

# USKLAĐENOST ZAKONODAVSTVA BOSNE I HERCEGOVINE O ZAŠTITI POTROŠAČA SA ACQUISEM

UDC/UDK: 366.5:347.4(497.6):

061.1EU

Stručni rad

DOI 10.51558/2712-1178.2023.9.2.274

Dr. sc. Aida Mulalić, vanredna profesorica

Pravni fakultet Univerziteta u Zenici

e-mail: aida.mulalic@unze.ba

Dr. sc. Alisa Imamović, asistentica

Pravni fakultet Univerziteta u Zenici

e-mail: alisa.imamovic@unze.ba

## SAŽETAK

*Temeljni cilj Europske unije (u daljem tekstu: EU) jeste stalno unapređenje jedinstvenog i slobodnog europskog tržišnog prostora koje počiva na četiri ekonomske slobode, slobodi kretanja roba, usluga, ljudi i kapitala, što svakako podrazumijeva i nesmetano kretanje potrošača. Njihovo djelovanje na tržištu zahtijeva uspostavljanje što ravnopravnijeg odnosa između poslovnih subjekata s jedne i fizičkih osoba, potrošača s druge strane, koja na tržištu djeluju van svoje poslovne djelatnosti. EU svojim pravnim instrumentima regulira ovo područje nastojeći tako osigurati pravilno funkcionisanje zajedničkog unutarnjeg tržišta sa ciljem da potrošačima u svim zemljama članicama osigura jednak stepen zaštite prava. Zakonske odredbe kojima se u hrvatsko pravo zaštite potrošača preuzimaju posljednji usvojeni akti EU koji regulišu ovu oblast sadržani su prvenstveno u novom Zakonu o zaštiti potrošača koji je usvojen 2022. godine, ali i u brojnim drugim potrošačkim i nepotrošačkim propisima. Bosna i Hercegovina je u nekoj ranoj fazi pripremljenosti u oblasti zaštite potrošača. Trenutno se primjenjuje Zakon o zaštiti potrošača iz 2006. godine, a Prednacrt novog Zakona o zaštiti potrošača BiH u koji su, u odgovarajućem obimu, transponovane nove "potrošačke" direktive EU, nažalost, još uvijek nije prošao parlamentarnu procedure donošenja.*

**Ključne riječi:** zaštita potrošača, nepoštena poslovna praksa, ugovor na daljinu, potrošački ugovorni odnosi



## UVOD

Europska unija ima dobar okvir za zaštitu potrošača koji je razvijan dugi niz godina te je nedavno poboljšan s nekoliko zakonodavnih inicijativa od kojih će potrošači u EU-u imati koristi tokom dugog niza godina. U Novoj strategiji za potrošače („Strategija”) predstavljena je vizija politike EU-a za zaštitu potrošača u razdoblju od 2020. do 2025. koja se temelji na Strategiji za potrošače iz 2012. i Novim pogodnostima za potrošače iz 2018.<sup>1</sup> Intenzivna legislativna djelatnost ogleda se upravo u donošenju potrošačkih direktiva, u vezi s tim cjelokupna pravna stečevina EU (*acquis communautaire*) može se podijeliti na consumer i non consumer *acquis*. Pri tome ni ova podjela nije oštra, jer i non consumer *acquis* sadrži veliki broj mjera, koje se tiču zaštite potrošača. U harmonizaciji potrošačko-zaštitne regulative, države članice su prepoznale priliku vlastitog ekonomskog prosperiteta, jer unapređenje trgovinske razmjene jedino je moguće ukoliko potrošači uživaju ista prava bez obzira na koji teritorij EU sklapaju određeni pravni posao.<sup>2</sup> Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju (SSP) predviđa pojačanu saradnju između EU i Bosne i Hercegovine s ciljem usklađivanja standarda zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini sa onima EU, uključujući i aktivnu zaštitu potrošača i efikasno provođenja zakona.<sup>3</sup>

## 1. PRAVNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA U EUROPSKOJ UNIJI

Osnovna prava potrošača u Europskoj uniji su definirana još 1975. godine u Rezoluciji Vijeća o prethodnom programu Europske ekonomske zajednice za zaštitu potrošača i politiku obavještanja.<sup>4</sup>

