

BOSNA I HERCEGOVINA
Konkurencijsko vijeće



БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА
Конкуренијски савјет

М И Ш Л Ћ Е Њ Е

**по Захтјеву Федералног министарства трговине, Анте Старчевића бб, 88000
Мостар на „Преднацрт Закона о заштити потрошача у Федерацији БиХ“**

**Сарајево
јули, 2025. године**



Број: 07-26-7-011-2/25
Сарајево, 17.7. 2025 године

На основу члана 25. став (2) Закона о конкуренцији („Службени гласник БиХ“, бр. 48/05, 76/07 и 80/09), а по Захтјеву за давање мишљења Федералног министарства трговине, Анте Старчевића бб, 88000 Мостар запримљеном дана 18. јуна 2025. године под бројем: 07-26-7-011-1/25, Конкуренијски савјет, на 30. (тридесетој) сједници одржаној дана 17. јула 2025. године, донио је

МИШЉЕЊЕ

Преднацрт Закона о заштити потрошача у Федерацији БиХ је усаглашен са Законом о конкуренцији.

Образложење

Федерално министарство трговине, Анте Старчевића бб, 88000 Мостар (у даљем тексту: Министарство или Подносилац захтјева), је поднијело Захтјев за давање мишљења (у даљем тексту: Захтјев) Конкуренијском савјету Босне и Херцеговине (у даљем тексту: Конкуренијски савјет), запримљен дана 18. јуна 2025. године под бројем: 07-26-7-011-1/25 о усуглашености Преднацрта Закона о заштити потрошача у Федерацији БиХ (у даљем тексту: Преднацрт Закона) са Законом о конкуренцији („Службени гласник БиХ“ бр. 48/05, 76/07 и 80/09).

Министарство је уз предметни Захтјев доставило разлоге и образложење који се односе на предметни Преднацрт у којем у битном износе:

- да је основни разлог за доношење Закона о заштити потрошача у Федерацији Босне и Херцеговини је усаглашавање са најновијом потрошачком правном стечевином ЕУ, што је један од предуслова за привремено затварање поглавља 28;
- да Преднацртом Закона као кључним правним документом који штити права потрошача, регулишу се основна права и обавезе потрошача и трговаца на територији Федерације БиХ, начини и поступци заштите права потрошача, права потрошача при куповини робе и услуга, заједничка правила између потрошача и трговаца о испоруци дигиталног садржаја или дигиталних услуга, заштита и сигурност живота и здравља потрошача, означавање (декларирање) производа, одговорност и гаранција за производ или услугу, транспарентност цијена, услуге од опћег економског интереса, непоштена пословна пракса, уговори о продаји финансијских услуга закључених на даљину, заштита колективних интереса потрошача, уговори закључени изван пословних просторија, продаја на основу уговора на даљину, информисање потрошача, права и обавезе удружења потрошача, надлежних органа,

тијела и других носиоца функција заштите потрошача, надзор и казнене одредбе, као и остала питања од значаја за заштиту права потрошача;

- да с обзиром да је на снази Закон који се примјењује од 2006. године на територији Федерације БиХ, законодавство о заштити потрошача у БиХ се није мијењало, изузев мале измјене у 2015. години постоји потреба да се осигура усклађеност прописа са значајним промјенама у оквиру правне стечевине ЕУ кроз хармонизацију и имплементацију нових нормативних рјешења;
- да се овим Законом врши усклађивање са директивама Европске уније које се односе на ову област (11 Директива);
- да се иде са израдом Закона, којим би се уредила област заштите потрошача и побољшала права потрошача, као и олакшало, односно учинило економичније пословање трговаца у дигиталној ери пословања;
- да ће се Законом постићи висок ниво заштите потрошача, боље функционисање унутрашњег тржишта, смањење тзв. „сиве економије“ и виши ниво правне сигурности потрошача и трговаца на јединственом тржишту;
- да основним одредбама Закона (чл. 1. до 8.) уређује се предмет закона, прописује се усклађивање с правним актима Европске уније, прописује се да изрази који се користе у овоме закону, а имају родно значење, односе се једнако на мушки и женски род, дефинишу се појмови који се користе у овом закону, прописују се основна права потрошача, као и уговорна и законска права потрошача, службени језик и прописана је забрана давања личних података потрошача од стране трговца трећим лицима без претходног одобрења потрошача;
- да у поглављу II Закона, који се односи на заштиту сигурности живота и здравља потрошача (чл. 9. до 12.), уређује се одговорност трговца за сигурност производа, забрана оглашавања производа и услуга која доводи или може да доведе потрошача у заблуду, којим се угрожавају здравље, психички или морални развој малољетних лица, те кориштење успоређујућих, преварних и неистинитих промотивних и рекламних порука, поступак у случају угрожавања права потрошача и одговорност произвођача за штету;
- да у поглављу III Закона, који се односи на облике продаје (чл. 13. до 21.), прописани су услови продаје, продајни подстицаји, посебни облици продаје, дефинисане су акцијска и промотивна продаја, прописан је начин обављања распродаје, прописано је да се сезонским снижењем сматра продаја производа по сниженој цијени у сезони и након протекла сезоне, уређено је поступање трговца с употребљаваном, поправљаном или робом с грешком, уређено је поступање с робом којој истиче рок употребе и прописани су посебни случајеви означавања робе.

