

PRIRUČNIK

**PRAVA
POTROŠAČA**

**SA ASPEKTA
PRIMENJEVIH PROPISA**

ecommerce4all.eu

2022

I.	O PLATFORMI	1
I.	UVOD	2
	OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA I MEHANIZMI ZAŠTITE PRAVA	3
	MEHANIZAM ZAŠTITE PRAVA POTROŠAČA PREMA TRGOVCU U ODNOSU NA PROIZVODE/USLUGE SA NEDOSTATKOM	4
	MEHANIZMI ZAŠTITE PRAVA POTROŠAČA PREMA TRGOVCU U SLUČAJU UGOVORA NA DALJINU (UGOVORI ZAKLJUČENI PUTEM INTERNETA)	7
	MEHANIZMI ZAŠTITE PRAVA POTROŠAČA PREMA TRGOVCU KOD UGOVORA ZAKLJUČENIH VAN POSLOVNIH PROSTORIJA	8
	PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU GARANCIJE ZA PROIZVOD	9
	INSTITUCIONALNA STRUKTURA ZA ZAŠTITU PRAVA POTROŠAČA	9

O PLATFORMI ecommerce4all.eu

Platforma ecommerce4all.eu je resursni i informativni centar o ključnim aspektima e-trgovine za sva tržišta CEFTA (Albanija, Bosna i Hercegovina, Sjeverna Makedonija, Moldavija, Crna Gora, Srbija i Kosovo*). Web platforma se sastoji od relevantnih podataka i resursa e-trgovine, uključujući osnovne podatke o e-trgovini, interaktivne grafikone i podatke o razvoju tržišta e-trgovine CEFTA-e, kao i podatke o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini.

Podaci o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini su strukuirana u četiri modula: zakonodavstvo o e-trgovini, plaćanje, isporuka i uspješne priče e-trgovine na svim CEFTA tržištima. Svaki od ovih modula sadrži relevantne informacije o tržištu CEFTA-e, tutorijale, priručnike, dokumente o temama i video prezentacije. Uz četiri modula, razvijen je i dodatni peti modul koji ima za cilj da prikaže stanje e-trgovine kroz statistiku i podatke o razvoju tržišta e-trgovine (interaktivni grafikoni stanja e-trgovine u svakom tržištu i poređenja npr. kupaca, platnih kartica, digitalnih vještina, UNCTAD B2C indeks spremnosti za e-trgovinu i drugi relevantni podaci Eurostata). Za prikaz svih podataka koristit će se engleski i lokalni jezik svakog CEFTA tržišta.

Razvoj web platforme je podržan od strane Otvorenog regionalnog fonda za Jugoistočnu Europu – Projekat vanjske trgovine, koji sprovodi Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH u ime Europske unije i njemačkog Saveznog ministarstva za privrednu saradnju i razvoj (BMZ).

*Ovo određivanje ne prejudicira stavove o statusu i u skladu je sa Rezolucijom SBUN 1244 i Mišljenjem Međunarodnog suda pravde o proglašenju nezavisnosti Kosova.

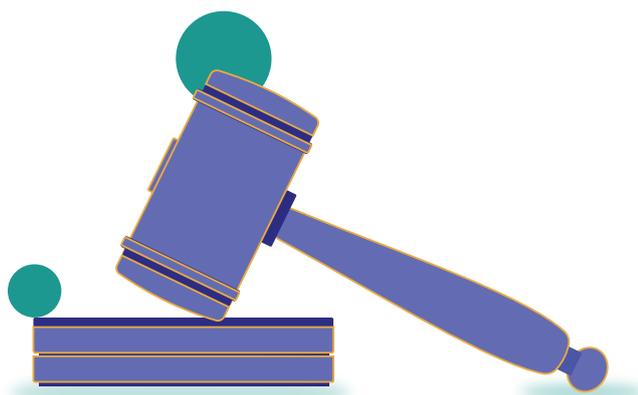
UVOD

Zakonom o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini uređuju se odnosi između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriji Bosne i Hercegovine (**BiH**). Iako je navedeni propis usvojen na državnom nivou, u Republici Srpskoj (**RS**), kao jednom od političkih i teritorijalnih entiteta, usvojen je entitetski Zakon o zaštiti potrošača RS-e. S druge strane, u drugom političkom i teritorijalnom entitetu Bosne i Hercegovine, tj. u Federaciji Bosne i Hercegovine (**FBiH**) ova materija nije regulisana.