- 1 Europska komisija, Komunikacija Komisije Europskom parlamentu i Vijeću, Nova strategija za potrošače, <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2020:0696:FIN:HR:PDF> (25.01.2022.)
- 2 Anita Petrović, “Politika zaštite potrošača u funkciji izgradnje unutarnjeg europskog tržišta”, Pravni fakultet Univerziteta u Bihaću i Centar za društvena istraživanja Internacionalnog Burč univerziteta, 2014, 4.
- 3 Član 76. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, [https://www.dei.gov.ba/uploads/documents/sporazum-o-stabilizaciji-i-pridruzivanju\\_1604320186.pdf](https://www.dei.gov.ba/uploads/documents/sporazum-o-stabilizaciji-i-pridruzivanju_1604320186.pdf) (15.01.2022.)
- 4 Council Resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy, OJ C 92, 25.4.1975

Danas su obezbijeđena u primarnim i sekundarnim izvorima prava Europske unije: Povelji Europske unije o osnovnim pravima, Ugovorima Europske unije, uredbama i direktivama.

Tako Ugovor o funkcioniranju Europske unije (dalje UFEU) propisuje da zaštita potrošača spada u jednu od oblasti koju Unija dijeli sa državama članicama.<sup>5</sup> Nadalje, UFEU obavezuje Uniju i države članice da se zahtjevi zaštite potrošača uzimaju u obzir pri utvrđivanju i provedbi ostalih politika i aktivnosti Unije.<sup>6</sup> Komisija Europske unije u svojim prijedlozima o zaštiti potrošača dužna je polaziti od visokog stepena zaštite vodeći računa o svakom novom razvoju zasnovanom na naučnim činjenicama. Osim Komisije EU i parlament EU i Vijeće EU, u okviru svojih nadležnosti, trebaju težiti ostvarenju istog cilja.<sup>7</sup>

Član 169 UFEU predstavlja pravni osnov zaštite potrošača u Europskoj uniji:

- „1. Radi promicanja interesa potrošača i osiguranja visokog stupnja zaštite potrošača, Unija doprinosi zaštiti zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača, kao i promicanju njihova prava na obaviještenost, obrazovanje i organiziranje u svrhu zaštite njihovih interesa.
2. Unija doprinosi ostvarivanju ciljeva iz stavka 1.:
  - (a) mjerama usvojenima na temelju članka 114. u kontekstu ostvarivanja unutaršnjeg tržišta;
  - (b) mjerama kojima se podupire, dopunjuje i nadzire politika koju vode države članice.
3. Europski parlament i Vijeće, odlučujući u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom i nakon savjetovanja s Gospodarskim i socijalnim odborom, usvajaju mjere iz stavka 2. točke (b).
4. Mjere usvojene na temelju stavka 3. ne sprečavaju ni jednu državu članicu da zadrži ili uvede strože zaštitne mjere. Te mjere moraju biti u skladu s Ugovorima. O tim se mjerama obavješćuje Komisiju.“

## 1.1. Politika Europske unije u domenu zaštite potrošača

Politika EU u domenu zaštite potrošača značajno je evoluirala od svoji početaka. Tako je od 2020. godine na snazi nova agenda

5 Vid. član 4. st. 2., tačka f UFEU.

6 Ibid. član 12.

7 Ibid., član 114. st. 3



za zaštitu potrošača pod nazivom „Jačanje otpornosti potrošača za održivi oporavak” koja predstavlja ažuriranu viziju potrošačke politike EU od 2020. do 2025. Jedan od ciljeva agende je i adekvatno odgovoriti na efekte pandemije COVID-19. u ovom domenu.<sup>8</sup>

Agendom je obuhvaćeno pet prioritetnih područja:

- Zelena tranzicija: suočavanje s novim izazovima u domenu prava potrošača i stvaranje prilika za osnaživanje u ovom domenu, osiguravajući da su održivi proizvodi i životni stilovi dostupni svima, bez obzira na geografsku lokaciju ili prihod;
- Digitalna transformacija: stvaranje sigurnijeg digitalnog prostora za potrošače u kojem su njihova prava zaštićena i osiguravanje jednakih uslova kako bi se omogućile inovacije za pružanje novih i boljih usluga svim građanima Europske unije;
- Efikasna provedba i obeštećenje: ublažavanje utjecaja COVID-19 na prava potrošača i sprečavanje obmanjujućih ekoloških tvrdnji i nepoštenih komercijalnih praksi u viralnom prostoru. Dok je provedba prava potrošača prije svega odgovornost nacionalnih tijela, EU igra važnu ulogu koordinacije i podrške, što je poduprto Uredbom o saradnji u zaštiti potrošača;<sup>9</sup>
- Rješavanje specifičnih potreba potrošača: uzimanje u obzir potreba potrošača koji, u određenim situacijama, mogu biti ranjivi i zahtijevaju dodatne mjere zaštite. To može biti potaknuto društvenim okolnostima ili posebnim karakteristikama pojedinaca ili grupa potrošača;
- Zaštita potrošača u globalnom kontekstu: osiguravanje sigurnosti uvoza i zaštita potrošača iz EU od nepoštenih praksi koje koriste operateri izvan EU putem nadzora tržišta i bliže saradnje s relevantnim tijelima u partnerskim zemljama EU.<sup>10</sup>

---

8 COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL New Consumer Agenda Strengthening consumer resilience for sustainable recovery  
COM/2020/696 final, EUR-Lex - 52020DC0696 - EN - EUR-Lex (europa.eu)

9 Regulation (EU) 2017/2394 of the European Parliament and of the Council of 12 December 2017 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws and repealing Regulation (EC) No 2006/2004 (Text with EEA relevance)  
OJ L 345, 27.12.2017, EUR-Lex - 32017R2394 - EN - EUR-Lex (europa.eu)

10 Ibid.

Institucije EU sistemski nadziru potrošačku politiku pomoću tablice stanja potrošača,<sup>11</sup> koja prati nacionalne uslove za potrošače u tri područja (znanje i povjerenje, usklađenost i provedba, te prigovori i rješavanje sporova) i ispituje napredak u integraciji maloprodajnog tržišta EU na temelju nivoa prekograničnih transakcija između privrednih subjekata i potrošača, te razvoja e-trgovine.

Potrošačka politika prati se i putem tablice potrošačkih tržišta targetirajući potrošače koji su nedavno obavili kupovinu kako bi se pratili sljedeći parametri: stepen primjene propisa u domenu zaštite potrošača, uporedivost ponude, mogućnosti izbora na tržištu, stepen ispunjenosti očekivanja potrošača, te štete uzrokovane problemima s kojima se potrošači susreću, na preko 40 potrošačkih tržišta.<sup>12</sup>

Pored navedenog, u aprilu 2021. pokrenut je program jedinstvenog tržišta s ciljem postizanja njegovog punog kapaciteta i osiguranja oporavka od pandemije COVID-19. Ovaj program prati i odgovarajući budžet za razdoblje 2021. – 2027. što predstavlja integrisani paket za podršku i jačanje upravljanja jedinstvenim tržištem, uključujući finansijske usluge.<sup>13</sup>

Bitno je istaknuti i određene sektorske mjere koje se poduzimaju u domenu zaštite potrošača u EU kao što je uključivanje grupa koje zastupaju interese potrošača. Tako je Europska savjetodavna grupa za potrošače (ECCG) glavni forum Komisije za savjetovanje s nacionalnim i europskim potrošačkim organizacijama. Osnovana Odlukom Komisije 2009/705/EZ,<sup>14</sup> ECCG može savjetovati i obavještavati Komisiju o svim pitanjima koja se odnose na interese potrošača

---

11 Pregled potrošačkih uvjeta Potrošači na svome na jedinstvenom tržištu, 2019., <https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumerconditions-scoreboard->

12 Consumer Markets Scoreboard: making markets work for consumers - 2018 edition, Consumer Markets Scoreboard: making markets work for consumers - 2018 edition (europa.eu)

13 Regulation (EU) 2021/690 of the European Parliament and of the Council of 28 April 2021 establishing a programme for the internal market, competitiveness of enterprises, including small and medium-sized enterprises, the area of plants, animals, food and feed, and European statistics (Single Market Programme) and repealing Regulations (EU) No 99/2013, (EU) No 1287/2013, (EU) No 254/2014 and (EU) No 652/2014 (Text with EEA relevance) PE/18/2021/INIT, OJ L 153, 3.5.2021

