (1) Proizvođač je odgovoran za štetu uzrokovanu pogreškom u njegovom proizvodu, sukladno odredbama zakona kojima se uređuju obligacijski odnosi u Bosni i Hercegovini.

VI. JAMSTVO ZA PROIZVOD ILI USLUGU

Članak 25.

Prodavac je odgovoran za nedostatke na robi koji postoje u trenutku prijenosa rizika na potrošača, bez obzira je li on svjestan ove činjenice, sukladno odredbama zakona kojim se uređuju obligacijski odnosi u Bosni i Hercegovini.

Članak 26.

- (1) Za tehnički složene proizvode, proizvođač, odnosno dobavljač dužan je ustvrditi i u tehničkom naptuku navesti rok osiguranog servisiranja i tržište opskrbiti rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može rabiti prema predviđenoj namjeni (u daljnjem tekstu: rezervni dijelovi).
- (2) Rok iz stavka (1) ovoga članka ne smije biti kraći od tri godine za kućanske aparate, odnosno pet godina za druge tehnički složene proizvode, ako propisom donesenim na temelju ovoga Zakona nije drukčije određeno.
- (3) Nakon prestanka proizvodnje određenog proizvoda, proizvođač ili dobavljač dužan je osigurati nabavu rezervnih dijelova radi održavanja proizvoda u roku koji za tehnički složene proizvode ne može biti kraći od deset godina.
- (4) Ako proizvođač, odnosno dobavljač nema vlastiti servis u Bosni i Hercegovini, dužan je za tehnički složene proizvode osigurati popis pravnih i fizičkih osoba (servisa) koje je ovlastio za pružanje usluga u Bosni i Hercegovini.

Članak 27.

- (1) Proizvođač, odnosno dobavljač dužan je ovlaštene servise i tržište redovito opskrbljivati potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova.
- (2) Ovlašten je servis koji ima valjanu punomoć proizvođača da može servisirati proizvode i ima potpisan ugovor za nabavu rezervnih dijelova.

VII. OGLAŠAVANJE PROIZVODA I USLUGA

Članak 28.

- (1) Oglašavanje je bilo kakvo komuniciranje u svezi s trgovinom, poslovanjem, obrtom ili djelatnošću kako bi se promovirala nabava roba i usluga, uključujući i sve oblike nepokretne imovine.
- (2) Oglašavanjem se smatra i ponuda robe ili usluge u bilo kojem obliku, a osobito u obliku letka, plakata i postera.

Članak 29.

- (1) Oglašavanje proizvoda i usluga ne smije biti u suprotnosti sa zakonima i drugim propisima, ne smije vrijeđati ljudsko dostojanstvo niti kršiti temeljna ljudska, gospodarska, društvena i kulturna prava.
- (2) Oglasi ne smiju sadržavati bilo kakvu izjavu ili vidljivi prikaz koji bi, neposredno ili posredno, izostavljanjem, nedorečenošću ili pretjerivanjem potrošače dovodio u zabludu, a naročito u pogledu:
 - a) svojstava proizvoda ili usluge, kao što su: priroda, sastav, postupak i datum proizvodnje, mogućnost uporabe, djelotvornost i učinci, količina, kvaliteta, trgovačko ili zemljopisno podrijetlo ili utjecaj na okoliš;
 - b) vrijednosti proizvoda ili usluge i ukupne cijene koju treba stvarno platiti;
 - c) isporuke, zamjene, povrata ili održavanja;
 - d) jamstvenih uvjeta;
 - e) autorskih i srodnih prava i prava industrijskog vlasništva, kao što su: patenti, žigovi, industrijski oblici, crteži i modeli, oznake zemljopisnog podrijetla i planovi rasporeda integriranih sklopova (topografija) te trgovačkih imena;
 - f) potvrde skladnosti (homogenizacije) i službenog priznavanja, dodjele medalja, nagrada i postignuća ostvarenih u dobrotvorne ciljeve.
- (3) Oglašavanje ne smije nedolično uporabiti rezultate istraživanja ili navode izdvojene iz tehničkih i znanstvenih djela. Statistički podaci ne smiju biti prikazivani radi pretjerivanja ispravnosti tvrdnji u oglasnim porukama. Ne smiju se uporabiti znanstveni pojmovi za neistinito pripisivanje znanstvenih vrijednosti u oglasnim porukama.
- (4) Oglašavanje proizvoda i usluga ne smije biti neprimjereno, zavaravajuće, dvojbeno i treba poštivati dobre poslovne običaje. Oglasne poruke trebaju biti na jednom od jezika u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini, ako su namijenjene potrošačima u Bosni i Hercegovini. Iznimno, slogani ili drugi dijelovi oglasne poruke mogu biti na drugom jeziku ili na drugom pismu.
- (5) Neprimjerenim oglašavanjem proizvoda i usluga smatraju se oglasne poruke koje imaju uvredljive dijelove ili koje bi mogle biti uvredljive za potrošače, čitatelje, gledatelje ili slušatelje.
- (6) Neprimjerenim oglašavanjem proizvoda i usluga smatraju se oglasne poruke koje nisu etične, te djeluju nedostojno, odnosno zavaravajuće, ili sadrže elemente koji prouzrokuju ili bi mogli prouzročiti tjelesnu, duševnu ili drugu štetu kod djece ili sadrže elemente koji ili iskorištavaju ili zlouporabljaju ili bi mogli zlouporabiti njihovu lakovjernost ili neiskustvo.
- (7) Zavaravajućim oglašavanjem proizvoda i usluga smatraju se oglasne poruke i djelovanje kojima se potrošač vara ili ga se može prevariti, te time utjecati na njegovo gospodarsko ponašanje ili šteti ili može štetiti drugim sudionicima u tržišnom natjecanju, uključujući

prikazivanje manjim slovima, brojkama, slikama i znakovima (piktogramima) bitnih sastojaka ponude, naročito cijene.

(8) Zavaravajuće oglašavanje proizvoda i usluga iskorištava ili može iskoristiti neiskustvo, neznanje ili odvući pozornost potrošača od bitnih sastojaka ponude, radi ostvarivanja dobiti, te ono oglašavanje koje sadrži nejasnoće, dvosmislenosti, neistinitosti, pretjerivanja, uveličavanja, umanjivanja ili druge slične sastavnice koje potrošača varaju ili bi ga mogle prevariti.

(9) U oglasu obvezno trebaju biti navedeni ime oglašivača i njegova adresa.

Članak 30.

(1) Usporedno oglašavanje je svako oglašavanje koje eksplicitno ili implicitno identificira konkurenta ili robe ili usluge koje ponudi konkurent.

(2) Usporedno oglašavanje bit će dopušteno pod uvjetom:

- a) usporedbe robe i usluge koja zadovoljava iste potrebe ili je namijenjena u istu svrhu;
- b) usporedbe jednog ili više materijala, relevantnih, potvrđenih i reprezentativnih značajki roba i usluga;
- c) nestvaranja pometnje na tržištu između promotora i konkurenta;
- d) nediskreditiranja ili degradiranja zaštitnoga znaka, zaštitnoga naziva ili druge konkurentove prepoznatljive oznake, robe ili usluge;
- e) nezlouporebe reputacije zaštitnoga znaka, zaštitnoga naziva, drugih prepoznatljivih konkurentskih oznaka ili naznačenog podrijetla konkurentovog proizvoda;
- f) nepredstavljanja robe ili usluge kao imitacije ili replike roba i usluga koje nose zaštitni znak ili zaštitne nazive.

Članak 31.

(1) Oglašivač i njegova agencija za oglašavanje bit će odgovorni za zavaravajuće oglašavanje, nezakonito usporedno oglašavanje ili nekorektno oglašavanje.

(2) Postupke kojima je cilj zavaravajuće oglašavanje, nezakonito usporedno oglašavanje ili nekorektno oglašavanje nadležna tijela moraju ih zabraniti. Također, mogu narediti zabranu zavaravajućeg oglašavanja, nezakonitog usporednog oglašavanja ili nekorektnog oglašavanja koje još nije objavljeno, čak i bez dokaza o stvarnom gubitku ili o šteti ili o namjeri ili o nemaru oglašivača.

(3) Nadležna tijela mogu od oglašivača zatražiti dostavu dokaza o stvarnim tvrdnjama u oglasu. Stvarne tvrdnje mogu smatrati netočnima ukoliko zahtijevani dokaz nije dostavljen ili se smatra nedostatnim.

(4) Nadležna tijela mogu narediti objavu:

- a) cjelovite odluke ili jednog njezinog dijela;
- b) korektivnog iskaza.

Članak 32.

Na zahtjev nadležnoga tijela ili organizacije za zaštitu potrošača, nadležno tijelo za informiranje daje stručno mišljenje o tomu je li neka oglasna poruka nezakonita ili zavaravajuća.

VIII. EKONOMSKE USLUGE OD OPĆEG INTERESA

Članak 33.

- (1) Ekonomske usluge su usluge koje ispunjavaju osnovne potrošačke potrebe na tržištu, tj. opskrbu energijom (struja, plin, energijom za grijanje) i vodom, telekomunikacijske usluge, poštanske usluge i javni prijevoz.
- (2) Pružanje ekonomskih usluga od općeg interesa potrošaču u režimu je ugovornog odnosa.

Članak 34.

- (1) Svaki potrošač koji zaključuje novi ugovor ili mu se, na njegov zahtjev, pružaju ekonomske usluge od općeg interesa mora dobiti, bez naplate, obrazac ugovora koji će sadržavati uvjete ugovora.
- (2) Obveza plaćanja usluga mora se odnositi samo na stvarnog korisnika i/ili na stranu koja je potpisala ugovor.

Članak 35.

- (1) Prodaja energije (električna energija, energija za grijanje, plin i sl.) i vode potrošačima obračunava se na temelju stvarnih isporuka očitanih na potrošačevom brojilu.
- (2) Ukoliko se prodaja (isporuka energije) ne obračunava na temelju mjerenja potrošnje na potrošačevom brojilu, na zahtjev potrošača, isporučitelj usluga za isporuku energije navedene u stavku (1) ovoga članka dužan je potrošaču omogućiti ugradnju potrošačkog mjerila na svoj trošak, na temelju projekta o tehničkoj izvodivosti. Projekt o tehničkoj izvodivosti izrađuje i ovjerava ovlaštena stručna pravna ili fizička osoba, sukladno zakonu.
- (3) Tijela nadležna za energetiku i ovlaštene osobe za vodoopskrbu će sporazumno s ovlaštenom osobom iz nadležnoga instituta u Bosni i Hercegovini propisati način mjerenja stvarno isporučene energije, odnosno vode.

Članak 36.

- (1) Račun za pružene telekomunikacijske usluge potrošaču treba sadržavati sve potrebne podatke koji potrošaču omogućuju provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga (pozivani broj s kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva, broj impulsa i iznos) u obračunskom razdoblju.
- (2) Račun za pružanje usluge isporuke energije iz članka 35. ovoga Zakona, telekomunikacijske, komunalne i druge usluge (RTV i sl.) potrošaču se mora dostaviti posebno za svaku uslugu.
- (3) Troškovi izdavanja računa za korisnike ekonomskih usluga od općeg interesa su besplatni.

Članak 37.

Ako trgovac ili pružitelj usluga zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuči proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma, dužan je potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružane usluge obračunati i isplatiti kamate po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ukoliko je rok isporuke dulji od jednoga mjeseca.

Članak 38.

Kriteriji koji osiguravaju učinkovito pružanje ekonomskih usluga od općega interesa u korist potrošača bit će definirani zakonom, osiguravajući:

- a) kvalitetu i stalnost usluge;
- b) temeljnu univerzalnu uslugu;
- c) jednakost u pristupu i tretmanu svih potrošača;
- d) odgovarajuće informiranje potrošača o korisniku;
- e) učinkovita kompenzacijska sredstva i načine za rješavanje potrošačkih sporova;
- f) odgovarajuće usluge u smislu tehnološke evolucije i strukturalnih i organizacijskih promjena;
- g) transparentnost financiranja i tarifa;
- h) učinkovito savjetovanje i predstavljanje potrošača u donošenju odluka.

IX. UGOVORI ZAKLJUČENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Članak 39.

(1) Ugovori zaključeni izvan poslovnih prostorija su ugovori na temelju kojih trgovac prodaje robu ili usluge potrošaču i koji se zaključuju:

- a) tijekom poslovnoga putovanja trgovca izvan njegovih poslovnih prostorija;
- b) tijekom posjeta trgovca potrošačevoj kući ili njegovom radnom mjestu kada se taj posjet ne odvija na zahtjev potrošača;
- c) kao ishod neočekivanog pristupa trgovca potrošaču u sredstvima javnog prijevoza ili na bilo kojem drugom javnom mjestu.

(2) Trgovac koji sklapa ugovor na način iz stavka (1) toč. a), b) i c) ovoga članka mora se potrošaču legitimirati identifikacijskom karticom.

Članak 40.

(1) U slučaju ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija, trgovac je obvezan potrošačima dati pisanu obavijest o njihovom pravu da raskinu ugovor u roku iz članka 41. ovoga Zakona, zajedno s imenom i adresom osobe kojoj se raskid upućuje.

