



**НАРОДНА СКУПШТИНА РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ  
NARODNA SKUPŠTINA REPUBLIKE SRPSKE**

---

**ЗАКОНОДАВНО – ПРАВНО ОДЈЕЉЕЊЕ  
ОДСЈЕК ЗА РАД СА ПОСЛАНИЦИМА**

Број: 02/4.02-1031/17  
Датум: 23. мај 2017. године

**ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ  
И ЗЕМЉАМА РЕГИОНА**

**ИСТРАЖИВАЊЕ ПРИПРЕМИО:  
Дарко Милаковић**

**Истраживање не одражава званичан став Народне скупштине Републике Српске.**

## САДРЖАЈ

УВОД .....	2
РЕПУБЛИКА СРПСКА .....	3
Услуге од општег економског интереса .....	6
БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА .....	7
Економске услуге од општег интереса .....	8
РЕПУБЛИКА СРБИЈА.....	9
Услуге од општег економског интереса .....	12
РЕПУБЛИКА ХРВАТСКА.....	13
Јавне услуге које се пружају потрошачима .....	15
ЦРНА ГОРА.....	16
Услуге од јавног интереса .....	18
ЗАКЉУЧАК.....	19
ИЗВОРИ .....	20

## УВОД

Заштита потрошача је правни назив за скуп прописа и институција намијењених заштити здравља, безбједности и имовинских интереса потрошача, који му дају правна средства за одбрану његових права.

Почеци развоја заштите потрошача видљиви су у првој половини 20. вијека, односно 1906. године, када амерички писац Синклер (Upton Sinclair) објављује књигу „Џунгла“ у којој описује начин на који се пакује месо у Чикагу и финални производ који добијају потрошачи.

Темељ политике заштите потрошача постављен је 1962. године, обраћањем америчког предсједника Џона Кенедија Конгресу САД-а<sup>1</sup>. У свом говору предсједник Кенеди је позвао на успостављање посебног правног режима за потрошаче, чија права нису довољно заштићена кроз општи правни режим. Као посљедица говора, у САД-у је усвојено више правних аката којима се штите интереси потрошача, као посебне економске категорије.

По узору на амерички систем, седамдесетих година 20. вијека отпочео је развој Европског права заштите потрошача, доношењем Акционог плана<sup>2</sup> којим је дефинисана европска стратегија заштите потрошача, заснована на пет категорија права која представљају основ законодавства ЕУ и њене политике у овој области, као што су: право на заштиту здравља и безбједност; право на заштиту економских интереса; право на накнаду штете; право на информисаност и едукацију и право на представљање.

Посебан значај за заштиту потрошача има Резолуција Генералне скупштине Уједињених нација број 39/248 из 1985. године у којој су дефинисана основна права потрошача и која је у великој мјери утицала на доношење националних прописа из ове области и модификацију постојећих.

Циљ овог истраживања је политика заштите потрошача у Босни и Херцеговини и земљама региона са посебним акцентом на услуге од општег економског интереса.

---

<sup>1</sup> „Специјално обраћање Конгресу о заштити интереса потрошача“, 15. март 1962. године.

<sup>2</sup> „Службени гласник Европске заједнице“, број 92, 25. април 1975. године.

## РЕПУБЛИКА СРПСКА

Чланом 53. Устава Републике Српске<sup>3</sup> прописано је да Република обезбјеђује заштиту потрошача. У складу са претходно наведеном уставном одредбом доносе се законски и подзаконски акти којима се прописују различита права потрошача и обезбјеђује институционални оквир за заштиту истих.

Законом о заштити потрошача у Републици Српској<sup>4</sup> утврђују се основна права потрошача при куповини робе и услуга, заштита безбједности живота и здравља потрошача, обавеза обављања трговачке дјелатности на поштен начин, продаја производа и пружање услуга, декларисање производа, одговорност и гаранција за производ или услугу, носиоци заштите потрошача као и остала питања у вези са заштитом права потрошача.

Основна права потрошача, дефинисана законом су: а)право на задовољење основних потреба (доступност најнужнијих производа и услуга); б)право на безбједност (право на заштиту од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, односно чије је посједовање или употреба забрањена); в)право на информисаност (право на располагање тачним подацима неопходним за разуман избор међу понуђеном робом и услугама); г)право на избор (могућност избора између више робе и услуга, по прихватљивим цијенама и уз гаранцију квалитета); д)право да се чује глас потрошача (право да посредством удружења за заштиту потрошача буде представљан и да учествује у раду надлежних органа која рјешавају питања од интереса за потрошаче); ђ)право на правну заштиту (право потрошача да захтијева заштиту у законом предвиђеном поступку у случају повреде права, и право на накнаду материјалне и нематеријалне штете коју му причини трговац); е)право на образовање (право на стицање основних знања и вјештина неопходних за правилан и поуздан избор робе и услуга, као и знања о основним правима и обавезама потрошача и начину њиховог остваривања) и ж)право на здраву и одрживу животну средину (право на живот и рад у окружењу које није ризично по здравље потрошача).

Потрошач се не може одрећи права, нити бити ускраћен за права која су му дата законом. Производи намијењени потрошачима морају бити сигурни по живот и здравље потрошача и животну средину док је трговац обавезан да продаје производ, односно пружа услугу потрошачу, на начин који није у супротности са професионалном пажњом и добрим пословним обичајима.