14 2009/705/EC: Commission Decision of 14 September 2009 setting up a European Consumer Consultative Group, OJ L 244, 16.9.2009.



na nivou EU. Pored navedenog, Parlament i Vijeće su 2017. godine usvojili Uredbu (EU) 2017/826 o uspostavi programa Unije za podršku specifičnim aktivnostima kojima se povećava uključenost potrošača i drugih krajnjih korisnika finansijskih usluga u donošenje politika Unije u području finansijskih usluga za period od 2017.-2020. godine.<sup>15</sup>

## 1.2. Informisanje potrošača

Bolja informisanost i bolje poznavanje prava potrošača vode povećanom povjerenju potrošača. Između ostalih mjera, pristup informacijama poboljšan je putem jedinstvenog digitalnog pristupnika.<sup>16</sup>

U martu 2022. Komisija je objavila prijedlog direktive o motivisanju potrošača na zeleni prijelaz boljom zaštitom od nepoštenih praksi i boljim informisanjem.<sup>17</sup> Glavni cilj prijedloga je potaknuti potrošače da donesu ekološki prihvatljive odluke kroz obezbjeđenje potrebnih informacija.

## 1.3. Provođenje prava potrošača

Efikasno provođenje prava potrošača jednako je važno kao i utvrđivanje tih prava. Odgovornost za provođenje prava potrošača uglavnom leži na nacionalnim javnim otganima. Uredba (EU) 2017/2394 o saradnji između nacionalnih organa odgovornih za

15 Regulation (EU) 2017/826 of the European Parliament and of the Council of 17 May 2017 on establishing a Union programme to support specific activities enhancing the involvement of consumers and other financial services end-users in Union policy-making in the area of financial services for the period of 2017-2020 (Text with EEA relevance.)

OJ L 129, 19.5.2017.

16 Uredba (EU) 2018/1724 Evropskog parlamenta i Vijeća od 2. listopada 2018. o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012 (Tekst značajan za EGP.)

PE/41/2018/REV/2, OJ L 295, 21.11.2018.

17 Proposal for a Directive on empowering consumers for the green transition and annex, [https://commission.europa.eu/publications/proposal-directive-empowering-consumers-green-transition-and-annex\\_en](https://commission.europa.eu/publications/proposal-directive-empowering-consumers-green-transition-and-annex_en)

provedbu zakona o zaštiti potrošača povezuje nacionalne organe u mrežu širom EU, pružajući normativni okvir za razmjenu informacija i zajednički rad na sprečavanju kršenja prava potrošača (kao što su informacije o obmanjujućem oglašavanju, paket aranžmanima ili prodaji na daljinu).<sup>18</sup> Mreža također provodi koordinirane istrage i druge popratne aktivnosti (npr. u obliku pretraživanja interneta tokom kojih vlasti provjeravaju web stranice kako bi vidjele jesu li u skladu sa zakonom).<sup>19</sup>

## 1.4. Uloga Parlamenta Europske unije

Parlament Europske unije kontinuirano radi na poboljšanju pravila o zaštiti potrošača u EU. Kao rezultat zakonodavnih napora Parlamenta, od 2014. države članice primjenjuju nacionalne zakone kojima se provodi Direktiva o pravima potrošača.<sup>20</sup>

Parlament je 2017. usvojio pomenutu Uredbu (EU) 2017/2394 o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača kako bi se poboljšala efikasnost pravila i postupaka o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača.

Nakon prijedloga Komisije, Parlament je 2019. usvojio Direktivu (EU) 2019/2161 o boljoj provedbi i modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača,<sup>21</sup> a 2020. Direktivu (EU) 2020/1828 o zastupničkim

---

18 Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. decembra 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju van snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004, OJ L 345, 27.12.2017,

19 Ibid.

20 Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. oktobra 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, OJ L 304, 22.11.2011.

