**ZAKON**

**O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA**

**O ZAŠTITI POTROŠAČA U REPUBLICI SRPSKOJ**

Član 1.

U Zakonu o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 6/12, 63/14 i 18/17), u članu 2. u tački f) poslije riječi: „potrošača“ i zapete dodaju se riječi: „uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge ili bilo koji ugovor na osnovu kojeg trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti vlasništvo nad robom na potrošača, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu te robe i usluga“ i zapeta.

Član 2.

U članu 13. poslije stava 5. dodaju se novi st. 6, 7, 8, 9. i 10. koji glase:

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

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

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

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

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

Dosadašnji st. 6. i 7. postaju st. 11. i 12.

Član 3.

U članu 18. poslije stava 9. dodaje se novi stav 10. koji glasi:

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

Dosadašnji st. 10, 11. i 12. postaju st. 11, 12. i 13.

Poslije dosadašnjeg stava 12. koji je postao stav 13. dodaju se novi st. 14, 15, 16, 17. i 18. koji glase:

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

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

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

a) kataloga usluga s cijenama,

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

v) na drugi odgovarajući način, lako dostupan potrošaču.

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

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

Član 4.

Član 19. mijenja se i glasi:

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

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

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

Član 5.

U članu 25. poslije stava 6. dodaje se novi stav 7. koji glasi:

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

Član 6.

Član 26. mijenja se i glasi:

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

a) popravi proizvod bez dodatnih troškova za potrošača, ili

b) zamijeni proizvod bez dodatnih troškova za potrošača, ili

v) izvrši povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom u roku do sedam dana od dana prihvatanja reklamacije potrošača, ili

g) snizi cijenu proizvoda, ukoliko je sniženje prihvatljivo za obje strane.

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

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

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

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

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

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

a) ovjerenu garanciju,

b) otpremnicu,

v) slip – u slučaju plaćanja bankovnom karticom,

g) izvod sa tekućeg računa,

d) potvrdu o prijemu robe,

đ) priznanicu.

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

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

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

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

Član 7.

U članu 27. stav 1. mijenja se i glasi:

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

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

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

U stavu 3. riječ: „skriveni“ briše se.

Stav 4. mijenja se i glasi:

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

U stavu 5. poslije riječi: „računa“ dodaju se riječi: „ili drugi dokaz o kupovini iz člana 26. stav 7. ovog zakona“.

U stavu 6. riječ: „skriveni“ briše se.

Član 8.

U članu 28. stav 1. briše se.

Poslije dosadašnjeg stava 2. koji postaje stav 1. dodaje se novi stav 2. koji glasi:

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

Član 9.

Član 29. mijenja se i glasi:

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

Član 10.

U članu 30. u stavu 1. riječi: „u skladu sa članom 26. stav 1. tačka a)“ zamjenjuju se riječima: „na popravak“.

Poslije stava 3. dodaju se novi st. 4, 5. i 6. koji glase:

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

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

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

Član 11.

U članu 47. u stavu 2. poslije riječi: „Republike“ dodaju se riječi: „i na svojoj internet stranici“.

U stavu 3. poslije riječi: „formi“ dodaju se riječi: „na osnovu opštih uslova, kao i da potrošača obavijesti, u pisanoj formi, o svakoj promjeni uslova pružanja ekonomskih usluga iz ugovora, najkasnije mjesec dana prije početka primjene tih uslova“.

Stav 5. mijenja se i glasi:

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

Poslije stava 6. dodaje se novi stav 7. koji glasi:

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

Član 12.

U članu 51. poslije stava 4. dodaje se novi stav 5. koji glasi:

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

Član 13.

U članu 52. poslije stava 2. dodaje se novi stav 3. koji glasi:

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

Član 14.

Član 54. mijenja se i glasi:

„(1) Trgovac može da obustavi pružanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ako potrošač ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od dva mjeseca od dana dospjelosti obaveze.

(2) Trgovac je dužan da potrošača prije obustave iz stava 1. ovog člana, u pisanoj ili elektronskoj formi:

a) upozori na obaveze po osnovu ugovora,

b) pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja.

(3) Trgovac koji pruža ekonomsku uslugu, ili drugo pravno ili fizičko lice koje zastupa trgovca, ne može potrošaču dodatno naplaćivati troškove u vezi sa naplatom dospjelih novčanih potraživanja.“

Član 15.

U članu 123. st. 2. i 3. mijenjaju se i glase:

„(2) Udruženja potrošača osnivaju potrošači radi unapređivanja, ostvarivanja i zaštite svojih prava.