У складу са претходно наведеним, Закон прописује низ обавеза за трговца, који су у функцији заштите потрошача и који се односе на истицање услова продаје, испоруку производа, омогућавање подношења рекламације, распродају или снижење цијене робе, акцијску продају, продају производа којима истиче рок употребе, поступак у случају недостатка на производу, итд.

---

<sup>3</sup> „Службени гласник Републике Српске“, број 21/92

<sup>4</sup> „Службени гласник Републике Српске“, број 6/12, 63/14 и 18/17

Производи намијењени потрошачу морају имати декларацију на производу, у складу са законом, техничким и другим прописима односно стандардима. Декларација је обавезна за сваки производ и треба да садржи најмање следеће податке: а)назив производа, име под којим се производ продаје; б)тип производа или модел производа; в)назив (пословно име) и адресу произвођача, а за увозне производе, назив (пословно име) и сједиште увозника те земљу поријекла; г)минимални рок трајања производа, зависно од природе производа. Код претходно замотаног производа, декларација треба да садржи и нето масу, те ако постоје, модификована својства производа и организама, саставне дијелове и податке као и поступак којим је то остварено.

Непоштена пословна пракса је забрањена. Пословна пракса је непоштена ако је супротна захтјевима професионалне пажње, ако, у смислу одређеног производа, битно нарушава или може битно да наруши економско понашање просјечног потрошача коме је таква пракса намијењена или до којег она допире, односно просјечног члана одређене групе потрошача на коју је та пракса усмјерена и ако је обмањујућа и агресивна.

Субјекти одговорни за заштиту потрошача у Републици Српској су: Влада, Министарство трговине и туризма, други републички органи управе у оквиру своје надлежности, агенције, фондови и регулаторна тијела у оквиру своје надлежности, органи јединица локалне самоуправе, Привредна комора Републике Српске и Занатско – предузетничка комора Републике Српске, удружења за заштиту потрошача, образовне институције и медији, Републичка управа за инспекцијске послове Републике Српске и други надлежни инспекцијски органи, Омбудсман у осигурању и Омбудсман за банкарски систем.

Влада, на приједлог министарства, доноси програм за заштиту потрошача у Републици. Програмом се утврђују циљеви политике заштите потрошача, начин и динамика остваривања тих циљева, субјекти овлашћени за реализацију програма, финансијска средства и други елементи значајни за остваривање заштите потрошача. Програм се доноси за период од двије године.

Дјелатност заштите потрошача обављају удружења за заштиту потрошача<sup>5</sup>, која уписом у регистар код надлежног суда, стичу својство правног лица. Удружења за заштиту потрошача морају дјеловати независно од трговаца и не смију стицати финансијска средства од трговаца.

У оквиру својих програмских активности и циљева, удружења за заштиту потрошача: а)брину се о заштити појединачних и заједничких интереса потрошача, б)дају савјете и пружају друге врсте помоћи за остваривање права потрошача, в)информишу потрошаче о цијенама, квалитету, контроли и безбједности производа и услуга, г)спровode испитивања и врше упоредне анализе производа и услуга посредством акредитованих, односно овлашћених тијела за оцјењивање усаглашености у

---

<sup>5</sup> У Републици Српској интересе потрошача тренутно брани 8 удружења којима се грађани могу обратити захтјевом за пружање правне помоћи.

складу са посебним прописима и о резултатима информишу јавност, д) достављају надлежним органима информације о трговцима или даваоцима услуга који продају производе или пружају услуге који не одговарају прописаним условима у погледу безбједности и квалитета производа и услуга, ђ) сарађују са свим надлежним органима, е) доносе годишњи план рада, ж) учествују у изради Програма, з) заступају потрошача у вансудском поступку за заштиту права потрошача, и) дају примједбе и приједлоге приликом доношења прописа из области заштите потрошача, ј) учествују у раду комисија за рјешавање рекламација и савјетодавних тијела, к) воде евиденцију приговора потрошача.

Заштита права потрошача остварује се у вансудском и судском поступку. У случају недостатка на производу или услузи, погрешно зарачунате цијене и других недостатака потрошач има право да поднесе трговцу рекламацију у писаном облику<sup>6</sup>. У случају недостатка на производу, трговац је по захтјеву и избору потрошача дужан да: а) уклони недостатак на производу о свом трошку, б) замијени производ са недостатком другим истовјетним новим исправним производом, в) врати плаћени износ и надокнади стварне, разумне трошкове враћања производа са недостатком или г) снизи цијену производа. Ако је услуга обављена неправилно или дјелимично, трговац је по захтјеву потрошача дужан да: а) услугу поново обави, односно доврши и б) умањи уговорену цијену услуге због слабијег квалитета. Уколико трговац не удовољи оправданом захтјеву потрошача, потрошач се може обратити Републичкој управи за инспекцијске послове и надлежним инспекцијским органима јединица локалне самоуправе ради заштите својих права у року од 90 дана од дана сазнања за учињену повреду или угрожавање права, а најкасније у року од шест мјесеци од дана учињене повреде, односно угрожавања права.