21 Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules, PE/83/2019/REV/1, OJ L 328, 18.12.2019.



tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.<sup>22</sup> Također, 2018. Parlament je donio rezoluciju o dvostrukoj kvaliteti proizvoda u jedinstvenom tržište, ocijenivši tu praksu diskriminatornom i suprotnom očekivanjima potrošača.<sup>23</sup>

Parlament je 2020. donio rezoluciju pod naslovom „Prema održivijem jedinstvenom tržištu za privredne subjekte i potrošače” u kojoj poziva Komisiju da uspostavi „pravo potrošača na popravak” , kako bi popravci postali sistemski, isplativi i privlačni, uzimajući u obzir posebnosti različitih kategorija proizvoda u skladu s mjerama koje su već poduzete za nekoliko kućanskih uređaja, te pružanja potrošačima više prava i informacija kako bi im se pomoglo u donošenju održivih izbora,<sup>24</sup> te 2022. godine Rezoluciju o pravu potrošača na odštetu.<sup>2526</sup>

## 2. ZAŠTITA POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI

Zakonski okvir za zaštitu potrošača sadržan je u Zakonu o zaštiti potrošača, usvojenom 2006. godine na državnom nivou.<sup>27</sup> Nosioци zaštite potrošača uređeni su u poglavlju XVII:

- a) Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH,
- b) Ombudsmen za zaštitu potrošača u BiH,
- c) Vijeće za zaštitu potrošača BiH,
- d) Konkurencijsko vijeće BiH,

---

22 Directive (EU) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC, OJ L 409, 4.12.2020.

23 European Parliament resolution of 13 September 2018 on dual quality of products in the single market (2018/2008(INI))

24 European Parliament resolution of 25 November 2020 Towards a more sustainable single market for business and consumers (2020/2021(INI)).

25 Resolution on the right to repair 2022/2515(RSP) - 07/04/2022

26 Značajno je pomenuti i tri rezolucije kojima se obezbjeđuje planiranje funkcionisanja na digitalnom jedinstvenom tržištu u cilju zaštite potrošača na ovoj vrsti tržišta. Digital Services Act: Improving the functioning of the Single Market’, ‘Digital Services Act and fundamental rights issues posed’ i ‘Digital Services Act: adapting commercial and civil law rules for commercial entities operating online’.

27 Zakon o zaštiti potrošača BiH, Službeni glasnik BiH, br. 25/2006 i 88/2015.



- e) nadležni organi entiteta i Brčko Distrikta BiH,
- f) Ured za konkurenciju i zaštitu potrošača u Federaciji BiH i Republici Srpskoj,
- g) udruženja potrošača,
- h) obrazovne institucije i mediji
- i) inspeksijski i drugi organi u skladu sa zakonom.<sup>28</sup>

Politika zaštite potrošača u državi sastoji se od niza mjera koje imaju za cilj zaštitu zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača, da osiguraju plaćanje odštete potrošačima i informiranje potrošača. Zakon o zaštiti potrošača primjenjuje se u Federaciji BiH i Brčko distriktu BiH, dok Republika Srpska primjenjuje posebni Zakon o zaštiti potrošača. Vijeće za zaštitu potrošača BiH djeluje kao stručno i savjetodavno tijelo Vijeća ministara. Osnovni zadatak ovog Vijeća uključuje predlaganje Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača, praćenje njegove realizacije, utvrđivanje osnova politike za zaštitu potrošača i usmjeravanje opsega djelatnosti koje se finansiraju iz državnog budžeta. Ono također utvrđuje ciljeve i zadatke u vezi sa educiranjem, informiranjem i podizanjem nivoa svijesti o zaštiti potrošača. U državi postoji 16 organizacija za zaštitu potrošača - sedam u Federaciji BiH, osam u Republici Srpskoj i jedan u Brčko distriktu BiH. Potrošač ima pravo na sudsku i vansudsku zaštitu i na alternativno rješavanje sporova.