(3) Udruženja za zaštitu potrošača su neprofitna i nezavisna od trgovaca ili njihovih udruženja, organa vlasti i političkih stranaka.“

Stav 5. mijenja se i glasi:

„(5) Savez udruženja za zaštitu potrošača osniva se radi boljeg uticaja na politiku zaštite potrošača, radi predstavljanja i učešća u radu u organima i organizacijama na republičkom i lokalnom nivou ili na nivou BiH, kao i radi predstavljanja i učešća u radu u međunarodnim organizacijama potrošača, a mogu ga osnovati najmanje tri udruženja iz stava 1. ovog člana.“

Poslije stava 5. dodaje se novi stav 6. koji glasi:

„(6) Udruženja ili savezi potrošača ne mogu sticati i koristiti finansijska sredstva od trgovca i drugih učesnika na tržištu, osim u slučajevima pružanja usluga uz naknadu kao što je kotizacija za organizovanje seminara, konferencija, okruglih stolova ili sličnih aktivnosti ili po osnovu naknade za rad u komisijama za rješavanje reklamacija.“

Član 16.

U članu 124. u stavu 2. poslije riječi: „udruženja“ dodaju se riječi: „i saveza“.

U tački a) riječi: „za zaštitu potrošača“ brišu se.

U tački v) riječi: „rada udruženja za zaštitu potrošača“ brišu se.

U stavu 4. riječi: „iz st. 1. i 2.“ zamjenjuju se riječima: „iz stava 2. tačka b)“.

Stav 6. mijenja se i glasi:

„(6) Jedinice lokalne samouprave dužne su da učestvuju u zaštiti potrošača na svom području preduzimanjem mjera i aktivnosti iz svoje nadležnosti, a naročito da podstiču djelovanje organizacija potrošača radi boljeg informisanja, savjetovanja i edukacije potrošača s ciljem ostvarivanja njihovih prava i interesa, kao i da pomažu rad organizacija potrošača, naročito obezbjeđivanjem prostora i drugih uslova za njihov rad, u skladu sa mogućnostima.“

Član 17.

U članu 125. u tački j) poslije riječi: „stav 1. ovog zakona“ riječ: „i“ briše se i dodaje zapeta.

U tački k) poslije riječi: „potrošača“ dodaje se zapeta i nova tačka l) koja glasi:

„l) organizuju seminare, konferencije, okrugle stolove i obavljaju druge aktivnosti i to za potrošače – bez naknade, a za trgovce i druge učesnike na tržištu – uz mogućnost naplate kotizacije“.

Član 18.

U članu 139. poslije stava 2. dodaje se novi stav 3. koji glasi:

„(3) Nadležni inspektor će rješenjem naložiti otklanjanje nedostataka i odrediti rok za postupanje ako:

a) trgovac u roku iz člana 13. stav 10. ovog zakona ne vrati potrošaču plaćeni iznos,

b) trgovac nije potrošaču vratio uplaćeni avans u roku iz člana 19. stav 3. ovog zakona,

v) trgovac prigovore koje primi putem pošte ili elektronskim putem ne evidentira i odloži u Knjigu reklamacija po redoslijedu prijema, potrošaču bez odgađanja, u pisanoj ili elektronskoj formi, ne dostavi potvrdu prijema prigovora, koja mora da sadrži redni broj lista iz Knjige reklamacija u koju je prigovor odložen (član 25. stav 7),

g) trgovac ne omogući potrošaču zamjenu, odgovarajuće umanjenje cijene, povrat uplaćenog iznosa i nadoknadi troškove povrata proizvoda sa nedostatkom (član 26. stav 3),

d) trgovac potrošaču, u slučaju nedostatka na usluzi, bez dodatnih troškova za potrošača, uslugu ponovo ne obavi ili je ne dovrši, ili ne snizi cijenu usluge ukoliko je sniženje prihvatljivo za obje strane (član 27. stav 1),

đ) trgovac ne produži garantni rok onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe proizvoda (član 30. stav 4), kao i ukoliko trgovac ne utvrdi novi garantni rok u skladu sa obavezama iz člana 30. stav 5. ovog zakona.“

Član 19.

U članu 143. u stavu 1. tačka v) mijenja se i glasi:

„v) ne isporuči potrošaču plaćeni proizvod ili uslugu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana preuzete ugovorne obaveze, osim ako nije drugačije ugovoreno, ako na računu ili drugoj ispravi čitljivo i jasno ne napiše rok isporuke i ako u slučaju raskida ugovora, odmah, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora, ne vrati potrošaču plaćeni iznos (član 13. st. 6. i 10),“.