U ovom odjeljku priručnika daje se pregled osnovnih prava potrošača sa aspekta klasične prodaje proizvoda i usluga, budući da u BiH nije usvojen niti je na snazi zakon koji bi regulisao elektronsku trgovinu. S tim u vezi, ovaj odjeljak priručnika pruža pregled osnovnih prava potrošača prilikom kupovine proizvoda i/ili usluga sa akcentom na mehanizme zaštite koji stoje na raspolaganju potrošačima prema trgovcima u slučaju povrede njihovih prava. Pregled prava potrošača i mehanizmi zaštite su sagledani sa aspekta Zakona o zaštiti potrošača BiH, a tamo gdje postoji razlika u pravnom tretmanu u odnosu na entitetski Zakon o zaštiti potrošača RS-e biće naglašeno.

Napomene radi, navedeni zakonski okvir uređuje **pravne odnose između potrošača** koji po slovu zakona predstavljaju svako fizičko lice koje kupuje, stiče ili koristi proizvode ili usluge za svoje lične potrebe i potrebe svog domaćinstva i **trgovaca** koji po slovu zakona predstavljaju svako lice koje direktno ili kao posrednik među drugim licima prodaje proizvode ili pruža usluge potrošačima i **proizvođača** koji po slovu zakona predstavljaju svako fizičko ili pravno lice koje posluje u Bosni i Hercegovini koje u cijelosti ili djelimično proizvodi proizvod ili pruža uslugu.

Dakle, sa aspekta pravne zaštite, navedeni pravni propisi pružaju zaštitu samo fizičkim licima koji za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva stupaju u ugovorne odnose sa trgovcima i proizvođačima radi kupovine proizvoda ili korištenja usluge.



OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA I MEHANIZMI ZAŠTITE PRAVA

Prava potrošača se sagledavaju sa aspekta obaveza i odgovornosti trgovaca. Dakle, zakonski okvir predviđa niz obaveza i odgovornosti trgovaca, te povredom tih obaveza i odgovornosti dolazi do aktiviranja zaštite prava potrošača.

U odnosu na prava potrošača, potrošači se ne mogu odreći svojih prava propisanih zakonom niti mu ista mogu biti uskraćena. Osnovna prava potrošača su:

- 

Pravo na pristup osnovnim proizvodima i uslugama/ pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba predstavlja pravo potrošača na dostupnost najnužnijih proizvoda i usluga, kao što su hrana, odjeća, obuća, stambeni prostor, voda, električna energija, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena;
- 

Pravo na obrazovanje o pitanjima potrošača predstavlja pravo potrošača da bude upoznat sa svojim pravima koja stiče prema trgovcima prilikom stupanja u poslovne odnose sa istim;
- 

Pravo na sigurnost i zaštitu života i zdravlja je pravo na zaštitu od robe i usluga koje su opasne po život i zdravlje, imovinu ili životnu sredinu, odnosno čije je posjedovanje ili upotreba zabranjena;
- 

Pravo na informisanost/obrazovanje je pravo potrošača da raspolaže tačnim podacima neophodnim za razuman izbor među ponuđenim robama i uslugama, odnosno pravo na sticanje osnovnih znanja i vještina neophodnih za pravilan i pouzdan izbor robe i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i obavezama potrošača i načinu njihovog ostvarivanja;
- 

Pravo na izbor predstavlja pravo potrošača da bira između više roba i usluga, po prihvatljivim cijenama uz garanciju kvaliteta;
- 

Pravo da bude saslušan i zastupan predstavlja pravo potrošača da zahtijeva zaštitu u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede prava i pravo na naknadu materijalne i nematerijalne štete koju mu pričinu trgovac;
- 

Pravo na naknadu štete i kompenzaciju predstavlja pravo potrošača da mu bude nadoknađena materijalna i nematerijalna šteta u slučaju povrede njegovih prava;
- 

Pravo na život i rad u zdravoj i održivoj okolini predstavlja pravo potrošača na život i rad u okruženju koje nije rizično po zdravlje potrošača.

Potrošač se ne može odreći niti biti uskraćen za prava koja su mu data po osnovu naprijed navedenih zakona.