Evropska komisija u Izvještaju o Bosni i Hercegovini za 2022. godinu navodi da je Bosna i Hercegovina u ranoj fazi pripremljenosti u oblasti zaštite potrošača i javnog zdravlja. Nije postignut nikakav napredak u ovoj oblasti tokom izvještajnog perioda. Preporuke iz 2021. godine nisu provedene i ostaju na snazi.<sup>29</sup> U narednoj godini Bosna i Hercegovina bi posebno trebala, između ostalog, baviti se usklađivanjem Zakona o zaštiti potrošača na državnom nivou sa *acquisem* EU. Potrebno je što prije napraviti sveobuhvatnu reviziju ovog zakona radi usklađivanja s najnovijim *acquisem* EU u ovoj oblasti, kako bi se brzo odgovorilo na pitanja koja se tiču digitalnih tržišta koja se brzo mijenjaju, na pitanja rizika od nejednake zaštite potrošača u entitetima zbog iscjepkanosti zakonodavstva u cijeloj zemlji.

---

<sup>28</sup> Član 98. ZZP.

<sup>29</sup> Evropska komisija, Izvještaj o Bosni i Hercegovini za 2022. godinu, [https://europa.ba/wp-content/uploads/2022/10/izvjestaj-o-bosni-i-hercegovini-za-2022-godinu\\_1666693844.pdf](https://europa.ba/wp-content/uploads/2022/10/izvjestaj-o-bosni-i-hercegovini-za-2022-godinu_1666693844.pdf) (20.01.2023.)



Institucija Ombudsmana za zaštitu potrošača donijela je rješenja po 444 pritužbe potrošača (249 u prethodnom izvještajnom periodu), posebno u oblasti usluga od općeg ekonomskog interesa, npr. telekomunikacija i komercijalnog sektora, te pružila 400 pravnih savjeta (365 u prethodnom izvještajnom periodu). Pravni okvir u oblasti potrošačkih kredita i marketinga finansijskih usluga na daljinu nije usklađen s *acquisem* EU.<sup>30</sup>

S ciljem pružanja pomoći Bosni i Hercegovini za izvršenje preporuka u ovoj oblasti, EU je odobrila i finansirala Projekat „Podrška za MoFTER u usklađivanju Zakona o zaštiti potrošača BiH s pravnom tekovinom EU“, koji je realizovan od 20.5.2019. do 20.1.2020. godine. Kao rezultat ovog projekta, sačinjen je Prednacrt novog Zakona o zaštiti potrošača BiH u koji su, u odgovarajućem obimu, transponovane nove „potrošačke“ direktive EU, te unaprijeđene pojedine materijalne i prekršajne odredbe i otklonjeni nedostaci uočeni tokom dosadašnje primjene Zakona.<sup>31</sup>

Federalno ministarstvo trgovine ukazuje na činjenicu da je Prednacrt zakona pripremljen krajem 2019. godine, a nadležno Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH još nije uputilo ovaj propis Vijeću ministara BiH, radi razmatranja i upućivanja u parlamentarnu proceduru donošenja. Nakon bezuspješnog pokušaja da dobijemo Prednacrt Zakona kako bismo isti analizirali u smislu učinjenih izmjena i dopuna i njegove usklađenosti sa pravom EU, analizirali smo novi Zakon o zaštiti potrošača Hrvatske koji je implementirao pravne propise EU. Pretpostavljamo da bi izmjene Zakona o zaštiti potrošača BiH trebale ići u istom pravcu, te da je na vrlo sličan način pomenuti Prednacrt usklađen sa pravom EU.

### 3. KAKVE PROMJENE DONOSI DIREKTIVA EU 2019/2161?

U skladu s Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine<sup>32</sup>, kojim su zadani određeni ciljevi usmje-

30 Ibidem.

31 Vlada Federacije Bosne i Hercegovine, Neophodno donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača u BiH, <https://fbihvlada.gov.ba/bs/neophodno-donosjenje-novog-zakona-o-zastiti-potrosaca-u-bih>

32 Nacionalni program zaštite potrošača, Narodne novine, br. 29/21, 2021,

reni na daljnji razvoj hrvatskog zakonodavnog okvira kojima se štite prava potrošača, te u skladu s tim, implementacijom pravnih propisa Europske unije, izglasan je novi Zakon o zaštiti potrošača, objavljen 11. februara 2022. godine.<sup>33</sup>

Uz deklarirani cilj postizanja visokog nivo zaštite potrošača, boljeg funkcionisanja unutarnjeg tržišta, stvaranja veće dodane vrijednosti u pripremi, kao i višeg nivoa pravne sigurnosti potrošača i trgovaca, Republika Hrvatska kao članica Europske unije u skladu sa svojim obavezama, donijela je najnoviji Zakon o zaštiti potrošača s prvenstvenim ciljem preuzimanja Direktive (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. novembra 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ<sup>34</sup> i direktiva 98/6/EZ<sup>35</sup>, 2005/29/EZ<sup>36</sup> te 2011/83/EU<sup>37</sup> Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača<sup>38</sup> (u nastavku teksta: Direktiva (EU) 2019/2161).