(2) Obavijest mora sadržavati: ime, odnosno tvrtku trgovca, njegovu adresu, datum slanja obavijesti, podatke potrebne radi identificiranja ugovora, posebno naznaku ugovornih strana, predmet ugovora i njegovu cijenu te rok za raskid ugovora iz članka 41. ovoga Zakona.

(3) U slučaju spora, trgovac je dužan dokazati da je potrošač na vrijeme predao obavijest iz ovoga članka.

Članak 41.

(1) Potrošač ima pravo ne prihvatiti posljedice ugovora, tako što će poslati pisanu obavijest trgovcu u roku od 15 dana od dana zaključenja ugovora.

(2) Potrošač nije obvezan navesti bilo koji razlog za raskid ugovora niti platiti bilo kakve troškove ili naknadu u svezi s tim. Potrošač je jedino obvezan platiti troškove povrata proizvoda.

(3) Dostava obavijesti iz stavka (1) ovoga članka imat će za posljedicu oslobađanje potrošača od bilo koje obveze iz zaključenog ugovora, osim obveze povrata proizvoda koji mu je isporučen.

- (4) Teret dokazivanja obvezom je trgovca, od trenutka nastupanja roka za raskid ugovora.
- (5) Kada potrošač iskoristi svoje pravo raskida ugovora, trgovac je dužan, bez odgode, vratiti novac uplaćen za proizvod u roku od 15 dana od dana kada je primio obavijest o raskidu ugovora.

X. PRODAJA NA TEMELJU UGOVORA NA DALJINU

Članak 42.

- (1) Ugovor o prodaji na daljinu je svaki ugovor koji se odnosi na prodaju proizvoda ili usluga, koju organizira trgovac putem kojeg sredstva za prodaju na daljinu, a zaključuje se između trgovca i potrošača. Do konačnog zaključenja ugovora koristi se jedno ili više sredstava za daljinsko komuniciranje.
- (2) Sredstva za daljinsko komuniciranje, u smislu ovoga Zakona, su sva sredstva koja bez stvarne fizičke nazočnosti trgovca i potrošača mogu biti korištena za zaključenje ugovora između dviju strana (tiskani materijal, pisma, tiskana reklamna poruka s narudžbenicom, katalog, telefon, videofon-telefon sa zaslonom, telefaks, radio, televizija, kablovska televizija, elektronska pošta i dr.).

Članak 43.

Odredbe o zaštiti potrošača u ugovorima o prodaji na daljinu ne odnose se na ugovore zaključene putem prodajnih automata ili na automatiziranim prodajnim mjestima, ugovore koji se odnose na nekretnine, osim ugovora o najmu, i ugovore zaključene na dražbama.

Članak 44.

- (1) Prije zaključenja ugovora na daljinu, trgovac je dužan putem sredstva za daljinsko komuniciranje obavijestiti potrošača:
- a) o imenu, matičnom broju i punoj adresi trgovca i dobavljača, poreznom broju, brojevima telefona i telefaksa te o e-mail adresi, ako postoji;
 - b) o imenu proizvoda ili usluge, nazivu pod kojim se proizvod prodaje;
 - c) o glavnim svojstvima i uporabnim vrijednostima proizvoda, odnosno usluge;
 - d) o cijeni i svim dodanim troškovima za potrošača, uključujući sve poreze;
 - e) o bilo kojim ostalim troškovima, uključujući i troškove isporuke;
 - f) o načinu plaćanja, te o načinu i predviđenom roku isporuke proizvoda ili pružanja usluge;
 - g) o uvjetima za ispunjenje i raskid ugovora;
 - h) o podacima u svezi s jamstvima i uslugama poslije prodaje (servisiranje i prodaja rezervnih dijelova za vrijeme i nakon jamstvenog roka i dr.);
 - i) o pravu i o roku za odustajanje od ugovora, osim u slučajevima iz članka 48. ovoga Zakona;
 - j) o razdoblju (opciji) za koji vrijedi ponudba ili cijena;
 - k) o najkraćem roku trajanja ugovora, ako se radi o neprekinutoj ili redovitoj ponavljajućoj zaštiti;
 - l) o sudskoj nadležnosti i primjeni određenoga materijalnog prava u slučaju spora.
- (2) Obavijest iz stavka (1) ovoga članka treba biti jednoznačno, jasno, lakorazumljivo, prilagođeno sredstvu za daljinsko komuniciranje, uz poštivanje dobre vjere u trgovini, dobrih

poslovnih običaja i načela koja uređuju zaštitu maloljetnika i drugih osoba koja nisu ovlaštena za davanje pristanka na kupnju.

(3) Prilikom prodaje na daljinu putem sredstava za daljinsko komuniciranje, na početku svake komunikacije trgovac treba priopćiti svoj identitet i jasnu trgovačku namjeru.

Članak 45.

(1) Za vrijeme ugovaranja, a najkasnije prije isporuke, potrošač treba dobiti obavijest u pisanom ili u drugom trajnom obliku, uz sve podatke iz članka 44. ovoga Zakona.

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

Članak 46.

Obavijest iz čl. 44. i 45. ovoga Zakona treba sadržavati trgovčevu obvezu da podatke o potrošaču neće priopćiti trećoj strani niti strani koja kao pravna ili fizička osoba djeluje unutar iste skupine poduzeća (koncern) kojoj pripada trgovac, osim ukoliko to potrošač odobri trgovcu u pisanom obliku.

Članak 47.

(1) Potrošač ima pravo, bez troškova i bez obrazloženja, odustati od ugovora na daljinu u roku od 15 dana. U slučaju odustajanja, potrošač naknađuje samo trošak povrata proizvoda.

(2) Rok za odustajanje počinje teći od dana kada je potrošač primio proizvod.

(3) Kod usluga, rok za odustajanje počinje teći od dana zaključenja ugovora.

(4) Ako trgovac potrošaču nije dostavio obavijest iz članka 44. ovoga Zakona, rok za povrat traje tri mjeseca, i to:

a) kada se radi o proizvodu - od dana kada ga je potrošač primio;

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

(5) Ako trgovac potrošaču dostavi obavijest iz članka 44. ovoga Zakona u roku od tri mjeseca, rok za povrat od 15 dana iz stavka (1) ovoga članka počinje teći od dana primitka pisane obavijesti.

(6) Kada potrošač odustane od ugovora o prodaji na daljinu, trgovac mu je dužan, bez odgode, vratiti plaćeni iznos novca, a u svakom slučaju u roku od 15 dana od dana kada je primio pisanu obavijest od potrošača.

(7) Ako trgovac ne vrati plaćeni iznos, dužan je, osim cijene, zajedno sa zakonskim zateznim kamatama, platiti i dodanih 10 % od iznosa za svakih 30 dana kašnjenja.

Članak 48.

(1) Ako se strane nisu drukčije dogovorile, potrošač ne može odustati od prava na raskid ugovora iz članka 47. ovoga Zakona u svezi s ugovorima:

a) o pružanju usluga - ako je uz njihov pristanak počeo raditi prije nego je istekao rok od 15 dana za odustajanje iz članka 47. ovoga Zakona;

b) o uslugama igara na sreću;

c) o prodaji robe ili usluga - ako cijena proizvoda ili usluga ovisi o promjenama na financijskom tržištu na koje potrošač ne može utjecati;

- d) o prodaji robe - kada je potrošač dao osobnu pisanu narudžbu ili specifikaciju za proizvod;
 - e) o prodaji robe - kada se proizvod zbog njegove naravi ne može vratiti;
 - f) za isporuke audio i video snimki ili računalnog naputka koje je potrošač uporabio;
 - g) za isporuke tiska, periodike i časopisa.
- (2) Ako trgovac ugovorom o prodaji na daljinu potrošaču osigurava kredit sam ili posredstvom treće osobe, u slučaju odustajanja od ugovora ne može zahtijevati zatezne kamate ili druge troškove za raskid ugovora o kreditu kada potrošač koristi svoje pravo na raskid iz članka 47. ovoga Zakona.
- (3) Ako je došlo do prijave u uporabi platne kartice u svezi s ugovorom na daljinu, potrošač ima pravo povrata cjelokupnih sredstava u novcu ili na platnoj kartici.

Članak 49.

- (1) Trgovac treba isporučiti proizvod ili pružiti uslugu u roku od 15 dana od dana kada mu je potrošač poslao narudžbu.
- (2) Kada trgovac ne izvrši svoju obvezu isporuke naručene robe ili usluge zbog toga što je nema ili mu nije na raspolaganju, potrošač mora biti obaviješten o tomu i mora mu se vratiti bilo koji iznos novca koji je uplatio čim je prije to moguće, a u bilo kom slučaju, u roku od 15 dana od dana primitka obavijesti o nemogućnosti isporuke.

Članak 50.

- (1) Zabranjuje se isporuka proizvoda ili usluga potrošaču koje nije naručio, ako takva isporuka zahtijeva plaćanje.
- (2) Potrošač koji primi proizvod ili uslugu koje nije naručio ima ih pravo zadržati, bez obveze plaćanja ili obavijesti trgovca o tome. Njegova se šutnja ne može smatrati pristankom na ugovor.

Članak 51.

Bez prethodnog pristanka potrošača, trgovac ne smije prema potrošaču uporabiti pojedinačna sredstva za daljinsko komuniciranje (telefon, telefaks, elektronsku poštu i dr.).

XI. POTROŠAČKI KREDIT

Članak 52.

Ugovori o kreditu su ugovori kojima kreditor dodjeljuje ili obećava da će dodijeliti potrošaču kredit u obliku odgođenog plaćanja, zajam ili sličnu financijsku pogodnost.

Članak 52a.

Ugovori kreditu iz članka 52. ovog Zakona ne smiju sadržavati odredbu indeksiranoj valutnoj klauzuli u stranoj valuti, osim u eurima.

Članak 53.

Odredbe ovoga Poglavlja ne primjenjuju se na ugovore o kreditu čija je namjena kupnja, iznajmljivanje ili renoviranje nekretnina.

Članak 54.

- (1) Potrošač, prije zaključenja ugovora o kreditu, mora biti upoznat o svim ugovornim odredbama u pisanom obliku.
- (2) Informacija iz stavka (1) ovoga članka treba sadržavati:
 - a) općenito za sve ugovore o kreditu:
 - 1) netoiznos kredita;
 - 2) ukupne troškove kredita;
 - 3) uvjete za raniju otplatu kredita;
 - 4) uvjete za raskid ugovora, uključujući i one kada potrošač kasni s plaćanjem;
 - 5) godišnju kamatu za kredit obračunatu na godišnjoj razini;
 - 6) uvjete za promjene godišnje kamatne stope;
 - 7) troškove osiguranja za postojeći dug ili bilo koje drugo osiguranje zaključeno u svezi s kreditom;
 - 8) zalog koji se mora dati;
 - b) za ugovore o kreditiranju kupnje roba ili usluga koji predviđaju obročnu otplatu:
 - 1) ukupna kupovna cijena;
 - 2) obročni iznos;
 - 3) iznos i broj obroka, plan otplate, uključujući kamatnu stopu i druge troškove;
 - 4) realnu godišnju kamatnu stopu;
 - 5) troškove osiguranja vezane uz ugovor o kreditu;
 - 6) odredba o pridržaju prava vlasništva ili o bilo kojem zalogu koji je dan.

Članak 55.

- (1) Ukupni troškovi kredita su svi troškovi, uključujući kamate i sva druga davanja koja je potrošač dužan platiti za odobreni kredit.
- (2) Ukupni troškovi kredita koje snosi potrošač ne uključuju:
 - a) troškove koje potrošač plaća ako uredno ne ispunjava obveze iz ugovora o kreditu;
 - b) troškove doznaka i troškove za vođenje računa za plaćanje otplate, kamate i ostale izdatke u svezi s ugovorenim kreditom;
 - c) troškove osiguranja otplate kredita čiji najveći iznos može biti ukupan iznos kredita, uključujući kamate i ostale troškove;
 - d) troškove članarina u određenim udrugama ili skupinama koje proizilaze iz posebnih ugovora, a utječu na uvjete potrošačkog kredita;
 - e) druge troškove, kao što su troškovi koje treba platiti potrošač pri kupovini određenog proizvoda, a ne smatraju se prodajnom cijenom proizvoda.

Članak 56.

- (1) Realna godišnja kamata na kredit je godišnja stopa troškova kredita kojom su za potrošača ukupni troškovi kredita izraženi u godišnjem postotku za odobreni kredit, a kojim se na godišnjoj razini izjednačava vrijednost svih obveza po kreditu (zajmova, otplata i troškova) o kojima su se sporazumjeli vjerovnik i potrošač u ugovoru o kreditu.
- (2) Godišnja stopa troškova kredita obračunava se u vrijeme zaključenja ugovora i vrijedi za vrijeme trajanja kredita i za ugovorne obveze, pod pretpostavkom valjanosti ugovora za ugovoreno vrijeme i urednog ispunjavanja obveza vjerovnika i potrošača.

Članak 57.