Također, u odnosu na pravo potrošača na informisanost/obrazovanje, potrebno je naglasiti da potrošači trebaju da vode računa o odredbama ugovora koje potrošač nije lično ugovarao (tzv. tipski formulirani ugovori – ugovori pripremljeni od trgovca i dati potrošaču na potpis/prihvatanje) budući da se isti mogu preispitivati sa aspekta njihove valjanosti. Odnosno, ništave su odredbe u takvim ugovorima ako stvaraju značajnu nejednakost između prava i obaveza ugovornih strana na štetu potrošača, ako bi neispunjenje ugovornih obaveza značajno odstupilo od opravdanog očekivanja potrošača, kao i ako su u suprotnosti sa principom poštenja, savjesti i dobrim poslovnim običajima. Oba zakona pružaju pregled odredbi koje se mogu smatrati kao ništave, te je bitno da potrošač obrati pažnju na navedeno.

MEHANIZAM ZAŠTITE PRAVA POTROŠAČA PREMA TRGOVCU U ODNOSU NA PROIZVODE/USLUGE SA NEDOSTATKOM

Navedena prava potrošača se realizuju kroz ekonomske transakcije sa trgovcima te njihov način realizacije je najbolje sagledati kroz pregled vansudske zaštite prava potrošača. Prava potrošača se razlikuju u pogledu vrste proizvoda koju kupuju kao i u pogledu mjesta kupovine proizvoda (da li se proizvod kupuje neposredno u trgovini ili se proizvod kupuje na daljinu, posredstvom elektronskih alata, odnosno danas je to najčešće Internet).

Kada je riječ o neposrednoj prodaji proizvoda, Zakon o zaštiti potrošača BiH propisuje obavezno trgovca da robu/uslugu isporuči bez preciziranja roka u kojem je to potrebno izvršiti. S druge strane, Zakon o zaštiti potrošača RS propisuje rok i posljedicu nepoštivanja roka na način da je 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. Ako trgovac ne isporuči proizvod u navedenom roku, ugovor se raskida. Međutim, potrošač može produžiti ugovor ako da pismenu suglasnost za naknadni rok ispunjenja ugovora. Ako trgovac ni u naknadnom roku ne izvrši ugovornu obavezu, ugovor se raskida. U tom slučaju, trgovac je obavezan da vrati potrošaču novac u roku od 7 dana od dana raskida ugovora.



Trgovac je obavezan da proda potrošaču proizvod koji nema nedostatke te koji je siguran za upotrebu. U slučaju nedostatka na proizvodu koji je vidljiv, odnosno koji je moguće uočiti uobičajnim pregledom, potrošač ima pravo da u pisanoj formi, u roku od 8 dana od dana preuzimanja proizvoda, uputiti zahtjev za otklanjanje nedostatka. U slučaju skrivenih nedostataka, koji se naknadno otkriju, tada potrošač ima pravo da podnese zahtjev za zaštitu prava u roku od dva mjeseca od dana kada je skriveni nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od dvije godine od dana preuzimanja proizvoda. Navedeni rokovi su određeni u Zakonu o zaštiti potrošača BiH i isti su primjenjivi i kada je riječ o nedostacima na izvršenim uslugama u oba entiteta. Međutim, kada je riječ o rokovima zaštite prava potrošača zbog nedostataka na proizvodu, to se u RS-u primjenjuju drugi rokovi, odnosno 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 u roku od 2 godine od preuzimanja proizvoda/priimanja usluga, s tim da se kraći rok može ugovoriti kod polovne robe ali najkraće godinu dana. U slučaju nedostatka koji se pojavi u roku od 6 mjeseci od dana kupovine, pretpostavlja se da je nedostatak postojao u momentu kupovine koji potrošač ne mora dokazati, osim ako je ta pretpostavka u suprotnosti sa prirodom proizvoda li prirodom nedostatka. Navedeni rokovi se ne odnose na proizvode sa garancijom, jer u tom slučaju se primjenjuju rokovi određeni u garantnom listu za proizvod.