Вансудска заштита права потрошача остварује се и пред Арбитражним одбором за потрошачке спорове који се оснива при Привредној комори Републике Српске и Арбитражном одбору за потрошачке спорове који се оснива при Занатско-предузетничкој комори Републике Српске. Поступак пред Одбором покреће се тужбом потрошача и може се покренути под условом да се спор између трговца и потрошача претходно покушао споразумно ријешити.

Судска заштита права потрошача остварује се пред надлежним судом.

---

<sup>6</sup> Ако је недостатак видљив, потрошач је обавезан да трговцу достави захтјев у року од 8 дана од дана преузимања производа или обављене услуге. Ако потрошач накнадно открије скривени недостатак на производу или обављеној услузи, обавезан је да захтјев поднесе трговцу у року од 60 дана од дана када је скривени недостатак откривен, а најкасније у року од двије године од дана преузимања производа односно обављене услуге.

## Услуге од општег економског интереса

Услуга од општег економског интереса је услуга снабдијевања: електричном енергијом, гасом, топлотном енергијом, водом, услуга одвода отпадних вода, услуга телекомуникација, поштанска услуга, услуга јавног превоза путника у градском, приградском и међуградском саобраћају, услуга аутобуских станица, услуга превоза путника у жељезничком саобраћају, услуга одржавања чистоће и друга јавна услуга прописана законом, од којих се одређене услуге пружају посредством дистрибутивне мреже, чији квалитет, услове пружања, односно цијену уређује или контролише републички орган управе или орган на нивоу БиХ или други носилац јавног овлашћења, а ради задовољења општег друштвеног интереса.

Трговац који пружа економску услугу посредством дистрибутивне мреже дужан је да омогући потрошачима прикључак на дистрибутивну мрежу и употребу прикључка, мреже и услуге под унапријед познатим и уговореним условима прописаним од трговца или другог овлашћеног органа, уколико за то постоји техничка могућност.

Трговац који пружа економску услугу дужан је да успостави бесплатну и лако доступну контакт линију за помоћ потрошачима у вези са коришћењем економске услуге. Потрошач који је незадовољан квалитетом и обрачуном пружене економске услуге има право да трговцу поднесе приговор у писаној или електронској форми у року који је прописан у уговору. Трговац који пружа економску услугу дужан је да формира комисију за рјешавање рекламација потрошача у у чијем раду морају учествовати представници удружења за заштиту потрошача.

Ако се рачун за пружену економску услугу оспорава у судском или вансудском поступку, а потрошач уредно плаћа све сљедеће неспорне рачуне, трговац не смије потрошачу обуставити пружање услуге до окончања судског или вансудског поступка. Ако је трговац обуставио пружање услуге прије него што је од надлежног органа обавијештен о покретању поступка дужан је да настави пружање услуге потрошачу до окончања судског или вансудског поступка.

## БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА

Закон о заштити потрошача у Босни и Херцеговини<sup>7</sup> уређује односе између потрошача, произвођача и трговаца на територији Босне и Херцеговине. Основна права потрошача, дефинисана Законом, су: а)право приступа основним робама и услугама, б)право на образовање о питањима потрошача, в)право на сигурност и заштиту живота и здравља, г)право на информисаност, д)право на избор, ђ)право да буде саслушан и заступан, е)право на накнаду штете и компензацију и ж)право на живот и рад у здравој и одрживој околини.

Трговац је обавезан да продаје производ, односно пружа услугу потрошачу на начин који није у супротности с добрим пословним обичајима. С тим у вези, Закон прописује низ обавеза за трговца као што су: обавеза трговца да испоручи потрошачу плаћени производ или услугу, забрана дискриминације било којег потрошача, обавеза истицања цијене производа који су на распродаји (цијена прије и цијена након снижења), обавеза трговца да упозна купца у чему се састоји недостатак робе и др.

Трговац је обавезан на видном мјесту истакнути продајну цијену производа и услуга у службеној валути БиХ. Ако трговац уз продају производа нуди доставу производа у кућу или стан потрошача или неко друго мјесто, обавезан је потрошачу доставити производ у исправном стању, у уговореном квалитету и количини и у договореном року, те му том приликом уручити све припадајуће документе. На захтјев потрошача, трговац је дужан упознати га са својствима понуђеног производа. Права потрошача у случају недостатка на производу или у случају да је услуга неправилно или дјелимично обављена прописана су на сличан начин као у Закону о заштити потрошача у Републици Српској<sup>8</sup>.

Оглашавање производа не смије бити у супротности са законима и другим прописима, не смије вријеђати људско достојанство, нити кршити основна људска, привредна, друштвена и културна права. Огласи не смију садржавати било какву изјаву или видљиви приказ који би непосредно или посредно изостављањем, недореченошћу или претјеривањем доводио потрошаче у заблуду.

Посебно поглавље Закона посвећено је потрошачким кредитима. Потрошач прије закључења уговора о кредиту мора бити упознат у писаној форми са свим уговорним одредбама. Закон таксативно наводи шта информација треба садржавати, затим дефинише трошкове кредита, камату на кредит, раскидање уговора и др.