- (1) Ugovor o potrošačkom kreditu zaključuje se u pisanom obliku.
- (2) Ugovor koji potpisuje potrošač mora sadržavati sve informacije propisane u članku 54. ovoga Zakona.
- (3) Kreditor je dužan uručiti potrošaču jedan primjerak potpisanog ugovora.

Članak 58.

- (1) Odredbe članka 57. stavak (2) ovoga Zakona neće se primjenjivati na ugovore o potrošačkom kreditu kod kojih kreditor priznaje pravo potrošaču da prekorači dopušteni iznos na svom tekućem računu, pod uvjetom da, osim kamate obračunate na taj kredit, neće obračunati druge troškove za razdoblje kraće od tri mjeseca.
- (2) Kreditor, prije zaključenja ugovora, mora u pisanom obliku obavijestiti potrošača:
 - a) o dopuštenoj gornjoj granici prekoračenja na tekućem računu potrošača;
 - b) o godišnjoj kamatnoj stopi;
 - c) o uvjetima za promjenu kamatne stope;
 - d) o načinima raskida ugovora.
- (3) Kreditor je dužan u pisanom obliku obavijestiti potrošača o svakoj promjeni godišnje kamatne stope i troškova osam dana prije nastanka promjene ili, iznimno, u vrijeme saznanja promjene, ako je taj rok kraći od osam dana, kao i prilikom terećenja tekućeg računa potrošača.
- (4) Ako kreditor prešutno dopusti prekoračenje tekućeg računa potrošača, dužan je u pisanom obliku obavijestiti potrošača o iznosu godišnjih kamata i kamatnih stopa, o promjeni kamatnih stopa kod prekoračenja na tekućem računu duljem od tri mjeseca i troškovima kojima će teretiti tekući račun potrošača zbog prekoračenja, kao i o svim obvezama koje nastanu za potrošača zbog prekoračenja na njegovom tekućem računu.

Članak 59.

- (1) Kada ugovor nije sačinjen u pisanom obliku ili kada nedostaje neki od podataka iz članka 57. stavak (2) ovoga Zakona, potrošač ima pravo zatražiti raskid ugovora.
- (2) Ako potrošač ostaje pri ugovoru, njegove su obveze plaćanje netoiznosa kredita i kamate po zakonskoj kamatnoj stopi.

Članak 60.

Potrošač ima pravo raskinuti ugovor, pod uvjetom da pisano obavijesti kreditora u roku od 15 dana od dana zaključenja ugovora.

Članak 61.

Kada u namjeri kupnje robe ili dobivanja usluge potrošač zaključi ugovor o kreditu s trećom osobom, a ne s opskrbljivačem, a kreditor i opskrbljivač su u neposrednom trgovačkom odnosu, potrošač ima pravo na iste pravne lijekove prema kreditoru kao i prema opskrbljivaču robom ili uslugama, u slučaju da roba ili usluga nije isporučena ili je djelomično isporučena ili ne odgovara odredbama ugovora o prodaji.

Članak 62.

- (1) Bilo koji sporazum koji potrošaču daje pravo odricanja istih pravnih lijekova prema kreditoru ili obračuna svojih tražbina s tražbama kreditora prema njemu ništav je.
- (2) Zabranjena je uporaba mjenica i čekova prilikom zaključenja ugovora o potrošačkom kreditu.

Članak 63.

- (1) Kreditor može raskinuti ugovor zbog neizvršenja obveze potrošača, pod uvjetom:
 - a) da potrošač kasni s uplatom najmanje dva uzastopna obroka kredita u cijelosti ili djelomično, ali ne manje od jedne osmine ukupnoga iznosa kredita ili ukupnoga iznosa svih obroka,
 - b) da je kreditor obvezno obavijestio potrošača u pisanom obliku da će, u slučaju kašnjenja potrošača s otplatom, zatražiti plaćanje cijelog preostalog iznosa i ostavio potrošaču rok od 15 dana da to učini, s tim što potrošač nije postupio prema toj obavijesti. Potrošaču mora biti dana mogućnost rješavanja spora na prijateljski način.
- (2) U slučaju raskida ugovora na temelju stavka (1) ovoga članka, preostali se iznos duga smanjuje za kamatu i ostale troškove koji se obračunavaju za razdoblje nakon obavijesti o raskidu.

Članak 64.

- (1) Kreditor može raskinuti ugovor zbog potrošačevog kašnjenja otplate kada se radi o ugovoru o isporuci robe ili usluga s obročnim plaćanjem jedino na temelju razloga propisanih u članku 63. stavak (1) ovoga Zakona.
- (2) Kada kreditor dođe u posjed robe, obračun između ugovornih strana mora biti sačinjen na način kojim neće doći do neopravdanog bogaćenja kreditora ponovnim dolaženjem u posjed. Prilikom procjene obeštećenja za uporabu robe koja podliježe vraćanju, mora se voditi računa o smanjenju njezine vrijednosti nastalom njezinom uporabom.
- (3) Potrošač je obvezan vratiti proizvod u neizmijenjenom stanju i količini ili platiti naknadu zbog smanjene vrijednosti proizvoda nastale uporabom proizvoda do datuma raskida ugovora.

Članak 65.

- (1) Potrošač ima pravo izvršiti svoje obveze po ugovoru prije ugovorenog roka.
- (2) U tom slučaju ukupni troškovi kredita smanjuju se za kamate i ostale troškove koji su bili obračunati za razdoblje nakon prijevremene otplate.

Članak 66.

U slučaju iznimnih okolnosti, sud može, na zahtjev potrošača, produljiti rok za plaćanje zakašnjelih obroka ako potrošač pruži jamstvo da će izvršiti svoju obvezu i ako trgovac zbog toga ne trpi štetu.

Članak 67.

- (1) Ugovor o kreditnom posredovanju je ugovor u kome kreditni posrednik preuzima obvezu posredovanja u korist potrošača prilikom odobravanja kredita za određenu proviziju ili informiranja potrošača o povoljnom kreditiranju.
- (2) Ugovor o kreditnom posredovanju mora biti sačinjen u pisanom obliku i jedan primjerak ugovora mora se dati potrošaču.
- (3) Tekst ugovora mora sadržavati jasno određenu naknadu za kreditnog posrednika. Ova naknada mora uključivati sve troškove u svezi s posredovanjem.
- (4) Neispunjenje navedenih uvjeta čini posredovanje ništavim.
- (5) Potrošač je obavezan platiti naknadu posredniku jedino ako i kada dobije traženi kredit kao ishod posredovanja.

XII. OSIGURANJE

Članak 68.

Ugovori o osiguranju koji se zaključuju ili se nude potrošačima moraju biti sukladni propisima koji reguliraju obligacijske odnose u Bosni i Hercegovini, kao i s posebnim propisima o osiguranju.

Članak 69.

Potrošač ima pravo, bez navođenja posebnih razloga bilo koje vrste, raskinuti ugovor, s tim što o tome obavještava osiguravatelja u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora.

XIII. ELEKTRONSKI INSTRUMENTI PLAĆANJA

Članak 70.

- (1) Elektronskim instrumentima plaćanja (u daljnjem tekstu: EIP) smatraju se instrumenti plaćanja na daljinu koji korisniku i vlasniku omogućuju pristup finansijskim sredstvima na njihovom računu kod neke finansijske institucije, radi prijenosa novčane vrijednosti (transakcije) prilikom kojeg se redovito traži identifikacijski broj i/ili sličan dokaz identiteta.
- (2) Instrumenti plaćanja na daljinu mogu biti kartice za plaćanje, kao što su: kreditne i debitne kartice, prodajne kartice (kartice trgovačkih društava), s pomoću kojih se omogućuje odgoda terećenja računa, kao i primjena telekomunikacijskog i kućnog bankarstva.
- (3) Elektronski novac (e-novac) je instrument koji obuhvaća karticu za pamćenje (memoriranje) novčanih vrijednosti ili računalnu memoriju u koji se novčane vrijednosne elektronski jedinice pohranjuju, omogućujući njegovom vlasniku ili korisniku prijenos novčane vrijednosti.
- (4) Neke vrste e-novca mogu se ponovno napuniti jedinicama novčane vrijednosti. E-novac ne smatra se instrumentom plaćanja na daljinu.
- (5) Odredbe o EIP-u odnose se:
 - a) na doznačavanje novca posredstvom EIP-a, osim plaćanja naručenih ili ostvarenih posredstvom finansijskih institucija;
 - b) ulaganje i povlačenje gotovine s pomoću EIP-a iz uređaja, kao što su bankomati, u ili izvan zgrada izdavatelja EIP-a ili drugih pravnih osoba koji, na temelju ugovora, smiju prihvatiti EIP.

(6) Odredbe o EIP-u ne odnose se na plaćanja čekom i na jamstvene uloge EIP-a kod određenih kartica EIP-a u svezi s plaćanjem čekom.

Članak 71.

- (1) Izdavatelj EIP-a je osoba koja drugoj osobi, u sklopu svojeg poslovanja, stavlja na raspolaganje EIP, na temelju međusobno zaključenog ugovora u pisanom obliku.
- (2) Vlasnik EIP-a je osoba koja je, na temelju zaključenog ugovora s izdavateljem u pisanom obliku, vlasnikom EIP-a.
- (3) Korisnik EIP-a je osoba koja, na temelju zaključenog ugovora s vlasnikom u pisanom obliku, raspolaže EIP-om. Korisnik može biti i sam vlasnik EIP-a.

Članak 72.

- (1) Izdavatelj EIP-a, prilikom zaključenja ugovora, a u svakom slučaju prije isporuke EIP-a, u pisanom, a po mogućnosti i u elektronskom obliku, zainteresiranoj stranci (mogućem korisniku) treba priopćiti sljedeće podatke:
 - a) opis EIP-a, a po potrebi, i tehničke zahtjeve koji se odnose na primjenu odgovarajuće komunikacijske opreme vlasnika i korisnika EIP-a te vrstu i način uporabe EIP-a, uključujući, ukoliko postoji, gornju financijsku granicu plaćanja;
 - b) pregled odgovarajućih obveza i odgovornosti vlasnika i/ili korisnika i izdavatelja EIP-a, a naročito opis mjera koje izdavatelj EIP-a treba poduzeti kako bi EIP učinio sigurnim i sredstva koja omogućuju njegovu uporabu (npr. unošenje i uporaba šifre u EIP u obliku osobnog matičnog broja ili neke druge šifre);
 - c) uobičajeno vrijeme u kojem se debitira ili kreditira račun vlasnika ili korisnika EIP-a, uključujući i datum pretvaranja, odnosno ako vlasnik ili korisnik EIP-a nema račun kod izdavatelja EIP-a, uobičajeno vrijeme u kojem će primati račune;
 - d) sve troškove koji terete vlasnika, a posebice visinu početnih i godišnjih pristojbi, provizije i troškove koje vlasnik ili korisnik EIP-a plaća izdavatelju EIP-a za obavljene poslove, a po potrebi, i kamate i način njihova obračuna;
 - e) vrijeme u kojem vlasnik ili korisnik EIP-a može staviti prigovor na određeni prijenos novčane vrijednosti, kao i naputak o postupku za pomoć i odštetu koji su vlasniku ili korisniku na raspolaganju, stavljanje prigovora, kao i pristup tom postupku;
 - f) pravo koje se primjenjuje na ugovor.
- (2) Ako se EIP može uporabiti za poslove s inozemstvom (izvan zemlje izdavatelja EIP-a, odnosno priključenja), izdavatelj EIP-a će vlasniku ili korisniku EIP-a priopćiti:
 - a) iznos svih pristojbi i cijena za zamjenu stranog sredstva plaćanja, a po potrebi, i devizni tečaj;
 - b) referentni tečaj za obračun posla, uključujući i datum deviznog tečaja.

Članak 73.

- (1) Nakon izvršenog prijenosa novčane vrijednosti, izdavatelj EIP-a treba korisniku EIP-a uputiti pisanu, a po mogućnosti i u elektronskom obliku, obavijest koja najmanje sadrži:
 - a) podatke s pomoću kojih korisnik EIP-a može identificirati prijenos novčane vrijednosti i podatke o prihvatitelju prijenosa;
 - b) iznos prijenosa koji će u obračunskoj vrijednosti teretiti vlasnika;

- c) valuti u kojoj će iznos prijenosa teretiti korisnika EIP-a;
 - d) iznos pristojbe i troškova za izvršeni prijenos.
- (2) Izdavatelj EIP-a dužan je vlasniku i korisniku EIP-a omogućiti provjeru najmanje pet posljednjih prijenosa novčanih vrijednosti izvršenih na taj način, kao i preostali iznos novčanih sredstava na tom računu.

Članak 74.