U zahtjevu kojim se ukazuje na nedostatke na proizvodu, a koji se podnosi u pisanoj formi, potrošač ima pravo da od trgovca zahtijevati:

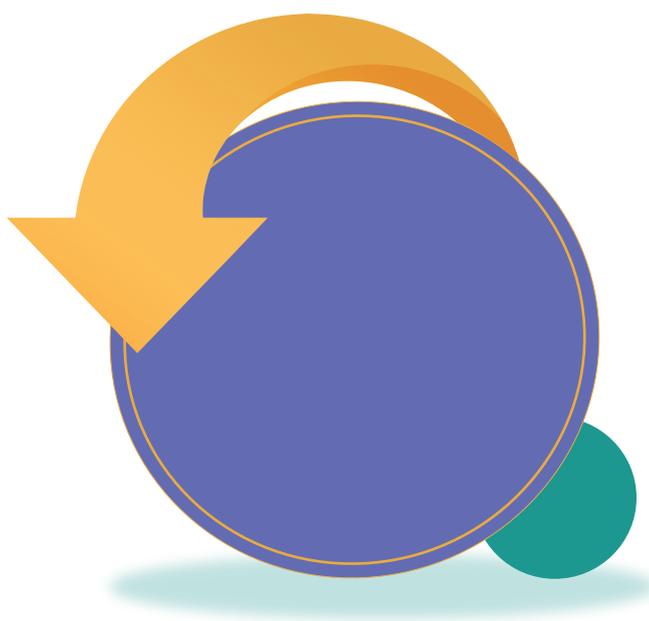
-  zamjenu proizvoda sa nedostatkom sa drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom; ili
-  povrat plaćenog iznosa i naknadu stvarnih razumnih troškova vraćanja proizvoda sa nedostatkom ili
-  uklanjanje nedostatka na proizvodu na trošak trgovca ili
-  snizi cijenu proizvoda ukoliko je sniženje cijene prihvatljivo za obje ugovorne strane (predviđeno samo u Zakonu o potrošačima RS-e)

Kada je riječ o zahtjevu potrošača kojim se ukazuje da usluga nije pravilno obavljena ili je obavljena djelimično, tada potrošač u naprijed navedenim rokovima ima pravo da zahtjeva od trgovca da: (i) uslugu ponovo obavi odnosno dovrši (u RS: u primjerenom roku ali ne duže od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva), ili (ii) da mu umanjí ugovorenu cijenu zbog slabijeg kvaliteta.

Napomene radi, uz zahtjev potrošač je dužan da dostavi i račun o kupljenom proizvodu u odnosu na koji je uočen nedostatak.

Po zaprimanju zahtjeva od potrošača, trgovac ima mogućnost da osporava ili da ne osporava zahtjev potrošača. U slučaju da trgovac ne osporava nedostatak, dužan je bez odgađanja zadovoljiti zahtjev potrošača, s tim da je u Zakonu o zaštiti potrošača RS propisano da je trgovac dužan da izvrši popravku ili zamjenu stvari u primjerenom roku, ali ne dužem od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, te da plati sve troškove u vezi s tim. U slučaju da ipak trgovac osporava nedostatak, dužan je potrošaču odgovoriti u pisanoj formi u roku od 8 dana od dana prijema zahtjeva. Ako trgovac osporava nedostatak, a potrošač ne odustaje od svog zahtjeva, stručno mišljenje o opravdanosti zahtjeva daje ovlašteni sudski vještak ili nadležni institut u BiH/RS. Ako se vještačenjem dokaže nedostatak na proizvodu ili usluzi, troškove vještačenja namiruje trgovac.

Iznad navedena zaštita prava potrošača je predviđena u slučaju nedostataka. Dakle, potrošač koji kupi proizvod u prodavnici ima mogućnost da pregleda proizvod i da uoči da li isti ima neke nedostatke, te isti ne može odustati od kupovine bez razloga jer se smatra da je kupio proizvod u viđenom stanju. S druge strane, potrošač može nedostatak uočiti tek po dolasku kući, te u tom slučaju mu stoji na raspolaganju iznad objašnjen mehanizam zaštite.



MEHANIZMI ZAŠTITE PRAVA POTROŠAČA PREMA TRGOVCU U SLUČAJU UGOVORA NA DALJINU (UGOVORI ZAKLJUČENI PUTEM INTERNETA)

Ugovor o prodaji na daljinu je svaki ugovor koji se odnosi na prodaju proizvoda ili usluga, organiziranu od strane trgovca putem nekog sredstva za prodaju na daljinu. U praksi je to najčešće prodaja putem interneta. Kod prodaje na daljinu, za potrošača je važno da zna kada je trgovac dužan da mu isporuči proizvod, te kada može uložiti reklamaciju, odnosno odustati od ugovora.