Субјекти заштите потрошача дефинисани Законом су: а)Министарство спољне трговине и економских односа БиХ, б)Омбудсман за заштиту потрошача у БиХ, в)Савјет за заштиту потрошача у БиХ, г)КонкурENCIЈСКИ савјет БиХ, д)надлежни органи ентитета и Брчко дистрикта БиХ,

---

<sup>7</sup> „Службени гласник Босне и Херцеговине“, број 25/06, 88/15

<sup>8</sup> Стр. 5



ђ) Канцеларија за конкуренцију и заштиту потрошача у Федерацији БиХ и Републици Српској, е) удружења потрошача, ж) образовне институције и медији, з) инспекцијски и други органи у складу са законом.

Министарство координише израду државног програма за заштиту потрошача, координише рад и активности те сарађује и размјењује информације и податке са осталим субјектима одговорним за заштиту потрошача.

Државни програм који усваја Савјет министара БиХ, на приједлог Савјета за заштиту потрошача, садржи принципе и циљеве политике за заштиту потрошача, задатке који имају предност приликом остваривања политике за заштиту потрошача, а који ће се обављати преношењем јавних послова на удружења за заштиту потрошача, оквирни обим финансијских средстава за остваривање задатака и оквирни обим финансијских средстава за подстицање развоја и дјеловања удружења за заштиту потрошача у БиХ.

Омбудсман за заштиту потрошача у БиХ је независна институција успостављена с циљем промоције доброг и ефикасног провођења политике заштите потрошача у БиХ. Омбудсмана именује Савјет министара БиХ, на приједлог Министарства. Омбудсман за заштиту потрошача у БиХ овлаштен је да издаје инструкције за престанак провођења активности које су у супротности са потрошачком легислативом и да износи те инструкције пред суд, покреће поступак пред надлежним судом и покреће поступак пред надлежним судом у случајевима за накнаду штете нанесене колективном интересу потрошача.

## **Економске услуге од општег интереса**

Економске услуге су услуге које испуњавају основне потребе потрошача на тржишту, тј. испоруку енергије (струја, гас, гријање) и воде, телекомуникационе услуге, поштанске услуге и јавни транспорт.

Критеријуми који осигуравају ефикасно пружање економских услуга од општег интереса у корист потрошача дефинишу се законом осигуравајући: квалитет и континуитет услуге, основну универзалну услугу, једнакост у приступу и третману свих потрошача, адекватно информисање потрошача о кориснику, ефикасна средства компензације и начине за рјешавање потрошачких спорова, адекватност услуге у смислу технолошке еволуције и структуралних и организационих промјена, транспарентност финансирања и тарифа и ефикасно консултовање и представљање потрошача у доношењу одлука.

## РЕПУБЛИКА СРБИЈА

У Републици Србији заштита потрошача је уставна категорија. Чланом 90. Устава Републике Србије<sup>9</sup> прописано је да Република Србија штити потрошаче а посебно су забрањене радње усмјерене против здравља, безбједности и приватности потрошача, као и све нечасне радње на тржишту.

Законом о заштити потрошача<sup>10</sup> уређују се права и обавезе потрошача, инструменти и начини заштите права потрошача, информисање и унапређење знања потрошача о њиховим правима и начинима заштите права, права и обавезе удружења и савеза чија је област дјеловања остваривање циљева заштите потрошача, вансудско рјешавање потрошачких спорова, права и обавезе државних органа у области заштите потрошача и друга питања од значаја за положај и заштиту потрошача.

Основна права потрошача су право на: а)задовољавање основних потреба – доступност најнужнијих роба и услуга, као што су храна, одјећа, обућа и стамбени простор, здравствена заштита, образовање и хигијена; б)безбједност – заштита од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину или робе чије је посједовање или употреба забрањена; в)обавјештеност – располагање тачним подацима који су неопходни за разуман избор понуђене робе и услуга; г)избор – могућност избора између више роба и услуга по приступачним цијенама и уз одговарајући квалитет; д)учешће – заступљеност интереса потрошача у поступку доношења и спровођења политике заштите потрошача и могућност да преко удружења и савеза удружења за заштиту потрошача буде заступљен у поступку усвајања и спровођења политике заштите потрошача; ђ)правну заштиту – заштита права потрошача у законом предвиђеном поступку у случају повреде његовог права и накнада материјалне и нематеријалне штете коју му причини трговац; е)едукацију – стицање основних знања и вјештина неопходних за правилан и поуздан избор производа и услуга, као и знања о основним правима и дужностима потрошача и начину њиховог остваривања; ж)здраву и одрживу животну средину – живот и рад у средини која није штетна за здравље и добробит садашње и будућих генерација, правовремено и потпуно информисање о стању животне средине.

Непоштена пословна пракса је забрањена. Трговац сноси терет доказивања да није обављао непоштену пословну праксу. Пословна пракса је непоштена ако је противна захтјевима професионалне пажње или ако битно нарушава или пријети да наруши економско понашање, у вези с производом, просјечног потрошача на кога се та пракса односи или којој је изложен, односно понашање просјечног члана групе, када се пословна пракса односи на групу потрошача. Непоштеном се нарочито сматра обмањујућа пословна пракса и насртљива пословна пракса. Под обмањујућом пословном праксом сматра се пословна пракса трговца којом наводи или пријети да наведе

<sup>9</sup> „Службени гласник Републике Србије“, број 98/06

<sup>10</sup> „Службени гласник Републике Србије“, број 62/14 и 6/16

потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донио, тако што му даје нетачна обавјештења или стварањем општег утиска на други начин, чак и када су обавјештења које даје тачна, доводи или пријети да доведе просјечног потрошача у заблуду. Закон прописује низ случајева који се сматрају обмањујућом пословном праксом и дефинише облике пословне праксе који се сматрају насртљивом пословном праксом.