- (1) Vlasnik i korisnik EIP-a treba uporabiti EIP sukladno uvjetima koji vrijede za izdavanje i uporabu EIP-a. Vlasnik i korisnik EIP-a trebaju poduzeti sve mjere kako bi EIP i njegovu uporabu učinili sigurnima, a posebice sredstva (osobni identifikacijski broj ili drugu šifru) koja omogućuje njegovu uporabu.
- (2) Korisnik EIP-a, prema svom saznanju, izdavatelju EIP-a ili ustanovi koju on naznači, bez odgode, treba priopćiti:
- a) gubitak ili krađu EIP-a ili sredstva koje omogućuje njegovu uporabu;
 - b) knjiženje neodobrenog prijenosa novčane vrijednosti na njegovom računu;
 - c) svaku pogrešku i svaku nepravilnost u vođenju računa kod izdavatelja EIP-a.
- (3) Korisnik EIP-a ne smije zabilježiti u prepoznatljivom obliku svoj osobni identifikacijski broj ili drugu šifru, a naročito ne na EIP-u niti na bilo kojem predmetu koji s EIP-om nosi uz sebe.
- (4) Korisnik EIP-a ne smije poništiti narudžbu koju je ispostavio posredstvom svoga EIP-a, osim ako iznos nije bio utvrđen kada je narudžba ispostavljena.

Članak 75.

- (1) Do trenutka prijave gubitka ili krađe korisnik EIP-a sam naknađuje nastale troškove, najviše do 300 KM, osim ako je gubitak nastao krajnjom nepažnjom korisnika EIP-a, prijeverom ili kršenjem odredaba članka 74. stavak (2) ovoga Zakona.
- (2) Od vremena kada korisnik EIP-a obavijesti izdavatelja EIP-a o gubitku ili krađi EIP-a (ili osoba koju odredi izdavatelj), on više nije odgovoran za posljedice tog gubitka ili krađe, osim u slučaju krajnje nepažnje, prijevere ili kršenja odredaba ovoga Zakona od korisnika EIP-a.
- (3) Korisnik nije odgovoran ako je EIP uporabljen bez njegove nazočnosti ili bez njegove identifikacijske kartice. Primjena povjerljive šifre ili drugog identifikacijskog sredstva nije dostatna za njegovu odgovornost.

Članak 76.

- (1) Izdavatelj EIP-a može mijenjati ugovorne uvjete, ako su te promjene pravodobno priopćene osobno vlasniku ili korisniku EIP-a, tako da vlasnik može zbog promjene uvjeta odustati od ugovora u roku od jednog mjeseca od primitka takve obavijesti.
- (2) Odredbe stavka (1) ovoga članka ne odnose se na promjenu kamatne stope koja vrijedi od dana objave ako izdavatelj EIP-a o tomu bez odgode obavijesti osobno vlasnika ili korisnika EIP-a, što ne utječe na pravo vlasnika EIP-a da odustane od ugovora.
- (3) Izdavatelj EIP-a:
- a) ne smije otkriti osobni identifikacijski broj vlasnika EIP-a ili bilo koju šifru vlasnika EIP-a, osim vlasniku;

- b) ne smije poslati nezatraženi EIP, osim ako se radi o zamjenskom EIP-u za EIP koji vlasnik ili korisnik EIP-a već posjeduje;
 - c) treba dovoljno dugo čuvati unutarnje zapise radi omogućenja provjere i ispravka pogrešaka u prijenosima novčanih vrijednosti iz članka 70. ovoga Zakona;
 - d) dužan je vlasniku i korisniku EIP-a osigurati prikladno sredstvo radi dostave potrebnih priopćenja. Kada korisnik EIP-a obavijest predaje putem telefona, izdavatelj EIP-a dužan je korisniku EIP-a potvrditi primitak obavijesti u pisanom obliku.
- (4) U slučaju spora s vlasnikom EIP-a oko prijenosa novčanih vrijednosti iz članka 70. ovoga Zakona, izdavatelj EIP-a uz zadržavanje prava dokaza druge strane treba dokazati:
- a) da je prijenos uredno zabilježen i proknjižen;
 - b) da na prijenos nije utjecao tehnički kvar ili sličan nedostatak.

Članak 77.

- (1) Izdavatelj EIP-a odgovoran je:
- a) za neobavljen ili pogrešno obavljen prijenos novčane vrijednosti vlasnika ili korisnika EIP-a i kada je prijenos obavljen preko uređaja/terminala koji nije pod izravnim i isključivim nadzorom izdavatelja EIP-a, pod uvjetom da prijenos nije proveden preko uređaja čiju uporabu izdavatelj EIP-a nije odobrio;
 - b) za prijenose koje vlasnik ili korisnik EIP-a nije odobrio, kao i za svaku pogrešku ili neispravno vođenje računa vlasnika ili korisnika EIP-a;
 - c) za iznos izvršenog ili djelomično izvršenog prijenosa novčanih vrijednosti s obračunatim kamatama;
 - d) za iznos potreban kako bi račun vlasnika ili korisnika EIP-a bio vraćen u stanje u kojem se nalazio prije proknjiženog iznosa koji nije odobren;
 - e) za financijske posljedice, a posebice one koje se odnose na opseg i naknadu štete prema odredbama zaključenog ugovora između izdavatelja EIP-a i vlasnika EIP-a.
- (2) Izdavatelj EIP-a odgovara vlasniku EIP-a za gubitak upisane vrijednosti ili za manjkavo izvršenje prijenosa novčanih vrijednosti zbog funkcionalne pogreške uređaja ili EIP-a, sve dok gubitak ili manjkavost ne budu ponovno ispravljeni, pod uvjetom da funkcionalnu pogrešku nije prouzročio korisnik namjerno ili u suprotnosti s odredbom članka 73. stavak (1) točka a) ovoga Zakona.
- (3) Funkcionalne pogreške uređaja ili EIP-a ne smiju za vlasnika ili korisnika EIP-a prouzročiti štetu koju izdavatelj EIP-a ne bi razumno naknadio.

Članak 78.

- (1) Izdavatelj EIP-a brine o tomu da korisnik EIP-a može u svako doba dana i noći prijaviti gubitak ili krađu EIP-a.
- (2) Izdavatelj je EIP-a nakon primitka obavijesti o gubitku ili krađi EIP-a dužan, čak i kada je vlasnik ili korisnik EIP-a grubo nemaran ili prijevarnog ponašanja, poduzeti sve mjere radi sprečavanja daljnje uporabe EIP-a.

XIV. TURISTIČKI PAKET ARANŽMANI

Članak 79.

- (1) Turistički paket aranžmani su oni ugovori o putovanju koji organizatora putovanja obvezuju da potrošaču pruži najmanje dvije usluge, i to prijevoz i smještaj, kao i druge turističke usluge koje nisu sporedne usluge prijevoza i/ili smještaja, a čine značajan dio ukupne cijene, s tim što je potrošač dužan platiti organizatoru putovanja jedinstvenu cijenu.
- (2) Ugovor iz stavka (1) ovoga članka isključivo se odnosi na putovanja koja traju dulje od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje.
- (3) Izjava organizatora putovanja da je on jedini posrednik prilikom sklapanja ugovora s osobama koje trebaju pružiti usluge putovanja (davatelji usluga) neće se smatrati pravovaljanom ako je potrošač, s obzirom na ostale okolnosti koje prate ugovor, mogao imati dojam da je organizator putovanja osobno odgovoran za pružanje ugovorenih usluga.

Članak 80.

- (1) Ako organizator putovanja nudi program putovanja, program mora sadržavati razumljive, točne i jasne informacije o cijeni putovanja, o kapari, o roku za plaćanje preostalog iznosa kao i slijedeće precizne podatke ukoliko su bitni za ugovor:
 - a) odredište;
 - b) vrstu prijevoznog sredstva, njegove oznake i razred;
 - c) smještaj (vrsta, položaj, kategorija ili udobnost i druge glavne oznake, uključujući eventualnu registraciju i turističku kategorizaciju);
 - d) ishrana;
 - e) opis plana putovanja (itinerar);
 - f) ukupan broj dana i noćenja u aranžmanu;
 - g) uvjeti koji se odnose na viziranje putovnica za građane Bosne i Hercegovine, kao i informacije o medicinskim i policijskim formalnostima važnim za aranžman;
 - h) minimalan broj sudionika putovanja, ukoliko je to uvjetom, kao i informacije o konačnom roku prije odlaska kada se potrošač mora pisano obavijestiti da minimalni broj sudionika nije dostignut te da se putovanje ne može realizirati;
 - i) ostali podaci važni za potrošača (klima, vrste valuta i dr.).
- (2) Podaci objavljeni u programu obvezujući su za organizatora putovanja. Međutim, prije zaključenja ugovora, organizator može unijeti izmjene, pod uvjetom da je to pravo sebi zadržao u programu. Organizator putovanja i potrošač mogu se dogovoriti o uvjetima aranžmana koji su drukčiji od onih navedenih u programu.
- (3) Stavak (1) ovoga članka primjenjuje se bez mogućih izmjena ukoliko se informacije o aranžmanu nalaze na nosaču slike ili zvuka koje nudi organizator putovanja.

Članak 81.

- (1) Prije zaključenja ugovora, organizator putovanja mora obavijestiti potrošača:
 - a) o zahtjevu za viziranje putovnice, a posebice o vremenu za dobivanje vize. Ova obveza odnosi se na formalnosti koje se tiču građana Bosne i Hercegovine,
 - b) o medicinskim i policijskim formalnostima, ako ti uvjeti nisu već navedeni u programu putovanja koje se organizira i učinjeni dostupnim potrošaču, s tim da u međuvremenu nije bilo izmjena programa.

(2) Potrošaču trebaju biti priopćene sve ugovorne odredbe prije zaključenja ugovora i treba mu biti uručen primjerak ugovora. Ugovor obvezno sadrži sve odredbe iz programa, prospekta ili kataloga iz članka 80. stavak (1) ovoga Zakona, koji je osobno uručen potrošaču.

Članak 82.

(1) U trenutku zaključenja ugovora ili neposredno nakon toga, organizator putovanja mora izdati potrošaču potvrdu o putovanju.

(2) Potvrda o putovanju uz cijenu mora sadržavati uvjete plaćanja iz članka 80. stavak (1) ovoga Zakona i ostale podatke o putovanju iz članka 80. stavak (1) toč. b), c), d), f) i h) te sljedeće podatke:

- a) konačno odredište ili ukoliko putovanje ima više odredišta - navesti ih zasebno s vremenom boravka i datumima;
- b) datum i planirana vremena odlaska i povratka;
- c) posjeti, ekskurzije i druge usluge uključene u cijenu aranžmana;
- d) obavijest o zadržanom pravu na izmjenu cijena i faktora koji utječu na njihovo izračunavanje, kao i o činjenicama koje ne uključuje cijena putovanja;
- e) ugovoreni posebni zahtjevi potrošača;
- f) ime i adresa organizatora putovanja;
- g) ime, adresa i broj telefona lokalnog predstavnika organizatora putovanja komu se potrošač može obratiti za pomoć u slučaju potrebe, a ukoliko nema takvoga predstavnika, broj telefona za hitne pozive;
- h) informacije o mogućoj uplati osiguranja za pokriće troškova u slučaju potrošačevog otkazivanja aranžmana, ozljede, bolesti, smrtnog slučaja, povratka u zemlju, uključujući ime i adresu osiguravatelja;
- i) sve uvjete i zahtjeve koji se tiču ugovora.

Članak 83.

(1) Ugovorom utvrđena cijena ne smije se mijenjati, osim ako je to u ugovoru izričito dopušteno i ako ugovor sadrži podatke za izračunavanje nove cijene. Pritom, do naknadne promjene obračuna smije doći samo:

- a) ako dolazi do promjene troškova prijevoza veće od 5 % radi promjene cijene pogonskog goriva;
- b) ako dolazi do promjene pristojbe za određene usluge, kao što su: pristajanje u morskim, slatkovodnim i zračnim lukama, peljarenje i putničke pristojbe na zračnim lukama;
- c) ako dolazi do utjecaja promjene deviznog tečaja, ukoliko ta promjena utječe na povećanje cijene aranžmana više od 5 %.

(2) Organizator putovanja mora obavijestiti potrošača o povećanju cijene čim dozna za okolnosti koje su dovele do povećanja.

(3) Ukoliko organizator putovanja traži povećanje cijene, potrošač ima pravo odustati od ugovora, pod uvjetom da to odmah priopći organizatoru putovanja.

(4) Ugovorena se cijena ni u kom slučaju ne smije povećati u razdoblju od 20 radnih dana prije ugovorenog datuma polaska.

Članak 84.

- (1) Prije nego putovanje počne, potrošač može prenijeti svoj aranžman na drugoga potrošača koji ispunjava sve uvjete za putovanje, s tim da o tome pravodobno obavijesti organizatora putovanja.
- (2) Drugi potrošač koji preuzima aranžman i njegov prethodnik zajednički su solidarno odgovorni organizatoru putovanja za plaćanje cijene i troškova prijenosa ugovornih obveza.

Članak 85.

- (1) Potrošač može odustati od ugovora u bilo koje vrijeme prije polaska na putovanje.
- (2) Ukoliko potrošač odustane od ugovora, organizator putovanja gubi pravo na naplatu ugovorene cijene. Međutim, on ima pravo na odgovarajuću naknadu štete. Iznos naknade određuje se tako što se od cijene aranžmana oduzmu troškovi koje nije uzrokovao organizator putovanja i iznos koji organizator putovanja može naplatiti različito obračunavajući usluge unutar aranžmana.
- (3) Uzimajući u obzir uobičajeno uštedene troškove i uobičajenu moguću dobit od različitog obračuna usluga, ugovor za svaku vrstu aranžmana može definirati poseban postotak cijene aranžmana kao osnovu za naknadu štete.