- да у поглављу IV Закона, који се односи на означавање (декларисање) производа (чл. 22. и 23.), прописан је начин означавања производа, те да производи морају бити означени у складу са важећом законском регулативом, те другим прописима, техничким захтјевима и стандардима карактеристичним за производ.
- да у поглављу V Закона, који се односи на истицање цијена (чл. 24. до 28.) уређено је истицање цијене производа, истицање електронских цијена, прописан је начин истицања цијене код продајних подстицаја, прописано је да је трговац дужан да приликом оглашавања производа истакне цијене у складу са овим законом и посебним прописима којим се уређује оглашавање и прописано је да трговци морају имати цјеновник услуга;
- да у поглављу VI Закона, који се односи на транспарентност цијена (чл. 29. до 31.) прописано је да су трговци који обављају дјелатност у продајним објектима укупне продајне површине веће од 400 м² дужни осигурати најмање један уређај за провјеру цијена производа (тзв. „price checker“) доступан потрошачима на лако уочљивом мјесту у продајном простору и да су трговци који обављају дјелатност у продајним објектима укупне продајне површине веће од 400 м² дужни јавно, транспарентно и путем средстава комуникације на даљину објављивати продајне цијене производа и критеријуме формирања цијена приликом оглашавања, с циљем заштите потрошача и јачања тржишне конкуренције, те је прописан начин јавног објављивања продајних цијена;
- да у поглављу VII Закона, који се односи на продају робе и пружање услуга (чл. 32. до 41.) прописан је начин испуњење уговора, обавеза упознавања са карактеристикама производа, обавеза трговца да потрошачу за купљени производ изда рачун, ако другим законом није другачије одређено, уређена је понуда поправке или одржавања производа, питање сервисирања, прописано је да је трговац обавезан да производ продаје са оригиналним омотом или амбалажом, у складу са врстом и карактеристикама робе, прописано је да је трговац дужан да потрошачу уз робу преда или обезбиједи документацију која прати робу (упутство за употребу, упутство за монтажу или инсталацију, изјава о гаранцији и слично), као и другу документацију коју обезбиједи произвођач, прописан је начин испоруке производа, новчана обавеза потрошача и плаћање авансом и прописано је да издавање опомене ради наплате неплаћених доспјелих новчаних потраживања није допуштено наплаћивати;
- да у поглављу VIII Закона, који се односи на пружање услуга од општег економског интереса (чл. 42. до 49.) прописано је шта се сматра услугама од општег економског интереса, прописано је да рачун за услуге од општег економског интереса садржи све податке који потрошачу омогућавају провјеру обрачуна пружених услуга, као и бесплатну контролу рачуна, те начин и рокови доставе рачуна, као и да трговац који пружа услугу од општег економског интереса путем дистрибуцијске мреже мора омогућити потрошачима прикључак на дистрибуцијску

мрежу и употребу прикључка и мреже, те пружање услуга у складу с посебним прописима, концесијским уговорима или општим актима јединице локалне самоуправе на чијем подручју се услуга пружа, под недискриминирајућим, унапријед познатим и уговореним условима. Потом, прописан је поступак обустављања пружања услуге од општег економског интереса, као и да трговац који пружа услугу од општег економског интереса мора одржавати квалитету услуге у складу с посебним прописима којима се уређују услуге од општег економског интереса и правилима струке, прописане су обавезе тијела која додјељују овлашћење за пружање услуга од општег економског интереса, уређено је питање уговора који потрошач закључује за кориштење услуга од општег економског интереса и прописан је начин и рокови за рјешавање рекламација;