Oba propisa iz oblasti zaštite potrošača propisuju da je trgovac prije zaključenja ugovora na daljinu dužan obavijestiti potrošača u čitavom setu njegovih prava, kao i o uslovima ugovora te pružiti mu relevantne informacije (**Obavještenje o pravima potrošača**). Navedeno Obavještenje je bitno, budući da ako isto izostane, rokovi unutar kojih potrošači mogu tražiti zaštitu svojih prava se produžavaju.

U vezi sa isporukom, trgovac je obavezan da potrošaču isporuči proizvod u roku od 15 dana od dana kada mu je potrošač poslao narudžbu. Kada trgovac ne izvrši svoju obavezu isporuke zbog toga što nema robu na stanju ili mu nije na raspolaganju, to je dužan informisati potrošača o navedenoj situaciji i mora mu izvršiti vraćanje bilo koje sume novca koju je uplatio što je prije moguće, a u bilo kojem slučaju u roku od 15 dana od dana kada je primio informaciju o nemogućnosti isporuke.

Za razliku od neposredne prodaje, kod prodaje na daljinu, npr. prodaje putem interneta, potrošač ima pravo da u roku od 15 dana od dana prijema proizvoda odustane/raskine od ugovora bez bilo kakvog dodatnog obrazloženja. Kada je riječ o uslugama, ovaj rok se računa od dana zaključenja ugovora. U tom slučaju, potrošač snosi samo troškove vraćanja proizvoda. Trgovac je obavezan da potrošaču vrati plaćeni iznos novca i to u roku od 15 dana od dana prijema obavještenja od potrošača da odustaje od ugovora. Ako trgovac nije dostavio potrošaču Obavještenje o pravima potrošača rok za vraćanje traje tri mjeseca i to kada se radi o proizvodu – od dana kada ga je potrošač primio, a kada je riječ o usluzi – od dana zaključenja ugovora. Nadalje, ako trgovac potrošaču dostavi Obavještenje o pravima potrošača u roku od tri mjeseca, rok od 15 dana za odustanak od ugovora počinje teći od dana prijema tog pismenog obavještenja.

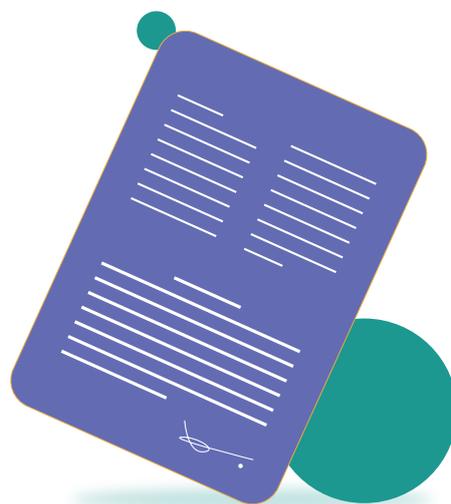


MEHANIZMI ZAŠTITE PRAVA POTROŠAČA PREMA TRGOVCU KOD UGOVORA ZAKLJUČENIH VAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Trgovci vrlo često svoje usluge i proizvode nude i van svojih poslovnih prostorija, odnosno van registrovanog sjedišta. Tipičan primjer takve trgovine je trgovina putem štandova na javnom mjestu, ili trgovina od vrata do vrata u kojem slučaju trgovac posjećuje potrošače kući ili na njihovom radnom mjestu u svrhu prodaje proizvoda i/ili pružanja usluga. Trgovac koji na taj način sklapa ugovor sa potrošačem, treba da se legitimira, te je obavezan da potrošaču uruči pisano obavještenje o pravu potrošača da raskine ugovor u roku od 15 dana od dana zaključenja ugovora zajedno sa imenom i adresom lica kojem se raskid upućuje.