Članak 86.

- (1) Ukoliko organizator putovanja otkáže aranžman prije polaska ili načini značajnu izmjenu aranžmana, mora o tomu bez odgode obavijestiti potrošača u pisanom obliku, kako bi potrošač donio odluku u svezi s otkazivanjem ili izmjenom cijene.
- (2) U tim slučajevima potrošač ima pravo:
 - a) prihvatiti otkazivanje aranžmana;
 - b) prihvatiti izmijenjene ugovorne odredbe i novu cijenu, s tim da, ako je drugi ponuđeni aranžman lošije kvalitete ili jeftiniji, organizator putovanja potrošaču mora refundirati za razliku u cijeni, a ako je drugi ponuđeni aranžman skuplji, organizator putovanja ne smije tražiti razliku u cijeni od potrošača;
 - c) zatražiti otkazivanje ugovora bez obveze plaćanja naknade štete;
 - d) na aranžman jednake ili veće vrijednosti ukoliko organizator putovanja može ponuditi takav aranžman, s tim što u slučaju više cijene potrošač nije obvezan doplatiti cjenovnu razliku.
- (3) Potrošač mora bez odgode obavijestiti organizatora putovanja o svojoj odluci.
- (4) U slučaju otkazivanja ugovora prije polaska, potrošaču se mora refundirati kapara koju je uplatio, i to u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti. Ne može se tražiti od potrošača da plati naknadu štete u slučaju otkazivanja ugovora prije polaska, a potrošač ima i pravo na isplatu kamata na njegovu uplaćenu kaparu po stopi koju obračunava komercijalna banka na tromjesečne depozite za razdoblje od dana uplate kapare do dana otkazivanja ugovora.
- (5) Ukoliko do izmjena u aranžmanu dođe tijekom izvršenja ugovora, potrošač, ako odluči odustati od ugovora, snosi samo realne troškove pruženih usluga do trenutka odustajanja.
- (6) Bez obzira na vrstu odluke koju donese, potrošač ima pravo tražiti naknadu štete.

(7) O svakom propustu u svezi s izvršenjem ugovora koji primijeti na licu mjesta, potrošač mora obavijestiti pružatelja odgovarajućih usluga i organizatora i/ili trgovca na malo u pisanom obliku ili na bilo koji drugi odgovarajući način što je prije moguće.

Članak 87.

(1) Potrošač nema pravo primiti naknadu za neizvršenje ugovora od organizatora putovanja u sljedećim slučajevima:

- a) ako je ugovor otkazan zbog nedovoljnog broja sudionika, pod uvjetom da je potrošač bio unaprijed obaviješten o toj klauzuli ugovora;
- b) ako je ugovor otkazan zbog više sile kao posljedice nepredvidivog i iznimnog događaja, čije su posljedice takve naravi da se nisu mogle izbjeći ni uz dužnu pažnju.

(2) Prebukiranje kapaciteta ne smatra se višom silom u smislu stavka (1) točke b) ovoga članka.

Članak 88.

(1) Organizator putovanja mora poduzeti sve nužne mjere u slučaju otkazivanja ugovora, a posebice u svezi s povratkom potrošača, ako je povratna karta bila ugovorena.

(2) Organizator putovanja snosi sve ostale troškove u svezi sa slučajem iz stavka (1) ovoga članka.

Članak 89.

(1) Organizator putovanja i posrednik zajednički su solidarno odgovorni potrošaču za pružanje ugovorenih usluga, kao i za štetu nastalu usljed neizvršenja ugovora, čak i u slučaju kada je ugovor zaključio posrednik u njegovo ime a za račun organizatora putovanja.

(2) Osobe koje pružaju usluge tijekom putovanja, na zahtjev organizatora putovanja i posrednika ili osobe koja naruči te usluge, odgovorni su potrošaču za pružanje tih usluga, kao i za štetu nastalu zbog neizvršenja ili nepotpunog izvršenja, a potrošač ima pravo uputiti odštetni zahtjev bilo kojoj od navedenih osoba.

Članak 90.

(1) Organizator putovanja dužan je za svaki aranžman osigurati jamstvo kod banke ili osiguravajućeg društva radi naknađivanja potrošaču:

- a) cijene aranžmana, ako zbog nelikvidnosti ili stečaja organizatora izostanu usluge aranžmana;
- b) troškova koji nastanu uslijed nelikvidnosti ili stečaja organizatora za povratak potrošača u mjesto polaska.

(2) Jamstvo iz stavka (1) ovoga članka daje se u obliku police osiguranja, gotovinskog pologa, bankovnog jamstva i sl.

XV. VREMENSKI ZAKUP TURISTIČKOG OBJEKTA

Članak 91.

(1) Ugovor o izravnom i neizravnom stjecanju prava na uporabu turističkog objekta (nekretnine) na temelju zakupa na određeno vrijeme (u daljnjem tekstu: zakupni ugovor),

mora biti sačinjen u pisanom obliku i zaključuje se na razdoblje koje ne može biti kraće od tri godine.

(2) Zakupni ugovor mora sadržavati sljedeće odredbe:

- a) naziv i sjedište, s punom adresom tvrtke koja prodaje vremenski zakup turističkog objekta;
- b) naziv (ime i prezime) i sjedište, s punom adresom pravne ili fizičke osobe koja je vlasnikom ili ima pravo raspolaganja turističkim objektom;
- c) ime, prezime i adresu potrošača;
- d) točan opis prava koja potrošač ostvaruje zakupnim ugovorom;
- e) naziv i točan opis turističkog objekta i njegove potpunosti, ako se pravo odnosi na određenu nekretninu, državu, pokrajinu, grad ili mjesto i naselje u kojem se nalazi turistički objekt, položaj, kategorije, komunalnu opremljenost i druge podatke važne za njegovu uporabu;
- f) razdoblje u kojem se mogu ostvariti prava iz zakupnog ugovora i vrijeme njegova stupanja na snagu;
- g) ako turistički objekt nije dovršen u vrijeme zaključenja zakupnog ugovora, točne podatke o stanju gradnje i rok do kojega se predviđa da će on biti u uporabi, broj spisa građevinske dozvole, naziv i punu adresu tijela koji je izdao građevinsku dozvolu;
- h) podatke o zajedničkim komunalnim uslugama kojima će raspolagati turistički objekt (priklučci za plin, električnu i toplinsku energiju, vodu, telekomunikacije, kablovsku televiziju i dr.);
- i) jamstvo za uredno dovršenje turističkog objekta i obeštećenje ako objekt ne bude uopće dovršen ili ne bude dovršen u ugovorenom roku te način ostvarenja jamstva;
- j) točnu cijenu uporabe vremenskog zakupa turističkog objekta;
- k) poreze, prireze i druge pristojbe koje je potrošač dužan platiti, a koji nisu obuhvaćeni cijenom iz točke j) ovoga članka;
- l) troškove koje je potrošač, osim cijene, dužan plaćati u svezi s uporabom turističkog objekta i načela obračuna tih troškova (boravišna pristojba, održavanje i upravljanje turističkim objektom, uporaba zajedničkih prostorija i prostora, aparata i uređaja, odlaganje (odvoz) smeća, plin, električna i toplinska energija, voda i dr.);
- m) podatke o zajedničkim prostorijama, prostorima i uređajima (bazen, sauna, praonica i sušionica rublja, terasa, vrt, podrum, drvarnica i dr.) i uvjetima za pristup potrošača tim prostorijama, prostorima i uređajima;
- n) pravila za održavanje, popravak, upravljanje i poslovno vođenje turističkog objekta;
- o) prava potrošača prema odredbama ovoga Zakona;
- p) odredbu prema kojoj se potrošač ne može teretiti za bilo kakve naknade, osim ugovorenih;
- r) mogućnost zamjene ili daljnje prodaje iz zakupnog ugovora;
- s) uvjete za otkazivanje zakupnog ugovora;
- t) način rješavanja sporova;
- u) odredbu o sudskoj nadležnosti i primjeni određenog materijalnog prava u slučaju spora;
- v) mjesto i datum zaključenja zakupnog ugovora.

(3) Puna adresa iz stavka (2) toč. a), b) i g) ovoga članka obvezno sadrži mjesto, ulicu i kućni broj, broj telefona i telefaksa te adresu elektronske pošte, a može sadržavati i broj poštanskog pregratka.

(4) Trgovac je dužan sve obavijesti iz ovoga članka priopćiti svakom potrošaču koji traži podatke o turističkom objektu.

Članak 92.

(1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge, raskinuti zakupni ugovor, bez plaćanja bilo kakve kazne ili nekih drugih troškova, putem pisane obavijesti trgovcu u roku od 15 dana od dana zaključenja zakupnog ugovora.

(2) Za vrijeme raskidnog roka iz stavka (1) ovoga članka, trgovac ne smije tražiti od potrošača bilo kakva plaćanja.

(3) Ako zakupni ugovor ne sadrži sve odredbe propisane u članku 91. ovoga Zakona, vrijeme za raskid ugovora produljuje se na tri mjeseca od dana njegovog zaključenja. Ako potrošač dobije te podatke u roku od tri mjeseca, rok od 15 dana iz stavka (1) ovoga članka počinje se računati od dana primitka obavijesti.

XVI. NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Članak 93.

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

(2) Ugovorne odredbe trebaju biti razumljive i u svezi s drugim odredbama u istom ili u drugom ugovoru između istih strana, uzimajući u obzir prirodu proizvoda ili usluge i svih drugih sudionika u svezi sa zaključenjem ugovora.

(3) U slučaju dvojbe u svezi sa značenjem pojedinih odredaba u ugovoru, važit će značenje koje je povoljnije za potrošača.

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

Članak 94.

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

(2) Ugovorne odredbe iz stavka (1) ovoga članka su ništave.

Članak 95.

Ugovorne odredbe koje potrošač nije osobno ugovarao smatrat će se nepoštenima:

- a) ako tvore znatnu nejednakost između prava i obveza ugovornih strana na štetu potrošača;
- b) ako bi ispunjenje ugovornih obveza znatno odstupilo od opravdanog očekivanja potrošača;
- c) ako su u suprotnosti s načelom poštenja, savjesti i dobrim poslovnim običajima.

Članak 96.

U općim uvjetima formularnih ugovora naročito nije pravovaljana odredba:

- a) kojom ugovorna strana sebi zadržava pravo na neprimjereno duge ili nedostatno određene rokove za prihvaćanje ili odbijanje neke ponudbe ili neke činidbe;
- b) kojom ugovorna strana sebi, odstupajući od pravnih propisa, zadržava pravo na neprimjereno dug ili nedostatno određen dodatni rok za činidbu na koju je obvezna;
- c) kojom ugovorna strana sebi predviđa, bez stvarno opravdanog i u ugovoru navedenog razloga, oslobađanje od obveze izvršenja;
- d) kojom ugovorna strana predviđa izmijenu ili odstupanje od obećane činidbe, uzimajući u obzir isključivo svoj interes;
- e) na temelju koje izjava ugovornog partnera ugovorne strane, kod poduzimanja ili propuštanja određene činidbe, vrijedi kao da ju je on dao ili kao da je nije dao, osim:
 - 1) ako je ugovornom partneru odobren primjeren rok za davanje izričite izjave i
 - 2) ako se ugovorna strana obvezuje da ugovornog partnera početkom roka uputi na predviđeni značaj njegovog ponašanja;
- f) kojom se predviđa da izjava ugovorne strane od posebnog značaja vrijedi kao da ju je druga ugovorna strana primila;
- g) kojom ugovorna strana, u slučaju da jedna ugovorna strana odustane od ugovora ili ga otkáže:
 - 1) može zahtijevati neprimjereno visoku naknadu za korištenje ili uporabu neke stvari ili nekog prava ili za izvršenje činidbe ili
 - 2) može zahtijevati neprimjereno visoku naknadu za izdatke;
- h) kojom ugovorna strana predviđa oslobađanje od obveze ispunjenja ugovora u slučaju nemogućnosti raspolaganja činidbom, ako se ne obvezuje:
 - 1) da bez odgode obavijesti ugovornog partnera o nemogućnosti raspolaganja i
 - 2) da bez odgode nadoknađi protučinidbu ugovornog partnera;
- i) kojom se predviđa povećanje novčane naknade za robe ili činidbe koje su trebale biti isporučene ili ispunjene u roku od četiri mjeseca nakon zaključenja ugovora;
- j) kojom se isključuje ili ograničava pravo odbijanja činidbe ili pravo zadržavanja, koje ugovornom partneru ugovorne strane pripada prema pravilima o istodobnom ispunjenju obveza;
- k) kojom se ugovornom partneru ugovorne strane oduzima ovlast izvršenja prijeboja s vremenski neograničenim ili pravomoćno utvrđenim tražbinama;
- l) kojom se ugovorna strana oslobađa zakonske obveze opominjanja druge ugovorne strane ili davanja roka za ispunjenje činidbe;
- m) kojom ugovorna strana ugovara paušalni iznos naknade štete ili naknade umanjene vrijednosti:
 - 1) ako paušalni iznos premašuje štetu koja se u propisanim slučajevima i prema uobičajenom tijeku stvari može očekivati ili premašuje umanjenje vrijednosti koje uobičajeno nastaje ili
 - 2) ako drugoj ugovornoj strani bude onemogućen dokaz o tomu da šteta ili umanjenje vrijednosti uopće nije ni nastalo ili je znatno manje od paušala;
- n) kojom se ugovornoj strani, u slučaju neprimanja ili zakašnjelog primanja činidbe ili u slučaju da druga ugovorna strana raskine ugovor, obeća plaćanje ugovorne kazne;