Direktiva (EU) 2019/2161 stupila je na snagu 7. januara 2020. te u skladu sa članom 7. stav 1., države članice do 28. novembra 2021. donose i objavljuju mjere koje su potrebne radi usklađivanja s predmetnom Direktivom, a koje se primjenjuju od 28. maja 2022.

---

[https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_03\\_29\\_620.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_03_29_620.html)  
(10.01.2023.)

33 Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine, br. 19/2022-203, 2022, [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022\\_02\\_19\\_203.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_02_19_203.html) (15.01.2023.)

34 Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima, Službeni list 95, 1993.

35 Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. Februara 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima, Službeni list 80, 1998.

36 Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. maja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutrašnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”). Tekst značajan za Europski privredni prostor, Službeni list 149, 2005.

37 Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. oktobra 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju van snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća. Tekst značajan za EGP, Službeni list 304, 2011.

38 Službeni list 328, 18.12.2019.



Kako je navedeno u samom nazivu Direktive (EU) 2019/2161, ona u sebi sadrži izmjene četiri postojeće potrošačke direktive. U sažetku, bitne promjene odnose se na sljedeće:

- *isticanje cijena na potrošačkim proizvodima* (izmjena Direktive 98/6/EZ u vezi s obavještanjem potrošača o sniženjima cijena),
- *nepoštenu poslovnu praksu* (izmjene Direktive 2005/29/EZ vezano uz zavaravajuće oglašavanje robe kao identične kad je u stvarnosti njihov sastav svojstava različit, tzv. roba dvojne kvalitete, dodatak popisa poslovnih praksi koje su zabranjene u svim okolnostima te kriteriji koji se moraju primijeniti pri izricanju novčanih kazni)
- *zaštitu potrošača od nepoštenih uvjeta u ugovorima* (izmjenom Direktive 93/13/EEZ od zemalja članica Europske unije zahtijeva se uvođenje djelotvornih, proporcionalnih i odvraćajućih sankcija kojima bi se kažnjavali trgovci zbog nepoštenih odredaba ugovora na temelju skupa parametara, što uključuje narav, težinu, opseg i trajanje povrede; svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; sve prethodne povrede koje je trgovac počinio; sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394, te na kraju
- *jačanje prava potrošača u Europskoj uniji* (izmjene Direktive 2011/83/EU uključuju povećanje zaštite potrošača Europske unije u nekoliko područja, kao što su kupovina na internetskim tržištima<sup>[7]</sup>, transparentnost prilagođavanja cijena i rangiranje internetskih ponuda i prava potrošača pri upotrebi “besplatnih” internetskih usluga, proširuje se područje primjene Direktive 2011/83/EU kako bi obuhvatila ugovore prema kojima trgovac isporučuje ili se obavezuje isporučiti digitalne usluge<sup>[8]</sup> ili digitalni sadržaj<sup>[9]</sup> potrošaču, a potrošač dostavlja ili se obavezuje dostaviti lične podatke<sup>[10]</sup>. Također, objašnjava stanje proizvoda koji se nude potrošačima na internetskim tržištima, kada su i pružatelj internetskog tržišta i dobavljač treća strana uključeni u pružanje predugovornih informacija koje se zahtijevaju Direktivom 2011/83/EU).

## 4. BITNE NOVOSTI U POLOŽAJU POTROŠAČA I TRGOVACA PREMA ZAKONU O ZAŠTITI POTROŠAČA HRVATSKE IZ 2022.

Potreba za daljnjim poboljšanjima položaja potrošača i trgovaca rezultirala je donošenjem najnovijeg Zakona o zaštiti potrošača (u nastavku teksta: Zakon iz 2022.), a u nastavku ćemo izložiti važne izmjene u odnosu na raniji Zakon.