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је изражена једноставним, јасним и разумљивим језиком и ако би је схватио разуман човјек потрошачевог знања и искуства. Нејасне одредбе уговора између потрошача и трговца тумаче се у корист потрошача. Неправичне уговорне одредбе<sup>11</sup> су ништаве.

Ризик случајне пропасти или оштећења робе до тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси продавац, док исти ризик, после тренутка предаје робе, сноси потрошач. Продавац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору и одговоран је за несаобразност робе уговору која се појави у року од двије године од дана преласка ризика на потрошача.

Роба и услуге на тржишту које користе или постоји могућност да их користе потрошачи, морају да буду безбједни, у складу са прописима који уређују безбједност производа. У случају постојања основане сумње да је угоржено право потрошача на безбједност, односно да је угрожена заштита потрошача од роба и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, или робе чије је посједовање или употреба забрањена, Министар предлаже Влади да донесе одлуку о хитном спровођењу координисане ванредне инспекцијске контроле, од стране свих надлежних инспекцијских органа.

Носиоци заштите потрошача су Народна скупштина, Влада, Министарство, Национални савјет за заштиту потрошача, друга министарства и регулаторна тијела која имају законом утврђене надлежности у области заштите потрошача, органи аутономне покрајине и локалне самоуправе, као и удружења и савези.

Национални савјет се образује ради унапређења система заштите потрошача и сарадње носилаца заштите потрошача и других субјеката који се баве заштитом потрошача и чине га представници министарства надлежног за заштиту потрошача и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, евидентираних удружења и савеза, привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача.

Заштита права потрошача остварује се у вансудском и судском поступку. Вансудско рјешавање потрошачких спорова не примјењује се за рјешавање спорова по процедурама које је установио сам трговац, код непосредних преговора између потрошача и трговца, приликом настојања суда да спор у току судског поступка ријеше мирешћем страна, у поступцима

---

<sup>11</sup> Свака одредба која, противно начелу савјесности и поштења, има за посљедицу значајну неспразмјеру у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача.

које је трговац покренуо против потрошача и у споровима чија вриједност прелази 500.000 динара.

Министарство сачињава листу тијела за вансудско рјешавање потрошачких спорова<sup>12</sup> који испуњавају услове прописане законом и јавно је објављује.

Покретање и вођење поступка вансудског рјешавања потрошачког спора, не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту.

Поступак заштите колективног интереса потрошача покреће и води Министарство надлежно за заштиту потрошача, по захтјеву евидентираног удружења односно савеза или по службеној дужности. Повреда колективног интереса потрошача постоји када се укупном броју од најмање десет потрошача, истовјетном радњом, односно на истовјетан начин, од стране истог лица повређује право које им је загарантовано законом или у случају непоштене пословне праксе односно неправичних одредби у потрошачким уговорима. Повреда колективног интереса потрошача постоји и у случајевима када се повређују права укупном броју потрошача који је мањи од броја десет, ако надлежни орган утврди да је дошло до повреде колективног интереса потрошача узимајући у обзир нарочито трајање и учесталост поступања трговца, као и чињеницу да ли такво поступање испољава негативне ефекте према сваком потрошачу у датој чињеничној ситуацији.

Ако је утврђено постојање повреде колективног интереса, одређује се мјера заштите колективног интереса потрошача, којом се може наложити лицу против кога је вођен поступак да предузме одређено понашање или да му се забрани одређено понашање.

Ако постоји опасност од наступања штетних посљедица по права и интереса потрошача Министарство, на приједлог подносиоца захтјева, може да наложи престанак вршења одређених радњи, односно обавезу предузимања радњи којима се спречава или отклањају штетне посљедице. Привремена мјера може да траје до доношења рјешења у том поступку.

---

<sup>12</sup> Имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у рјешавању спорова (медијација), односно сталне арбитражне институције у складу са законом којим се уређује арбитража.

## Услуге од општег економског интереса

Услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања, односно цијену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлаштења, нарочито, због велике вриједности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса, а нарочито електронске комуникационе услуге, дистрибуција и јавно снабдијевање електричном енергијом, дистрибуција и снабдијевање гасом, дистрибуција и снабдијевање топлотном енергијом, снабдијевање пијаћом водом, одводњавање и прећишћавање атмосферских и отпадних вода, пријевоз путника у јавном превозу, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање и одржавање гробља, погребне услуге, одржавање чистоће на површинама јавне намјене, одржавање јавних зелених површина и обављање димничарских послова.

Програмима у појединим областима пружања услуга од општег економског интереса утврђују се мјере и инструменти намјењени обезбјеђивању ефективне заштите угрожених потрошача, нарочито у погледу приступа, доступности, искључења са дистрибутивне мреже или ускраћивања пружања услуга, начину одређивања цијене, информисања, савјетовања и помоћи потрошачима у рјешавању потрошачких проблема.