- o) kojom se, u slučaju skrivljene povrede ugovorne obveze ugovorne strane, isključuje ili ograničava pravo druge ugovorne strane da raskine ugovor ili da zahtijeva naknadu štete zbog neispunjenja ugovora;
- p) kojom se isključuje pravo druge ugovorne strane da zahtijeva naknadu štete zbog neispunjenja cijeloga ugovora ili da raskine cjelokupni ugovor, ako djelomično ispunjenje ugovora za nju ne predstavlja nikakav interes, u slučaju da je ugovorna strana djelomično odgovorna za povredu ugovorne obveze;
- r) kojom se u ugovoru o isporukama novoproduženih stvari i činidbi:
- 1) odgovornost ugovorne strane za nedostatke u cijelosti ili djelomično isključuje, odnosno ograničava prethodnim upućivanjem na ostvarenje prava prema trećim osobama (proizvođačima dijelova) sudskim putem, ili se ograničava na priznavanje zahtjeva protiv trećih osoba,
 - 2) zahtjevi protiv ugovorne strane ograničavaju samo na naknadno ispunjenje - otklanjanje nedostataka, ako ugovorom nije izričito drukčije predviđeno,
 - 3) isključuje ili ograničava obveza ugovorne strane da snosi potrebne troškove naknadnog ispunjenja-otklanjanja nedostataka,
 - 4) ugovorna strana uvjetuje naknadno ispunjenje-otklanjanje nedostataka prethodnom isplatom cjelokupne ugovorene cijene ili njezinog većeg dijela, nerazmjerno nedostacima,
 - 5) ugovornoj strani odredi rok za prigovore zbog skrivenih nedostataka na stvari koji je kraći od roka određenog točkom f) ovoga stavka,
 - 6) rok za stavljanje prigovora zbog nedostataka stvari skрати na rok kraći od dvije godine ili se skрати rok za pravo na raskid ugovora, odnosno smanjenja obveze;
- s) kojom se kod nekog ugovornog odnosa, čiji je predmet redovita isporuka roba ili redovito pružanje usluga ili izvršenja proizvodnih činidbi od ugovorne strane:
- 1) odredi da ugovor vezuje drugu stranu dulje od dvije godine,
 - 2) odredi ugovorni odnos koji drugu stranu vezuje i prešutno se produljuje za više od jedne godine,
 - 3) odredi otkazni rok dulji od tri mjeseca na teret druge ugovorne strane, prije isteka ranije dogovorenog ili prešutno produljenog trajanja ugovora;
- t) kojom neka treća strana, umjesto ugovorne strane, može preuzeti prava i obveze iz kupoprodajnih ugovora ili ugovora o djelu, osim ako je u toj odredbi:
- 1) treća strana imenom navedena ili
 - 2) drugoj ugovornoj strani priznato pravo raskida ugovora;
- u) kojom ugovorna strana zastupniku druge ugovorne strane:
- 1) nametne vlastitu odgovornost ili obvezu preuzimanja posljedica, bez posebne izričite izjave koja je na to usmjerena ili
 - 2) u slučaju zastupanja bez punomoći, nametne odgovornost koja prelazi odgovornost propisanu ovim Zakonom za takav slučaj;
- v) kojom ugovorna strana mijenja obvezu dokazivanja na štetu druge ugovorne strane, a naročito na način kojim:
- 1) nametne odgovornost za okolnosti za koje, prema zakonu, odgovara ugovorna strana,
 - 2) nametne pretpostavku da je druga ugovorna strana potvrdila postojanje određenih činjenica i bez njezine izričite izjave;

z) kojom su izjave koje se imaju dati ugovornoj strani ili nekoj trećoj strani vezane uz strožiji oblik od pisanog ili od zakonom propisanih za posebne slučajeve.

Članak 97.

- (1) Za ugovore zaključene u Bosni i Hercegovini između domaćeg potrošača i inozemne pravne ili fizičke osobe, obvezno se, kao pravna zaštita potrošača, ugovara nadležnost Suda Bosne i Hercegovine.
- (2) Odredba koja je u suprotnosti sa stavkom (1) ovoga članka ništava je.
- (3) Ugovor između domaćeg potrošača i inozemne pravne ili fizičke osobe i svaki ugovor o prodaji na daljinu, bez obzira na sjedište trgovca, smatrat će se ugovorom zaključenim u Bosni i Hercegovini.

XVII. NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

Članak 98.

Subjekti odgovorni za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini su:

- a) Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Ministarstvo);
- b) Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini;
- c) Vijeće za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine;
- d) Konkurencijsko vijeće Bosne i Hercegovine;
- e) nadležna entitetska i tijela Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine;
- f) Ured za konkurenciju i zaštitu potrošača u Federaciji Bosne i Hercegovine i u Republici Srpskoj (u daljnjem tekstu: entitetski UKZP);
- g) udruge potrošača;
- h) obrazovne institucije i mediji;
- i) inspekcijaska i druga tijela, sukladno zakonu.

Članak 99.

Ministarstvo, u sklopu svoje djelatnosti, obavlja poslove iz područja zaštite potrošača, a naročito:

- a) koordinira izradbu državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača;
- b) koordinira rad i aktivnosti na zaštiti potrošača s nadležnim entitetskim i tijelima Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, Konkurencijskim vijećem Bosne i Hercegovine, Vijećem za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine i entitetskim UKZP;
- c) prati stanje u području zaštite potrošača i nadležnim tijelima predlaže, u okviru svoje nadležnosti, izmjene propisa u svezi sa zaštitom potrošača;
- d) surađuje i razmjenjuje informacije i podatke sa svim subjektima odgovornim za zaštitu potrošača;
- e) vodi evidenciju dodijeljenih javnih poslova Savezu udruga potrošača Bosne i Hercegovine.

Članak 100.

- (1) Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini je neovisna institucija uspostavljena s ciljem promoviranja dobre i učinkovite provedbe politike zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini.
- (2) Ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini imenuje Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, na prijedlog Ministarstva.
- (3) Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini imenuje se na mandat od pet godina, s mogućnošću još jednog ponovnog imenovanja.
- (4) Svaki građanin Bosne i Hercegovine u godinama kada uživa puna građanska i politička prava, a koji je pokazao iskustvo na polju zaštite potrošača i posjeduje visoke moralne vrijednosti, može biti izabran za ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini.
- (5) Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini ima status pravne osobe, sa sjedištem u Mostaru.
- (6) Na Statut i pravila rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini suglasnost daje Vijeće ministara Bosne i Hercegovine.
- (7) Sredstva za rad Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini osiguravaju se u proračunu institucija Bosne i Hercegovine.

Članak 101.

Obveze Ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini su:

- a) pružanje informacija o pravima i obvezama potrošača i davanje potpore udrugama potrošača u njihovim aktivnostima;
- b) praćenje ili predlaganje djelovanja u svezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je propisano ovim Zakonom, propisima koji reguliraju obligacijske odnose ili nekim drugim zakonom;
- c) istraživanje tržišnih praksi usmjerenih prema potrošačima, po službenoj dužnosti ili slijedom žalbi, i koordiniranje svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijama;
- d) donošenje odluka i poduzimanje drugih mjera u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja;
- e) izdavanje smjernica ili preporuka o posebnim standardnim uvjetima ili praksama koji se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuju specifični ekonomski operatori;
- f) preporučivanje uporabe određenih ugovornih uvjeta u ugovorima koji se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja;
- g) pregovaranje s predstavnicima određenih trgovinskih udruga o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;
- h) predlaganje i iniciranje rješenja potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova;
- i) kontaktiranje s Institucijom ombudsmana za ljudska prava BiH o zajedničkim problemima, posebice o uslugama od općeg interesa ili javnim uslugama;
- j) predlaganje Vijeću za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine i Vijeću ministara Bosne i Hercegovine potrebnih unapređenja Zakona o zaštiti potrošača, te doprinošenje usmjeravanju i učinkovitosti politike u području zaštite potrošača;
- k) istraživanje utjecaja drugih inicijativa tijela vlasti na zaštitu potrošača.

Članak 102.

Na odluke Ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini mogu se uložiti žalbe u mjeri u kojoj ovaj Zakon ili bilo koji drugi relevantni propis izričito dopušta takvu žalbu.

Članak 103.

Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini ovlašten je:

- a) izdati smjernice za prestanak praksi koje su u suprotnosti s potrošačkim zakonodavstvom i iznositi te smjernice pred sud;
- b) pokrenuti postupak pred nadležnim sudom;
- c) pokrenuti postupak pred nadležnim sudom u slučaju spora za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, sukladno odredbama ovoga Zakona.

Članak 104.

U obavljanju svojih poslova, Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini davat će prednost onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošače i ovlašten je ne poduzimati mjere o pitanjima pritužbi potrošača koje su manje važnosti.

Članak 105.

- (1) Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini svake godine podnosi izvješće o svome radu Vijeću ministara Bosne i Hercegovine.
- (2) Sva izvješća koja Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini bude podnosio, uključujući i godišnja izvješća, bit će objavljena u "Službenom glasniku BiH".

Članak 106.

- (1) Vijeće ministara Bosne i Hercegovine imenuje članove Vijeća za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine, u kojem su predstavnici:
 - a) Ministarstva - predsjedatelj;
 - b) Konkurencijskog vijeća Bosne i Hercegovine - član;
 - c) Ureda za veterinarstvo Bosne i Hercegovine - član;
 - d) Uprave za fitosanitarnu zaštitu Bosne i Hercegovine - član;
 - e) Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine - član;
 - f) Instituta za standarde Bosne i Hercegovine - član;
 - g) Instituta za mjeriteljstvo Bosne i Hercegovine - član;
 - h) Instituta za intelektualno vlasništvo Bosne i Hercegovine - član;
 - i) Ministarstva trgovine Federacije Bosne i Hercegovine - član;
 - j) Ministarstva trgovine i turizma Republike Srpske - član;
 - k) nadležnoga tijela u Brčko Distriktu Bosne i Hercegovine - član;
 - l) dva predstavnika Saveza udruga potrošača Bosne i Hercegovine - članovi;
 - m) po jednoga predstavnika entitetskih organizacija potrošača - članovi.
- (2) Vijeće za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini će se sastajati najmanje četiri puta godišnje.

Članak 107.

- (1) Vijeće za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini, u okviru svojih nadležnosti, obavlja sljedeće poslove:
- a) predlaže Vijeću ministara Bosne i Hercegovine, radi usvajanja, državni godišnji program za zaštitu potrošača i prati njegovu provedbu;
 - b) utvrđuje osnove politike zaštite potrošača;
 - c) usmjerava opseg djelatnosti koje se financiraju, odnosno sufinanciraju iz proračuna Bosne i Hercegovine.

Članak 108.

Državni godišnji program za zaštitu potrošača naročito sadrži:

- a) načela i ciljeve politike za zaštitu potrošača;
- b) zadaće koje imaju prednost prilikom ostvarivanja politike za zaštitu potrošača, a koje će se izvršavati prenošenjem javnih poslova udrugama za zaštitu potrošača;
- c) okvirni opseg financijskih sredstava za izvršenje zadaća;
- d) okvirni opseg financijskih sredstava za poticaj razvoja i djelovanja udruga za zaštitu potrošača.

Članak 109.

Vijeće za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine obavlja poslove zaštite potrošača sukladno zakonu i podzakonskim aktima koji propisuju ovo područje.

Članak 110.

- (1) Entitetski UKZP, u suradnji s udrugama potrošača, pripremaju godišnje programe za zaštitu potrošača koji moraju biti usklađeni s državnim godišnjim programom za zaštitu potrošača. Entitetski godišnji programi za zaštitu potrošača financiraju se iz proračuna Bosne i Hercegovine, kojima se određuju njihovi ciljevi i zadaće, određuju udruge potrošača kojima su, sukladno zakonu, dodijeljeni javni poslovi.
- (2) Entitetski UKZP, osim poslova iz stavka (1) ovoga članka, obavljaju i:
- a) sve poslove prijenosa javnih poslova udrugama potrošača i prati njihov rad, usko surađujući;
 - b) ustrojava registar udruga potrošača kojima su preneseni javni poslovi;
 - c) prati provedbu godišnjeg programa za zaštitu potrošača;
 - d) izvješćuje javno mnijenje o povredama prava i interesa potrošača, surađuje i razmjenjuje sve potrebne informacije sa subjektima nositeljima zaštite potrošača iz članka 98. ovoga Zakona.

Članak 111.