- да у поглављу IX Закона, који се односи на приговор потрошача (чл. 50. до 52.) прописана је дефиниција писаног приговора који потрошач подноси трговцу, рокови за подношење приговора и да је трговац дужан да потрошачу, без одлагања, а најкасније у року од осам (8) дана од пријема приговора, одговори у писаној форми, на папиру или неком другом потрошачу доступном трајном медију, са изјашњењем о садржају захтјева из приговора и приједлогом за његово рјешавање, односно јасно се изјаснити прихвата ли основаност приговора потрошача;
- да у поглављу X Закона, који се односи на одговорност за материјалне недостатке (чл. 53. до 69.) прописано је подручје примјене одредби овог закона, потом да је трговац дужан потрошачу испоручити ствар која испуњава захтјеве из чл. 51., 52., 53. и 54. овог закона, ако је то примјенииво, не доводећи у питање права трећих лица, прописани су субјективни и објективни захтјеви у погледу материјалног недостатка, уређено је ажурирање ствари са дигиталним елементима у потрошачким уговорима, прописана је неправилна монтажа или инсталација ствари. Потом, прописано је ако ограничење које је настало због повреде права трећег лица, нарочито права интелектуалног власништва, онемогућава или ограничава кориштење ствари у складу с члановима 51. и 52. овог закона, потрошач има право да користи правна средства из члана 58. овог закона, осим ако је закључени уговор ништав или раскинут примјеном правила облигационог права. Такође, прописана је одговорност за материјални недостатак, дужност обавјештења о постојању материјалног недостатка на ствари и на коме је терет доказивања, као и права потрошача у случају материјалног недостатка на ствари. Надаље, Законом су прописана правила у случају поправке или замјене ствари, да умањење цијене треба да буде сразмјерно умањењу вриједности ствари коју је примио потрошач у односу на вриједност коју би имала ствар да је без недостатка, прописан је раскид уговора о продаји, прописане су обавезе и рокови у вези са повратом примљене робе или плаћеног износа, прописана је одговорност за материјалне недостатке у ланцу испоруке и прописано је продужење рокова у случају поправке и замјене.

- да у поглављу XI Закона, који се односи на комерцијалну гаранцију (чл. 70. до 73), дефинисан је појам комерцијалне гаранције, прописана је забрана злоупотреба израза комерцијална гаранција, уређен је начин остваривања права из комерцијалне гаранције и прописано је да се одредбе чл.50. до 64., те чл. 65. до 68. овог закона сходно се примјењују и на друге производе у смислу члана 4. став (1) тачка 5) овог закона, осим на потрошачке уговоре о испоруци дигиталног садржаја или дигиталних услуга;
- да у поглављу XII Закона, који се односи на непоштenu пословну праксу, дефинисано је шта се то сматра непоштеном пословном праксом, прописане су обмањујуће радње и пропуштања, као и поступци који представљају обмањујућу пословну праксу и агресивну пословну праксу. Чланом 79. прописано је да носиоци за заштиту потрошача доносе Кодекс понашања уз посредовање Федералног министарства трговине и одговорни су за поштовање правила понашања из кодекса.
- да у поглављу XIII Закона, који се односи на потрошачке уговорне односе (чл. 80. до 88.) прописано је да се одредбе овог дијела закона примјењују се на сваки уговор закључен између трговца и потрошача, су изузеци од примјене одредби овог дијела закона, прописана је обавеза обавјештења од стране трговца прије него што потрошач закључи уговор или буде обавезан одговарајућом понудом, прописан је рок за извршење уговора. Надаље, прописано је да трговац не може да наплати потрошачу накнаду за кориштење одређеног средства плаћања у износу који прелази трошак који сноси трговац за кориштење тог средства плаћања, као и да ако је трговац успоставио телефонску линију преко које потрошачи могу да га контактирају у вези са продајом на даљину путем телефона, дужан је да осигура да потрошач буде ослобођен додатног плаћања позива, изузев основне тарифе за телефонске услуге. Чланом 87. уређена су додатна плаћања на начин да је трговац дужан да захтијева изричити пристанак потрошача за додатно плаћање, осим плаћања које је уговорено као протучинидба за главну чинидбу трговца, прије закључења уговора са потрошачем или прихватања понуде, док је чланом 88. уређено слање производа без наручивања потрошача.
- да у поглављу XIV Закона, који се односи на непоштене одредбе у потрошачким уговорима (чл. 89. до 92.) дефинисано је да се уговорна одредба о којој се није појединачно преговарало сматра непоштеном ако, супротно начелу савјесности и поштења, узрокује знатну неравнотежу у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача. Чланом 90. прописано је које се поједине уговорне одредбе могу сматрати непоштенима, док је чланом 91. прописано да чињеницу да ли је одређена уговорна одредба непоштена утврђује надлежни суд правоснажном судском пресудом, а чланом 92. прописане су посљедице непоштености уговорне одредбе.
- да у поглављу XV Закона, који се односи на закључење уговора изван пословних просторија и уговора на даљину (чл. 93. до 135.) прописане су опште одредбе предуговорних обавјештења, обавезе лица које управља електронском платформом. Чланом 96. прописано је да у случају