U tački i) poslije riječi: „formi“ dodaju se riječi: „na osnovu opštih uslova, ako u pisanoj formi ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni uslova pružanja ekonomskih usluga iz ugovora, najkasnije mjesec dana prije početka primjene tih uslova,“.

Član 20.

U članu 144. u stavu 1. u tački d) riječi: „stav 6.“ zamjenjuju se riječima: „stav 10.“.

U tački r) riječi: „i članom 28. stav 1.“ brišu se.

U tački č) poslije riječi: „Republike“ dodaju se riječi: „i na svojoj internet stranici, ako je ima,“.

Član 21.

U članu 147. u stavu 1. poslije tačke đ) dodaje se nova tačka e) koja glasi:

„e) ne obezbijedi cjenovnik usluga istaknut u prodajnom, odnosno poslovnom prostoru, lako dostupan potrošaču, ako uz cijenu usluge ne navede vrstu i obim usluga i ako naplaćuje izdavanje i slanje opomena potrošaču radi naplate dospjelih novčanih potraživanja (član 18. st. 10, 13, 16. i 19),“.

Dosadašnja tačka i) koja postaje tačka j) mijenja se i glasi:

„j) ne odgovori na reklamaciju potrošača u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, ako ne vodi i ne čuva Knjigu reklamacija, najmanje godinu dana po isteku poslovne godine za koju se vodi Knjiga reklamacija i ako trgovac prigovore koje primi putem pošte ili elektronskim putem ne evidentira i ne odloži u Knjigu reklamacija po redoslijedu prijema, potrošaču bez odgađanja ne dostavi pismenu ili elektronsku potvrdu prijema prigovora (član 25. st. 4, 5. i 7),“.

Poslije dosadašnje tačke i) koja postaje tačka j) dodaje se nova tačka k) koja glasi:

„k) popravku ili zamjenu ne izvrši u primjerenom roku, odnosno ne duže od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, te ako ne plati sve troškove u vezi sa otklanjanjem nedostatka (rad, materijal, preuzimanje, isporuka i slično) (član 26. stav 2),“.

U dosadašnjoj tački j) koja postaje tačka l) riječi: „člana 26. stav 6. i“ brišu se.

U dosadašnjoj tački s) koja postaje tačka ć) riječi: „član 54. stav 1.“ zamjenjuju se riječima: „član 19. stav 2.“.

Dosadašnje t. e), ž), z), i), j), k), l), lj), m), n), nj), o), p), r), s), t), ć), u), f), h), c), č), dž), š), aa), ab), av), ag), ad), ađ), ae) i až) postaju t. ž), z), i), j), k), l), lj), m), n), nj), o), p), r), s), t), ć), u), f), h), c), č), dž), š), aa), ab), av), ag), ad), ađ), ae), až), az) i ai).

Član 22.

U članu 147a. u stavu 1. u tački a) broj: „7“ zamjenjuju se brojem: „10“, a riječ: „i“ briše se i dodaje zapeta.

U tački b) poslije riječi: „(član 18. stav 9)“ dodaje se zapeta i nove t. v), g) i d) koje glase:

„v) su istaknute cijene dvosmislene, nejasne, nevidljive i nečitke, ako cijene ne istakne u obliku kataloga usluga s cijenama, posebne brošure ili prospekta s nedvosmislenim opisom usluga s cijenama i na drugi odgovarajući način, ako nudi vršenje usluga u posebnom odjeljenju prodajnog objekta, a cjenovnik usluga ne istakne u tom odjeljenju i ako se usluga pruža izvan poslovnih prostorija trgovca, a u cijeni usluge ne istakne sve pripadajuće troškove (član 18. st. 14, 15. i 18),

g) nakon isteka roka iz člana 47. stav 6. ovog zakona potrošaču podnese zahtjev za plaćanje potraživanja,

d) na zahtjev potrošača ili ovlaštenog udruženja za zaštitu potrošača ne dostavi besplatno uslove koji nisu objavljeni na internet stranici trgovca (član 47. stav 7)“.

Član 23.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana njegovog objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srpske“.

Broj: 02/1-021-743/21 PREDSJEDNIK

Datum: 30. septembra 2021. godine NARODNE SKUPŠTINE

Nedeljko Čubrilović