- (1) Djelatnost zaštite potrošača obavljaju udruge potrošača koje, upisom u registar udruga sukladno zakonu, stječu svojstvo pravne osobe.
- (2) Udruge potrošača su neprofitne i nevladine organizacije i ne mogu se baviti gospodarskom djelatnošću.
- (3) Udruge potrošača djeluju na razini Bosne i Hercegovine, entiteta, Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, kantona, grada ili općine.

(4) Udruge potrošača iz stavka (1) ovoga članka mogu osnovati Savez udruuga potrošača Bosne i Hercegovine, radi uzajamne pomoći i ostvarivanja interesa zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini i međunarodnim organizacijama potrošača.

(5) U Savez udruuga potrošača Bosne i Hercegovine mogu se učlaniti entitetske i udruge potrošača Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, pod jednakim uvjetima.

Članak 112.

(1) Udruge potrošača osnivaju potrošači radi predstavljanja i zaštite svojih prava i moraju djelovati neovisno o trgovacima, uvoznicima, dobavljačima i davateljima usluga.

(2) U okviru svojih nadležnosti, udruuga potrošača:

- a) brine o zaštiti pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača;
- b) daje savjete i pruža druge vrste pomoći u ostvarivanju prava potrošača;
- c) informira potrošače o cijenama, kvaliteti, kontroli i sigurnosti proizvoda i usluga koji se nalaze ili će se naći na tržištu;
- d) prema potrebi, u suradnji s Ministarstvom, entitetskim i UKZP Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine ili nadležnim inspekcijskim tijelima, organizira usporedna ispitivanja kvalitete, utjecaja na zdravlje, cijenu prehrambenih proizvoda, zaštite okoliša i o ishodima informiraju javnost;
- e) nadležnim tijelima dostavlja informacije radi utvrđivanja odgovornosti trgovca ili davatelja usluga koji prodaju proizvode ili pružaju usluge koji ne odgovaraju propisanim uvjetima u pogledu sigurnosti i kvalitete;
- f) surađuje sa svim nadležnim tijelima, inspekcijama, udrugama potrošača i drugim subjektima u Bosni i Hercegovini kojima je, sukladno zakonu, propisana obveza zaštite potrošača.

Članak 113.

Udruge potrošača donose godišnje planove rada i, u ovisnosti o području na kojem djeluju, odnosno za koje su registrirana, natječu se za dobivanje javnih poslova u području zaštite potrošača. Ako dobiju javne poslove, sredstva za financiranje ili sufinanciranje dodjeljuju im se iz proračuna Bosne i Hercegovine.

Članak 114.

(1) Javni poslovi u području zaštite potrošača udrugama potrošača dodjeljuju se odlukom Vijeća ministara Bosne i Hercegovine, entitetskih i Vlade Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: prenositelji), na temelju javnog natječaja.

(2) Javni natječaj iz stavka (1) ovoga članka naročito sadrži:

- a) predmet dodjele;
- b) uvjete za obavljanje javnih poslova;
- c) razdoblje za koje se dodjeljuju javni poslovi;
- d) rok do kojega se podnose ponude;
- e) rok do kojega će podnositelj ponude biti obaviješten o izboru.

Članak 115.

- (1) Odnosi između prenositelja i primatelja javnih poslova uređuju se ugovorom o prijenosu javnih poslova.
- (2) Ugovorom iz stavka (1) ovoga članka utvrđuju se naročito:
 - a) opseg i dinamika obavljanja javnih poslova;
 - b) početak obavljanja javnih poslova;
 - c) uvjeti, način i rok za otkazivanje prenesenih javnih poslova;
 - d) sredstva koja prenositelj osigurava za obavljanje javnih poslova.
- (3) Ugovor o prijenosu javnih poslova zaključuje se u pisanom obliku.

Članak 116.

Potrošači se obrazuju putem:

- a) posebnih tečajeva, seminara i savjetovanja;
- b) sredstava javnog priopćavanja (tv, radio, tisak);
- c) specijalnih obrazovnih publikacija za potrošače.

XVIII. NADZOR NAD TRŽIŠTEM I UPRAVNE MJERE

Članak 117.

Nadzor nad provedbom ovoga Zakona obavljaju nadležna tijela utvrđena člankom 98. stavak (1) toč. od a) do e) i točka i) ovoga Zakona, sukladno ovlastima utvrđenim posebnim zakonima i drugim propisima.

Članak 118.

Ako trgovac neopravdano odbije zahtjev potrošača, inspektor će na zahtjev potrošača donijeti rješenje kojim se trgovcu naređuje da udovolji opravdanom zahtjevu potrošača.

Članak 119.

- (1) Inspektor će donijeti rješenje kojim naređuje obustavljanje prodaje proizvoda do otklanjanja utvrđenih nepravilnosti, ako ustanovi:
 - a) da prodajna cijena proizvoda, odnosno usluge nije vidljivo istaknuta ili nije istaknuta u službenoj valuti Bosne i Hercegovine;
 - b) da trgovac prilikom prodaje proizvoda potrošaču nije osigurao propisane isprave, oznake, podatke i deklaraciju te popis vlastitih i ovlaštenih servisa;
 - c) da trgovac rasprodaju proizvoda nije objavio na način uobičajen u mjestu prodaje;
 - d) da proizvod na rasprodaji nije jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja;
 - e) da najveći postotak sniženja cijene proizvoda na rasprodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji;
 - f) da proizvod koji je na rasprodaji, jer mu uskoro istječe uporabni rok, nema vidljivo istaknut krajnji uporabni rok;
 - g) da trgovac koji na rasprodaji prodaje proizvod s nedostatkom ili pogreškom nije takav proizvod fizički odvojio od redovite prodaje ispravnog proizvoda i vidljivo istaknuo da se radi o prodaji proizvoda s nedostatkom ili s pogreškom te da svaki pojedinačni proizvod nije posebno označio;

h) da trgovac koji prodaje proizvode kojima uskoro istječe uporabni rok nije takve proizvode fizički odvojio od redovite prodaje ostalih proizvoda i vidljivo istakao da se radi o prodaji proizvoda kojima uskoro istječe uporabni rok.

(2) Inspektor će donijeti rješenje kojim zabranjuje prodaju proizvoda ako ustanovi:

a) da propisani uporabni rok nije jasno, vidljivo i čitko označen na omotu proizvoda;

b) da je trgovac pustio u prodaju proizvod koji zbog njegovih svojstava ne odgovara uobičajenoj uporabi ili kvaliteti, odnosno da na njegovom omotu nema oznake za koje je namjene uporabljiv;

c) da trgovac proizvod ne prodaje u odgovarajućem omotu;

(3) Žalba na rješenje iz st.(1) i (2) ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja.

XIX. PRAVNA ZAŠTITA POTROŠAČA

Članak 120.

Nadležni sud će svojim aktom narediti prestanak bilo kakve činidbe ili prakse koji su u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona ili drugih propisa, a koji štete zajedničkim interesima potrošača.

Članak 121.

Institucije i udruge iz članka 98. ovoga Zakona, osim onih pod točkom h), ovlaštene su pokrenuti postupak pred nadležnim sudom za donošenje akta iz članka 120. ovoga Zakona.

Članak 122.

(1) Postupak iz čl. 120. i 121. ovoga Zakona provodi se prema odredbama žurnog postupka.

(2) Sud je ovlašten naložiti objavu presude u cijelosti ili djelimično u medijima ili tražiti korektivni iskaz od tužene strane.

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

(4) U slučaju kršenja odredaba koje se odnose na prezentiranje ugovora ili na postavljanje nekorektnih uvjeta u potrošačkim ugovorima, postupak pred nadležnim sudom može biti pokrenut zajednički ili pojedinačno protiv trgovaca iz istog ekonomskog sektora ili njihovih asocijacija koje koriste ili preporučuju jednake prakse ili postavljaju slične nekorektne uvjete.

Članak 123.

U istom postupku, institucija ili udruga ovlaštena je zahtijevati kompenzaciju za štetu nanesenu kolektivnim interesima potrošača.

Članak 124.

(1) Procedure alternativnog rješavanja sporova uspostaviti će ovlaštena tijela za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini, čija će zadaća biti rješavanje potrošačkih tužbi.

(2) Takve će se procedure uspostaviti i primjenjivati sukladno kriterijima koje je postavio Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini.

XX. KAZNENE ODREDBE

Članak 125.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 1.500 KM do 3.500 KM kaznit će se za prekršaj trgovac:
- a) ako prodajnu cijenu proizvoda i usluge ne istakne vidljivo i službenoj valuti Bosne i Hercegovine (članak 11. stavak (1) ovoga Zakona);
 - b) ako cijenu za jedinicu mjere, naziv i vrstu proizvoda ne istakne vidljivo (članak 11. stavak (3) ovoga Zakona);
 - c) ako prodajnu cijenu i cijenu za jedinicu mjere ne označi jasno, vidljivo, čitko i jednoobrazno na proizvodu, odnosno na omotu, na prodajnom mjestu proizvoda i usluga, kao i na proizvodu u izlogu (članak 11. stavak (6) ovoga Zakona);
 - d) ako za prodajni proizvod, odnosno za pruženu uslugu potrošaču ne izda račun (članak 11. stavak (7) i članak 38. st. (1) i (2) ovoga Zakona);
 - e) ako se ne pridržava prodajne cijene proizvoda ili usluga (članak 11. stavak (10) ovoga Zakona);
 - f) ako potrošača na njegov zahtjev ne upozna o svojstvima ponuđenog proizvoda (članak 15. stavak (1) ovoga Zakona);
 - g) ako na izabranom proizvodnom uzorku ne prikaže rad proizvoda i dokaže njegovu ispravnost (članak 15. stavak (2) ovoga Zakona);
 - h) ako iz prodaje ne povuče proizvod na čijem izabranom uzorku ne može ili ne zna prikazati način njegove uporabe ili dati potrebna upute i objašnjenja o proizvodu koji prodaje (članak 15. stavak (3) ovoga Zakona);
 - i) ako cijenu posebnog papira za omotavanje i uporabu dodatnih ukrasa ne istakne jasno i vidljivo (članak 17. stavak (2) ovoga Zakona);
 - j) ako proizvod na rasprodaji nije jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja (članak 8. stavak (2) ovoga Zakona);
 - k) ako isporučitelj usluga potrošaču ne omogući ugradnju potrošačkog mjerila (članak 35. stavak (2) ovoga Zakona);
 - l) ako za vrijeme ugovaranja, a najkasnije prije isporuke, potrošač ne dobije pisanu obavijest sa svim podacima (članak 44. stavak (1) ovoga Zakona);
 - m) ako neposredno nakon otpreme proizvoda potrošača ne obavijesti o vremenu i načinu otpreme (članak 45. stavak (2) ovoga Zakona);
 - n) ako potrošača prije zaključenja ugovora o kreditu u pisanom obliku ne upozna sa svim ugovornim odredbama i ukupnim troškovima kredita ili ako oni nisu prikazani pojedinačno za svaku stavku ugovora o kreditu (članak 54. ovoga Zakona);
 - o) ako u pisanom obliku ne obavijesti potrošača prije ili za vrijeme zaključenja ugovora o odredbama iz članka 58. stavak (2) ovoga Zakona;
 - p) ako na razuman način prilikom zaključenja ugovora i prije isporuke EIP-a u pisanom, a po mogućnosti i u elektronskom obliku ne obavijesti zainteresiranu stranu o uvjetima uporabe EIP-a, sukladno odredbama članka 72. ovoga Zakona;
 - r) ako nakon izvršenog prijenosa novčane vrijednosti u pisanom obliku ne obavijesti vlasnika o podacima iz članka 73. stavak (1) ovoga Zakona;
 - s) ako vlasniku ili korisniku EIP-a pravodobno osobno ne priopći promjenu uvjeta u ugovoru (članak 76. stavak (1) ovoga Zakona);

t) ako ne brine da korisnik EIP-a može u svako doba dana i noći prijaviti gubitak ili krađu EIP-a (članak 78. stavak (1) ovoga Zakona).

(2) Ako je trgovac pravna osoba, za radnje iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se za prekršaj odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 500 KM do 1.000 KM.

(3) Novčanom kaznom u iznosu od 150 KM inspektor će na licu mjesta kazniti odgovornu osobu u pravnoj osobi, odnosno fizičku osobu - trgovca za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka.