закључивања уговора изван пословних просторија или уговора на даљину путем јавне дражбе, обавјештења из члана 93. став (1) овог закона могу бити замијењене одговарајућим појединостима о водиоцу дражбе, док је чланом 97. прописано је да у вези с обавезом обавјештавања из овога дијела закона терет доказивања је на трговцу и лицу које управља електронском платформом. Чланом 98. прописан је начин обавјештавања потрошача о праву на одустанак од уговора, а чланом 99. прописано је да у случају закључења уговора изван пословних просторија, обавјештење из члана 93. став (1) овог закона потрошачу мора бити дата на папиру или, уз сагласност потрошача, на другом трајном медију, те мора бити читка и написана једноставно и разумљиво. Чланом 100. прописано је да у случају закључења уговора изван пословних просторија, трговац мора доставити потрошачу примјерак уговора или писану потврду усмено закљученог уговора на папиру или, уз сагласност потрошача, на другом трајном медију. Надаље, прописан је облик захтјева за извршење уговорене услуге, облик обавјештења у случају закључења уговора о пружању услуге поправка или одржавања, уређени су догађаји које трговац организује ради продаје или промоције производа, уређени су незатражени посјети трговаца потрошачевом домаћинству, прописане су опште одредбе у вези закључења уговора на даљину. Чланом 108. прописано је да се на веб/интернет страницама трговца мора, најкасније на почетку поступка наручивања, јасно и читко назначити постоје ли одређена ограничења у достави, те која су средства плаћања прихваћена, док је чланом 109. прописано да је у разумном року након закључења уговора на даљину, а најкасније у тренутку испоруке робе или почетка извршавања услуге, трговац дужан доставити потрошачу потврду о закљученом уговору на трајном медију. Потом, прописан је облик захтјева за извршење уговорене услуге, прописано је да одредбе овога дијела закона не утичу на примјену прописа којима се уређује електронска трговина у вези са закључењем уговора и испоруком наруџби електронским путем, прописане су опште одредбе одустанка од уговора закљученог изван пословних просторија или на даљину, прописан је начин кориштења права на одустанак од уговора и посљедице одустанка, као и обавезе потрошача у случају одустанка. Чланом 118. прописано је да ако потрошач одустане од уговора, уједно ће се одустати од било којег повезаног уговора, и то без икаквих трошкова за потрошача. Члановима од 120. до 135. уређено је закључење на даљину уговора о продаји финансијских услуга.

- да у поглављу XVI Закона, који се односи на уговор о праву на временски ограничену употребу (timeshare), уговор о дуготрајном туристичком производу, уговор о поновној продаји и уговор о замјени (чл. 136. до 145.) уређени су уговор о праву на временски ограничену употребу (тимесхаре), уговор о дуготрајном туристичком производу, уговор о поновној продаји и уговор о замјени. Прописано је подручје примјене, опште одредбе, оглашавање, претходно обавјештење, садржај уговора, право потрошача на одустанак од уговора, дејство кориштења права на одустанак од уговора, плаћање унапријед, посебна правила о

уговорима о дуготрајном туристичком производу и раскид повезаних уговора;