Трговац може да обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружене услуге у року од два мјесеца од дана доспјелости обавезе. Ако потрошач оспори постојање или висину обавезе и настави да уплаћује рачуне за текуће обавезе, трговац не може да искључи потрошача са дистрибутивне мреже и обустави пружање услуга од општег економског интереса до окончања судског поступка, покренутог по захтјеву трговца чији је предмет оспоравана обавеза.

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да обезбиједе постојање и несметано функционисање бесплатних телефонских линија ради омогућавања потрошачима да лако контактирају трговца у вези са питањима и проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, као и квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

## РЕПУБЛИКА ХРВАТСКА

Законом о заштити потрошача<sup>13</sup> уређује се заштита основних права потрошача при куповини производа и услуга, као и при другим облицима стицања производа и услуга на тржишту, и то: право на заштиту економских интереса потрошача, право на заштиту од опасности по живот, здравље и имовину, право на правну заштиту потрошача, право на информисање и едукацију потрошача, право на удруживање потрошача у сврху заштите њихових интереса и право на представљање потрошача и учешће представника потрошача у раду тијела која рјешавају питања која су од значаја за потрошаче.

Производи који се на подручју Републике Хрватске нуде потрошачима морају на амбалажи, наљепници или на самом производу садржавати основна обиљежја производа у мјери која је потребна да би потрошач донио одлуку о куповини, као што су назив производа, тип и модел производа, назив под којим се производ продаје, састав производа, својства и техничка обиљежја производа те назив и сједиште произвођача или увозника који има сједиште на подручју Еврпоске уније.

Трговац је дужан омогућити потрошачу подношење писаног приговора у својим пословним просторијама и без одгађања писаним путем потврдити његов пријем. Дужан је потрошачу омогућити подношење писаног приговора путем поште, телефона или електронске поште.

Забрањено је упућивати позиве и/или поруке путем телефона потрошачима који су се уписали у регистар потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру рекламирања и/или продаје путем телефона. Регистар се води при Хрватској регулаторној агенцији за мрежне дјелатности а упис и/или испис из регистра обављају трговци – оператери електронских комуникација.

За услуге поправака и одржавања производа, ако је вриједност услуге већа од 500 куна трговац је дужан потрошачу испоставити понуду на трајном медију с описом радова те потребног материјала и дијелова за поправак.

Забрањено је остављање огласних порука и материјала у или на поштанским сандучићима те на или испред кућних врата потрошача ако је таква забрана на њима јасно написана.

Посебним облицима продаје сматра се продаја производа и услуга по цијенама нижим од цијена у редовној продаји (акцијска продаја, распродаја, сезонско снижење, продаја производа са грешком и продаја производа којима истиче рок употребе).

Непоштена пословна пракса је забрањена. Пословна пракса је непоштена ако је супротна захтјевима професионалне пажње и ако, у смислу одређеног производа, битно утиче или је вјероватно да ће битно утицати на економско понашање просјечног потрошача којему је таква пракса намјењена или до којег она допире, односно просјечног члана одређене групе

---

<sup>13</sup> „Народне новине Републике Хрватске“, број 41/14 и 110/15

потрошача на коју је та пракса усмјерена. Непоштену праксом посебно се сматра завааравајућа пословна пракса и агресивна пословна пракса.

Одредбе Закона о заштити потрошача примјењују се на сваки уговор склопљен између трговца и потрошача, осим на уговоре о пружању социјалних услуга, о кориштењу здравствене заштите, о играма на срећу које укључују новчани улог, о финансијским услугама, о стицању или преносу некретнина или права на некретнинама, за изградњу нових грађевина или значајну реконструкцију постојећих грађевина, те најам стамбених просторија, о организовању путовања, уговоре склопљене пред јавним тијелом или тијело са јавним овлашћењима које је законом обавезно бити независно и непристрасно, о периодичној достави хране, пића или других производа намјењених дневној употреби у домаћинству, о пружању услуга путничког превоза, уговоре склопљене путем аутомата за продају или аутоматизованих продајних простора и уговоре склопљене с оператером електронских комуникација путем јавне говорнице ради њезине употребе или ради успостављања једне појединачне везе путем телефона, интернета или телефакса од стране потрошача.

Трговац је дужан испунити уговор о купопродаји без одгађања а најкасније у року од 30 дана од дана склапања уговора. Код уговора о купопродаји ризик случајне пропасти или оштећења робе прелази на потрошача у тренутку када је њему или особи коју је он навео, а која није превозник, роба предана у посјед.

У случају спора између потрошача и трговца, може се поднијети пријава Суду части Хрватске привредне коморе, Суду части Хрватске занатске коморе или приједлог за мирење при центрима за мирење. Поступак пред судовима части проводи се у складу са правилником који доноси сваки суд части и у којем се прописује да су чланови вијећа тих судова, осим независних правних стручњака и представника трговца, и представници потрошача. Мирење при центрима за мирење спроводи се у складу са одредбама Закона о мирењу, те у складу са правилником о мирењу центра за мирење.

Свако овлаштено тијело или лице које има оправдани интерес за колективну заштиту потрошача (нпр. удружења за заштиту потрошача или државна тијела надлежна за заштиту потрошача) има право покренути поступак за заштиту колективних интереса потрошача против лица чије је поступање у супротности са одредбама Закона о заштити потрошача те других закона којима се штите интереси потрошача. Прије покретања поступка за заштиту колективних интереса потрошача овлаштено тијело или лице дужно је претходно писано упозорити трговца или друго лице да ће у случају да не прекине са недопуштеним понашањем против њега покренути поступак.