Članak 126.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.500 KM do 5.500 KM kaznit će se za prekršaj trgovac:

a) ako ne posluje na jezicima u službenoj uporabi u Bosni i Hercegovini i ako u pisanim dokumentima ne koristi puni naziv tvrtke i sjedišta ili skraćeni naziv tvrtke i sjedišta, ukoliko je skraćeni naziv upisan u sudski ili obrtnički registar (članak 6. ovoga Zakona);

b) ako prodaje proizvod, odnosno pruža uslugu potrošaču na način koji je u suprotnosti s dobrim poslovnim običajima (članak 7. stavak (1) ovoga Zakona);

c) ako potrošaču ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kvalitetu i količinu kupljenog proizvoda, odnosno pružene usluge (članak 11. stavak (9) ovoga Zakona);

d) ako potrošaču proizvod ne dostavi u ispravnom stanju, u ugovorenoj količini i kvaliteti u dogovorenom roku, i tom prilikom ne uruči sve pripadajuće dokumente (članak 13. stavak (1) ovoga Zakona);

e) ako ne sačuva sva svojstva proizvoda namijenjenog za prodaju, a naročito proizvoda koji ima ograničeni uporabni rok (članak 14. stavak (1) ovoga Zakona);

f) ako na omotu proizvoda s propisanim uporabnim rokom taj rok ne označi jasno, vidljivo i čitko (članak 14. stavak (2) ovoga Zakona);

g) ako potrošaču ne daje detaljne naputke i objašnjenja o proizvodu koji prodaje (članak 15. stavak (2) ovoga Zakona);

h) ako proizvod prodaje bez odgovarajućeg omota ili ambalaže ili na zahtjev potrošača posebno ne omota proizvod (članak 17. stavak (1) ovoga Zakona);

i) ako omot koji ima logotip i/ili naziv proizvođača i/ili trgovca posebno zaračuna kupcu (članak 17. stavak (3) ovoga Zakona);

j) ako omot nije prilagođen obliku i masi proizvoda ili ako obmanjuje potrošača u pogledu mase i veličine proizvoda (članak 17. stavak (4) ovoga Zakona);

k) ako u propisanom roku ne udovolji zahtjevu potrošača iz članka 20. stavak (2) ovoga Zakona;

l) ako proizvod nema deklaraciju i ako ona ne sadrži propisane podatke (članak 23. stavak (4) ovoga Zakona);

m) ako rasprodaju proizvoda ne objavi na način uobičajen u mjestu prodaje (članak 8. stavak (1) ovoga Zakona);

n) ako se najveći postotak sniženja cijena ne odnosi na najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji (članak 8. stavak (3) ovoga Zakona);

- o) ako proizvod na rasprodaji kojemu uskoro istječe uporabni rok nema dodatno vidljivo istaknut krajnji uporabni rok (članak 9. ovoga Zakona);
- p) ako prodaju energije i vode potrošaču ne obračuna na temelju stvarnih isporuka očitanih na potrošačevom brojilu (članak 35. stavak (1) ovoga Zakona) ili pruženu uslugu ne obračuna sukladno članku 35. stavak (3) ovoga Zakona;
- r) ako nema identifikacijsku karticu (članak 44. stavak (3) ovoga Zakona);
- s) ako ugovor o prodaji na daljinu nije sačinjen u pisanom obliku i ako ne sadrži obvezne elemente (članak 44. stavak (1) ovoga Zakona);
- t) ako prije zaključenja ugovora na daljinu putem sredstava za daljinsko komuniciranje ne obavijesti potrošača o svim odredbama iz članka 44. stavak (1) ovoga Zakona ili ako ta obavijest nije sukladna odredbama članka 44. stavak (2) ovoga Zakona;
- u) ako pisana obavijest iz članka 44. ovoga Zakona ne sadrži trgovčevu obvezu da podatke o potrošaču neće priopćiti trećoj strani, niti strani koja kao pravna ili fizička osoba djeluje unutar iste skupine poduzeća (koncern) kojoj pripada trgovac, osim ako to potrošač odobri trgovcu u pisanom obliku (članak 46. ovoga Zakona);
- v) ako potrošaču bez odgode ne vrati plaćeni iznos novca (članak 47. stavak (6) ovoga Zakona);
- z) ako ugovorom o prodaji na daljinu potrošaču osigura kredit sam ili putem treće osobe, a u slučaju odustanka potrošača od ugovora zahtijeva zatezne kamate ili druge troškove zbog raskida ugovora o kreditu (članak 48. stavak (2) ovoga Zakona);
- aa) ako potrošaču isporuči robu ili uslugu koje nije naručio, ukoliko takva isporuka zahtijeva plaćanje (članak 48. stavak (1) ovoga Zakona);
- bb) ako bez prethodnog potrošačevog pristanka prema potrošaču upotrebljuje pojedinačna sredstva za daljinsko komuniciranje (članak 51. ovoga Zakona);
- cc) ako ugovor o kreditu ne sadrži sve odredbe iz članka 54. ovoga Zakona;
- dd) ako potrošača u pisanom obliku ne obavijesti o svakoj promjeni godišnje kamatne stope i troškova osam dana prije nastanka promjene i prilikom terećenja potrošačevog tekućeg računa (članak 58. stavak (3) ovoga Zakona);
- ee) ako u pisanom obliku ne obavijesti potrošača o iznosu godišnjih kamata i kamatnih stopa i troškovima kojima će teretiti potrošačev tekući račun zbog dopuštenog prekoračenja tekućeg računa, kao i o svim obvezama koje nastanu za potrošača zbog prekoračenja njegovog tekućeg računa (članak 58. stavak (4) ovoga Zakona);
- ff) ako prekrši koju od odredaba članka 76. stavak (3) ovoga Zakona;
- gg) ako ne postupi sukladno odredbama članka 81. stavak (1) ovoga Zakona;
- hh) ako potrošača ne upozna sa svim ugovornim odredbama prije zaključenja ugovora, tako što će mu uručiti primjerak ugovora (članak 81. stavak (2) ovoga Zakona);
- ii) ako pravodobno prije početka putovanja ne priopći potrošaču u pisanom obliku podatke propisane odredbama članka 82. ovoga Zakona;
- jj) ako organizator koji je prisiljen prije polaska izvršiti značajnu promjenu neke bitne ugovorne odredbe - naročito promjenu cijene - bez odgode to ne priopći potrošaču u pisanom obliku, kako bi mu pružio mogućnost donošenja odgovarajuće odluke (članak 86. stavak (1) ovoga Zakona);
- kk) ako od potrošača traži uplatu cjenovne razlike ukoliko je drugi ponuđeni paket aranžman vredniji od aranžmana iz ugovora (članak 86. stavak (2) točka b) ovoga Zakona);

- ll) ako, osim obeštećenja, za razliku između predviđene i ostvarene cijene usluge ne obračuna i isplati pripadajuće kamate (članak 86. stavak (4) ovoga Zakona);
 - mm) ako ugovor o vremenskom zakupu turističkog objekta nije sačinjen u pisanom obliku i ako ne sadrži sve elemente iz članka 91. st. (1), (2) i (3) ovoga Zakona;
 - nn) ako u vrijeme roka za odustajanje od ugovora o vremenskom zakupu turističkog objekta potražuje plaćanja od potrošača (članak 92. stavak (2) ovoga Zakona).
- (2) Ako je trgovac pravna osoba, za prekršaje iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 500 KM do 1.000 KM.

Članak 127.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 4.000 KM do 8.000 KM kaznit će se za prekršaj trgovac:
- a) ako ne prodaje proizvod, odnosno ne pruža usluge svim potrošačima pod jednakim uvjetima (članak 7. stavak (2) ovoga Zakona);
 - b) ako u prodajnu cijenu ne uključi sve poreze, doprinose i pristojbe i ako prodajna cijena nije jednaka prodajnoj cijeni iz popisne knjige (članak 11. stavak (2) ovoga Zakona);
 - c) ako prodaje proizvod koji zbog svojih svojstava ne odgovara uobičajenoj uporabi ili propisanoj kvaliteti (članak 14 stavak (3) ovoga Zakona);
 - d) ako prilikom prodaje proizvoda potrošaču ne osigura propisane dokumente, oznake, podatke i deklaraciju, te popis vlastitih i ovlaštenih servisa (članak 16. ovoga Zakona);
 - e) ako je omot škodljiv za zdravlje (članak 17. stavak (4) ovoga Zakona);
 - f) ako u slučaju nedostatka na proizvodu, na zahtjev i po izboru potrošača, ne postupi sukladno odredbama članka 18. ovoga Zakona;
 - g) ako kod usluge koju je obavio nepravilno ili djelomično ne postupi sukladno odredbama članka 19. stavak (1) ovoga Zakona;
 - h) ako izgubi ili uništi proizvod koji je potrošač dao na popravak, održavanje ili doradbu, a po izboru potrošača u roku od osam dana od potrošačevog zahtjeva ne isporuči novi proizvod jednakih svojstava i za istu namjenu ili mu bez odgode ne namiri pričinjenu štetu u visini maloprodajne cijene novoga proizvoda (članak 21. stavak (1) ovoga Zakona);
 - i) ako ošteti ili pokvari proizvod koji je primio na popravak, održavanje ili doradbu, te o vlastitom trošku ne popravi oštećenje, odnosno ne ukloni kvar u roku od tri dana, ukoliko se na taj način ne smanjuje uporabna vrijednost proizvoda (članak 21. stavak (2) ovoga Zakona);
 - j) ako račun za pružene telekomunikacijske usluge ne sadrži sve potrebne podatke koji potrošaču omogućuju provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga ili račun za prodaju energije, vode, telekomunikacijskih, komunalnih i drugih usluga ne dostavi pojedinačno za svaku uslugu (članak 36. ovoga Zakona);
 - k) ako zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom, isporuči proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma, te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obračuna i ne isplati kamate po stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ukoliko je rok isporuke dulji od jednoga mjeseca (članak 37. ovoga Zakona);

- l) ako potrošaču, osim cijene, zajedno sa zakonskim zateznim kamatama ne plati i dodatnih 10 % iznosa kupovne cijene za svakih 30 dana kašnjenja (članak 47. stavak (7) ovoga Zakona);
- m) ako ne isporuči proizvod ili ne pruži uslugu u roku od 15 dana od dana kada mu je potrošač poslao narudžbu i, u suprotnom, ako potrošaču bez odgode ne vrati plaćeni iznos novca ukoliko je platio predujam (članak 49. ovoga Zakona);
- n) zaključi sa potrošačem ugovor o kreditu koji sadrži odredbu o indeksiranoj valutnoj klauzuli, u stranoj valuti osim u eurima (članak 52a. ovog Zakona);**
- o) ako onemogući potrošača da svoje obveze iz ugovora o potrošačkom kreditu ispuni prijevremeno ili mu ne odobrava razmjerno smanjenje ukupnih kreditnih troškova (članak 65. ovoga Zakona);
- p) ako mijenja ugovorom utvrđenu cijenu kada u ugovoru to nije izričito dopušteno i kada ugovor ne sadrži podatke za izračunavanje nove cijene (članak 83. stavak (1) ovoga Zakona);
- r) ako povećava ugovorenu cijenu u razdoblju od 20 dana prije ugovorenog dana polaska (članak 83. stavak (4) ovoga Zakona);
- s) ako otkáže ugovor prije polaska i ne obešteti potrošača (članak 86. stavak (4) ovoga Zakona);
- t) ako ne provede ugovorne odredbe i ne obešteti potrošača (članak 87. stavak (1) ovoga Zakona);
- u) ako potrošač nije u mogućnosti platiti troškove povratka, a organizator ne osigura njegov povratak (članak 88. stavak (1) ovoga Zakona);
- v) ako za svaki aranžman ne osigura jamstvo kod banke ili osiguravajućeg društva (članak 90. stavak (1) ovoga Zakona);
- z) ako oglašavanje proizvoda i usluga nije sukladno odredbama članka 29. i članka 94. stavak (1) ovoga Zakona;
2. Ako je trgovac pravna osoba, za prekršaje iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 1.000 KM do 2.000 KM.

Članak 128.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.500 KM do 5.500 KM kaznit će se za prekršaj dobavljač:
- a) ako proizvod pusti u prodaju s deklaracijom koja ne sadrži podatke propisane u članku 23. stavak (4) i podzakonskim aktima iz članka 23. stavak (7) ovoga Zakona;
- b) ako za tehnički složene proizvode ne utvrdi i u tehničkom napatku ne navede rok osiguranog servisiranja i opskrbe tržišta rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može rabiti prema njegovoj namjeni (članak 26. stavak (1) ovoga Zakona);
- c) ako svoje servise, odnosno ovlaštene servise, servisere i tržište redovito ne opskrbljuje potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova, pribora i drugih proizvoda bez kojih se tehnički složen proizvod ne može rabiti prema predviđenoj namjeni (članak 27. stavak (1) ovoga Zakona).
- (2) Ako je dobavljač pravna osoba, za prekršaje iz stavka (1) ovoga člana kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 500 KM do 1.000 KM.

XXI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 129.

- (1) Entitetski UKZP osnovani na temelju članka 9. Zakona o konkurenciji ("Službeni glasnik BiH", broj 30/01) nastavljaju provedbu svojih nadležnosti kako je propisano čl. 15, 16. i 17. toga Zakona do 31. prosinca 2005. godine.
- (2) Od 1. siječnja 2006. godine nadležnosti UKZP iz područja zaštite potrošača obavljat će nadležna entitetska i tijela Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine.

Članak 130.

- (1) Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje vrijediti Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", br. 17/02 i 44/04).
- (2) Nadležna tijela donijet će propise za provedbu ovoga Zakona te za provedbu relevantnih preporuka Europske komisije u području zaštite potrošača u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.
- (3) Entiteti i Brčko Distrikt Bosne i Hercegovine dužni su uskladiti sve propise i druge akte, najkasnije u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 131.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u "Službenom glasniku BiH".

„Službeni glasnik BiH“ 88/15

Članak 3.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku BiH“.