Dakle, potrošač koji od trgovca kupi proizvod na ulici (npr. reklamnom štandu) ili na svom radnom mjestu ili negdje drugo van poslovnih prostorija trgovca ima pravo da ne prihvati posljedice ugovora na način da pošalje pisano obavještenje trgovcu u roku od 15 dana od dana zaključenja ugovora. Potrošač u tom slučaju nije obavezan navesti bilo koji razlog za raskid ugovora niti platiti bilo kakve troškove ili naknadu u vezi s tim. Potrošač jedino snosi troškove vraćanja proizvoda. Dostavljanjem navedenog obavještenja trgovcu, potrošač se oslobađa bilo koje obaveze zaključenog ugovora, osim obaveze da vrati proizvod. S druge strane, trgovac je obavezan da vrati novac potrošaču bez odgađanja u roku od 15 dana od dana kada je primio obavještenje o raskidu ugovora.

U Zakonu o zaštiti potrošača RS-e, predviđeno je da ako trgovac propusti da potrošaču preda pisano obavještenje o pravu na jednostrani raskid ugovora u roku od 15 dana od dana zaključenja ugovora, tada pravo potrošača na raskid ugovora nije vremenski ograničeno. Također, u slučaju spora, na trgovcu je teret dokazivanja da je potrošaču na vrijeme predao obavještenje o pravu na jednostrani raskid ugovora.



PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU GARANCIJE ZA PROIZVOD

Za tehnički složene proizvode, proizvođač, odnosno dobavljač obavezan je utvrditi i u tehničkom uputstvu navesti rok osiguranog servisiranja i snabdjeti tržišta rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može upotrijebiti prema predviđenoj namjeni. Garantni rok ne može biti kraći od tri godine za kućanske aparate, odnosno pet godina za druge tehnički složene proizvode.

U slučaju tehnički složenih proizvoda proizvođač je taj koji izdaje garantni list kojim proizvođač garantuje ispravno funkcionisanje stvari u toku određenog vremena, računajući od njene predaje kupcu/potrošaču. Potrošač može ako stvar ne funkcioniše ispravno, zahtijevati kako od prodavača tako i od proizvođača da stvar popravi u razumnom roku ili ako to ne učini da mu u zamjenu preda stvar koja funkcioniše ispravno. U tom slučaju potrošač ima pravo da zahtjeva od prodavača, odnosno proizvođača:

-  popravku ili zamjenu stvari u garantnom roku bez obzira na to kada se nedostatak u funkcionisanju pojavio i
-  naknadu štete koju je pretrpio uslijed toga što je bio lišen upotrebe stvari od trenutka traženja popravke li zamjene do njihovog izvršenja.

U slučaju manje popravke, garancijski rok se produžava onoliko koliko je kupac bio lišen upotrebe stvari. Međutim, kad je zbog neispravnog funkcioniranja izvršena zamjena stvari ili njezin bitni popravak, garancijski rok počinje teći ponovo od zamjene, odnosno vraćanja popravljene stvari.

INSTITUCIONALNA STRUKTURA ZA ZAŠTITU PRAVA POTROŠAČA

Ostvarivanje prava potrošača prema trgovcima može biti neuspješno zbog različitih poslovnih praksi i politika trgovaca. Zbog toga, zakonski okvir predviđa i institucionalnu zaštitu prava potrošača na način da potrošači ostvarivanje svojih prava mogu tražiti od: Ministarstva vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH/ Vlada Republike Srpske, Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, Vijeća za zaštitu potrošača BiH; Konkurencijskog vijeća BiH, Ured za konkurenciju i zaštitu potrošača u FBiH i RS, Privredna komora Republike Srpske i Zanatsko-preduzetnička komora Republike Srpske, Udruženja za zaštitu prava potrošača, Ombudsman u osiguranju, Ombudsman za bankarski sistem, Obrazovnim institucijama i medijima, Inspekcijski i drugih organa u skladu sa zakonom.

Dakle, subjekti koji su odgovorni za zaštitu prava potrošača su iznad navedene institucije/organi/udruženja. U vezi s tim, naglasili bismo značaj udruženja za zaštitu prava potrošača koji su ovlašteni i da zastupaju i predstavljaju potrošače u postupcima ostvarivanja njihovih prava, te da zaprimaju prigovore potrošača, kao i inspekcijskih organa koji provode direktan nadzor nad primjenom relevantnih pravnih propisa.

commerce4all

REGIONAL PLATFORM

Project implementator



Project partners



Ova publikacija je nastala uz finansijsku podršku
Evropske unije i njemačkog saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).
Njen sadržaj je isključiva odgovornost eCommerce asocijacija u Bosni i Hercegovini
i ne odražava nužno stavove EU ili Federalnog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).