Носиоци заштите потрошача су: Хрватски сабор, Влада Републике Хрватске, министарство надлежно за послове заштите потрошача, надлежне инспекције, Национално вијеће за заштиту потрошача, пословна удружења, удружења за заштиту потрошача, јединице локалне самоуправе и остала тијела јавне власти, свако из своје надлежности.

Хрватски сабор доноси национални програм заштите потрошача, за период од 4 године. Наставни планови и програми основног и средњег

образовања требају садржавати основна знања о правима и обавезама везана за заштиту потрошача.

## **Јавне услуге које се пружају потрошачима**

Закон о заштити потрошача Републике Хрватске користи термин јавне услуге, а под истим се сматрају: дистрибуција електричне енергије, дистрибуција природног гаса, дистрибуција топлотне енергије, јавне телекомуникацијске услуге, снабдијевање питком водом, одвођење и прочишћавање отпадних вода, обављање димњачарских послова, поштанске услуге, пријевоз путника у јавном промету и прикупљање мијешаног и биоразградивог комуналног отпада.

Тијело јавне власти које уређује пружање јавних услуга потрошачима дужно је основати савјетодавно тијело у чијем саставу мора бити и представник удружења за заштиту потрошача, те доносити одлуке, након мишљења савјетодавног тијела, на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин. Трговац који пружа јавну услугу дужан је основати комисију за рекламације потрошача у чијем саставу мора бити и представник удружења за заштиту потрошача. Изузетно, за поједине дјелатности које обављају трговци који имају до пет запослених може се при Хрватској занатској комори или Хрватској привредној комори основати комисија за рекламацију потрошача у чијем саставу мора бити и представник удружења за заштиту потрошача. Комисија мора писано одговорити потрошачу на запримљене рекламације у року од 30 дана од дана запримања рекламације.

Трговац који пружа јавну услугу путем дистрибуцијске мреже мора омогућити потрошачима прикључак на дистрибуцијску мрежу или употребу прикључка и мреже те пружање услуга у складу са посебним прописима, концесионим уговорима или општим актима јединице локалне и подручне (регионалне) самоуправе на чијем подручју се услуга пружа, под недискриминирајућим, унапријед познатим и уговореним условима.

Ако се рачун трговца који пружа јавну услугу оспорава у судском или вансудском поступку, а потрошач уредно измирује све сљедеће неспорне рачуне, трговац који пружа јавну услугу не смије потрошачу обуставити пружање услуге до окончања судског или вансудског поступка, осим у случају да је потрошач раскинуо уговор с трговцем који пружа јавну услугу.

Трговац који пружа јавну услугу мора одржавати квалитет јавне услуге у складу са посебним прописима и правилима струке. Ако је трговац који пружа јавну услугу у Републици Хрватској пружатељ јавних услуга у некој другој држави чланици Европске уније, тада квалитет јавних услуга коју пружа у Републици Хрватској мора бити најмање истог квалитета као и квалитет јавних услуга које пружа у другим државама чланицама ЕУ.



## ЦРНА ГОРА

Законом о заштити потрошача<sup>14</sup> уређује се заштита права потрошача при куповини и другим облицима промета производа на тржишту, а нарочито: заштита економских интереса, правна заштита, информисање и образовање, удруживање потрошача ради заштите њихових интереса и друга питања од значаја за заштиту потрошача.

Трговац не смије да стави у промет робу на којој није истакнуто обавјештење са подацима о роби. Обавезан је да видно истакне обавјештење о садржају ГМО (генетски модификованих организама) у производима који служе за људску исхрану. Исто обавјештење је дужан да истакне и код производа намијењених за прехрану домаћих животиња или њихов узгој. Трговац је дужан да за производе који се продају или нуде на продају, читко, јасно, разумљиво и лако уочљиво за потрошача истакне продајну цијену и цијену по јединици мјере, осим код аукцијске продаје и продаје умјетничких слика и антиквитета.

Потрошач има право да поднесе приговор трговцу код кога је купио производ у случају несаобразности производа уговору, у вези са датом гаранцијом, на рачун за купљени производ и из других сличних разлога. Приговор се подноси на папиру или неком другом, потрошачу доступном, трајном медију. Трговац је дужан да потрошачу, без одлагања, а најкасније у року од осам дана од пријема приговора, одговори у писаној форми.

Трговац је дужан да потрошачу испоручи робу која је саобразна уговору и одговоран је за несаобразност робе уговору која је постојала у тренутку преласка ризика на потрошача, без обзира да ли је знао за несаобразност. Није одговоран за несаобразност робе ако је у тренутку закључења уговора потрошачу било познато или му није могло остати непознато да роба није саобразна уговору или је узрок несаобразности у материјалу који је дао потрошач. Ако испоручена роба није саобразна уговору, потрошач има право да захтијева од трговца да се несаобразност отклони без накнаде, оправком или замјеном, односно да захтијева одговарајуће умањење цијене или да раскине уговор уз повраћај плаћеног износа. Потрошач има право да бира између захтјева да се несаобразност отклони оправком или замјеном, осим ако је изабрани захтјев немогућ или ако представља несразмјерно оптерећење за трговца.