- да у поглављу XVII Закона, који се односи на носиоце заштите потрошача (чл. 146. до 151.) прописано је који су субјекти одговорни за заштиту потрошача у Федерацији Босне И Херцеговине, надлежност Федралног министарства трговине у области заштите потрошача, дјеловање удружења потрошача као и текућа финансирања;
- да у поглављу XVIII Закона, који се односи на процесноправна заштита права потрошача (чл.152 до 164.) уређена је процесноправна заштита потрошача. Прописано је да је потрошачки спор је сваки спор који произилази из уговорног односа потрошача и трговца, прописани су услови за покретање спора, арбитража. За повреде права потрошача из овог закона вансудска заштита права остварује се пред Арбитражним одбором за потрошачке спорове, који се оснива при Министарству. Поступак пред Одбором може се покренути под условом да се спор између трговца и потрошача претходно покушао споразумно ријешити. Министарство врши стручне и административне послове, те осигурава просторије и друге техничке услове за рад Одбора. Поступак пред судом може се покренути под условом да се спор између трговца и потрошача претходно покушао споразумно ријешити;
- да у поглављу XIX Закона, који се односи на заштиту колективних интереса и права потрошача (чл. 165 до 178.) прописано је подношење тужбе за заштиту колективних права потрошача против трговца који употребом непоштених уговорних одредби, пословне праксе или на било који други начин крши права потрошача утврђена овим или другим законом који садржи одредбе о заштити потрошача, чиме нарушава колективне интересе потрошача, прописано је то су овлаштена лица за покретање колективне тужбе, поступци који претходе покретању судског поступка, укључујући поступак медијације прије подношења колективне тужбе и током поступка. Чланом 170. прописано је да суд може, до доношења коначне одлуке, одредити привремену мјеру којом ће наредити прекид поступања којима се нарушавају колективни интереси потрошача, док је чланом 172. прописано да док тече поступак по колективној тужби не може се покретати други поступак за заштиту колективних интереса потрошача у погледу истог захтјева против истог туженог. Члановима 173. и 174. прописано је одлучивање суда и дејство судске одлуке у вези колективне тужбе, док су чланом 175. прописане посебне одредбе за поступке у вези са непоштеним пословним праксама. Чланом 176. прописано је да у поступку по појединачној тужби потрошача, против истог туженог који је био тужени и у поступку по колективној тужби, која је усвојена, суд ће одлучивати у складу са правоснажном судском одлуком из поступка по колективној тужби. Чланом 177. прописано је да Федерално министарство трговине води електронски регистар поднесених колективних тужби и донесених пресуда;

- да у поглављу XX Закона, који се односи на надзор (чл. 179. до 185.) прописано је да управни надзор над примјеном овог закона и прописа донесених на основу овог закона врши Министарство, а инспекцијски надзор над примјеном овог закона и прописа, донесених на основу овог закона, врше федерални тржишно, туристичко-угоститељски инспектори и кантонални, градски и општински тржишни инспектори, сваки у оквиру своје надлежности, у складу са овлаштењима прописаним овим законом и прописима којим се уређује инспекцијски надзор. У закону су садржане материјално-правне одредбе које се односе на конкретна овлаштења тржишног инспектора у поступку инспекцијског надзора над примјеном одредаба овог закона. Прописана су права и дужности инспектора, захтјев за заштиту права потрошача, поступање у случају прикривене трговине, начело опортунитета, привремена мјера уклањања садржаја или ограничења приступа интернетском сучељу и управне мјере;
- да у поглављу XXI Закона, који се односи на казнене одредбе (чл. 189. и 190.) прописане су новчане казне за непоштовање обавеза из овог закона за све трговце, које су усаглашене са Законом о прекршајима;
- да у поглављу XXII Закона, који се односи на прелазне и завршне одредбе (чл. 191. и 192) прописан је рок за доношење подзаконских аката на основу овог закона, те је прописано да овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеним новинама Федерације БиХ".

У складу са чланом 25. став. 2. Закона о конкуренцији, КонкурENCIЈСКИ савјет на нацрте и приједлоге закона и других прописа из области који имају утицаја на тржишну конкуренцију, даје мишљење о њиховој усаглашености са овим законом.

Сходно наведеном, КонкурENCIЈСКИ савјет је размотрио достављени Преднацрт Закона и оцијенио да не садржи одредбе које могу спрјечавати, ограничавати или нарушавати тржишну конкуренцију на релевантном тржишту Босне и Херцеговине, у смислу одредби Закона о конкуренцији, односно исти је усаглашен са Законом о конкуренцији.

Ово Мишљење је дато искључиво на основу текста Преднацрта достављеног уз Захтјев за мишљење, те уколико текст закона буде одступао од овог Преднацрта, ово мишљење се не може примјенити.

Предсједник

Иво Јеркић