Непоштена пословна пракса је забрањена. Непоштенom пословном праксом сматра се пракса која је супротна захтјевима професионалне пажње и у погледу одређеног производа битно утиче или је вјероватно да ће битно утицати на економско понашање просјечног потрошача који је том дјеловању изложен или коме је намијењена или просјечног члана групе потрошача када је пословна пракса усмјерена на посебну групу потрошача. Непоштенom пословном праксом нарочито се сматра обмањујућа те агресивна пословна пракса.

---

<sup>14</sup> „Службени лист Црне Горе“, број 02/14, 06/14 и 43/15

Против трговца који употребом непоштених уговорних одредби, пословне праксе или на било који други начин крши права потрошача утврђена законом, чиме нарушава колективне интересе потрошача, може се поднијети тужба за престанак тих радњи (колективна тужба). Колективну тужбу могу да поднесу министарства и органи државне управе надлежни за спровођење закона којима се штите права потрошача, организација потрошача те коморска и интересна удружења трговаца (привредна, занатска и др.). Прије подношења тужбе за заштиту колективних интереса потрошача овлаштено лице дужно је да лице које намјерава да тужи претходно писано упозори да ће у случају да не прекине с поступањем којим нарушава колективне интересе потрошача, против њега поднијети колективну тужбу.

Вансудско рјешавање потрошачких спорова у циљу закључења поравнања или доношења одлуке спроводи Одбор за вансудско рјешавање потрошачких спорова при Привредној комори Црне Горе који је функционално независан орган. Одбор има 10 чланова које бира Комора и организација потрошача, у једнаком односу. Поступак пред Одбором може да покрене само потрошач. Одбор не рјешава спор ако је захтјев у вези са: смрћу, тјелесном повредом или нарушавањем здравља, пружањем здравствених или правних услуга, преносом права на непокретностима, вриједношћу спора која прелази 10.000 еура и случајем за који је другим законом уређен поступак вансудског рјешавања. Потрошач је дужан да, прије подношења тужбе Одбору, покуша да ријеша спор непосредно са трговцем.

Носиоци заштите потрошача су: Влада, министарство надлежно за заштиту потрошача, други органи државне управе надлежни за спровођење политике заштите потрошача, Савјет за заштиту потрошача, јединице локалне самоуправе, Привредна комора и друга удружења учесника на тржишту и организације потрошача.

Ради заштите својих права и интереса потрошачи могу оснивати организације потрошача. Организације потрошача штите интересе потрошача у свим или у одређеним областима и могу дјеловати на државном и/или локалном нивоу. Организације потрошача могу да се удружују у савезе ради бољег утицаја на политику заштите потрошача, као и ради представљања и учешћа у органима и организацијама на државном и/или локалном нивоу и међународним организацијама потрошача.

## **Услуге од јавног интереса**

Услуге од јавног интереса су услуге које су утврђене законом, као што су: дистрибуција и снабдијевање електричном енергијом, гасом, топлотом и водом, пречишћавање и одвођење отпадних вода, одржавање чистоће у градовима и другим насељима, одлагање комуналног отпада, одржавање гробља и сахрањивање, димњачарске и друге комуналне услуге, превоз путника, електронске комуникационе услуге, поштанске и друге услуге.

Ако се износ рачуна оспорава у судском, вансудском или управном поступку, а потрошач редовно плаћа неспорне износе рачуна, трговац не смије потрошачу обуставити пружање услуге или га искључити са дистрибутивне мреже до окончања тог поступка.

Трговац који пружа услуге од јавног интереса дужан је да обезбиједи потрошачки сервис за пружање потребних информација потрошачима и пријем приговора.

## **ЗАКЉУЧАК**

У свим земљама, које су обухваћене истраживањем, основ правног оквира чине закони о заштити потрошача који су ослоњени на улогу надлежних министарстава, удружења потрошача и других носиоца заштите потрошача.

Заштита потрошача у Босни и Херцеговини уређена је ентитетским законом и законом на нивоу БиХ. Односи између потрошача, трговаца и других учесника на тржишту први пут су регулисани Законом о заштити потрошача у БиХ из 2002. године. Закон који је данас на снази донесен је 2006. године. Први закон у Републици Српској донесен је 2012. године, са измјенама и допунама из 2014. и 2017. године. Федерација БиХ још увијек није донијела посебан закон, те се на територији ФБиХ примјењују одредбе Закона о заштити потрошача у Босни и Херцеговини.

Посматрајући међусобни однос два закона, може се изнијети оцјена да Закон о заштити потрошача у Републици Српској на један систематичан и дјелотворнији начин регулише пружање услуга од општег економског интереса.

## **ИЗВОРИ**

Устав Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број 21/92)

Устав Републике Србије („Службени гласник Републике Србије“, број 98/06)

Закон о заштити потрошача у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“, број 6/12, 63/14 и 18/17)

Закон о заштити потрошача у Босни и Херцеговини („Службени гласник Босне и Херцеговине“, број 25/06, 88/15)

Закон о заштити потрошача („Службени гласник Републике Србије“, број 62/14 и 6/16)

Закон о заштити потрошача („Народне новине Републике Хрватске“, број 41/14 и 110/15)

Закон о заштити потрошача („Службени лист Црне Горе“, број 02/14, 06/14 и 43/15)