### 4.1.1. Poslovanje trgovaca s potrošačima

U odnosu na Zakon iz 2014. odredba o *pisanom prigovoru* mijenja se članom 10. novog Zakona iz 2022. godine, tako da uz obavezu omogućavanja podnošenja pisanog prigovora lično u poslovnim prostorijama trgovca, putem pošte i e-pošte, propisuje pravo trgovca da omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem sredstava mrežne komunikacije, uz obavezu da navedeno sredstvo komunikacije omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju godinu dana od dana prijema pisanog prigovora potrošača.

Međutim, budući da primjena tih sredstava komunikacije zahtijeva određene tehničke preduvjete, a u skladu s tim i nerazmjerna opterećenja, posebice mikropoduzećima, primjena takvih sredstava nije obavezna za trgovce, nego ovisno o mogućnostima i poslovnoj odluci, trgovci sami mogu omogućiti potrošačima podnošenje prigovora i tim sredstvima.

Osim toga, u predmetnom členu 10. trgovac se obavezuje odgovoriti na prigovor potrošača u roku 15 dana od dana zaprimanja prigovora, jasno se izjašnjavajući prihvata li osnovanost prigovora potrošača iz razloga što je u postupcima nadzora uočeno kako trgovci često nejasno odgovaraju na prigovor potrošača i ne izjašnjavaju se o meritumu potrošačkog prigovora.

### 4.1.2. Posebni oblici prodaje

Zakon iz 2022. godine uređuju posebne oblike prodaje odnosno prodaju robe po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.<sup>39</sup> U

---

39 Članovi 19. – 24. Zakona o zaštiti potrošača Hrvatske.



odnosu na Zakon iz 2014. dodane su odgovarajuće odredbe kao rezultat prenošenja Direktive (EU) 2019/2161, u skladu sa članom 19. stav 4. Zakona iz 2022. godine, kojima su trgovci tokom trajanja posebnog oblika prodaje dužni istaknuti sniženu cijenu koju primjenjuju tokom trajanja posebnog oblika prodaje (tokom sezonskog sniženja, rasprodaje, akcijske prodaje, prodaje robe s greškom, kao i tokom ostalih posebnih ponuda trgovaca u okviru kojih potrošači mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovnoj prodaji) i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tokom perioda od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

U Zakonu o zaštiti potrošača BiH se navodi kako proizvod koji je na rasprodaji mora imati jasno i vidljivo označenu cijenu prije i cijenu nakon sniženja, što bi bilo potrebno uskladiti sa Direktivom na sličan način (period ne smije biti kraći od 30 dana prije primjene sniženja cijene).

#### 4.1.3. Javne usluge koje se pružaju potrošačima

Odredbama člana 25. Zakona iz 2022. godine, u odnosu na Zakon iz 2014. godine dopunjuje se taksativni popis javnih usluga uslugom parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama.

Potreba za regulacijom predmetne usluge u Hrvatskoj javila se zbog brojnih sporova na tu tematiku, a u svrhu povećanja djelotvornosti sistema rješavanja potrošačkih prigovora u tom području. Naime, većina prigovora na uslugu parkiranja dosad se rješavala u okviru upravnog postupka odnosno spora. Budući da je vođenje tih postupaka, a posebno upravnog spora, otežano za potrošače, ovom izmjenom pojednostavnjen je sistem rješavanja pritužbi potrošača, odnosno omogućeno je vođenje reklamacijskog postupka, čime će se smanjiti opterećenje upravnih sudova.<sup>40</sup>

Vezano uz reklamacije potrošača - korisnika javnih usluga, Zakon iz 2014. nije pobliže propisivao način podnošenja reklamacije, što je novim Zakonom iz 2022. ispravljeno tako što član 27. izrekom uređuje dopuštene načine podnošenja reklamacije, koje obuhvaćaju dolazak lično u poslovne prostorije, putem pošte i elektroničke pošte,

---

40 Lidija Doko, *Novosti predviđene novim Zakonom o zaštiti potrošača iz 2022.*, <https://informator.hr/vijesti/novosti-predvidene-novim-zakonom-o-zastiti-potrosaca-iz-2022>

kao i dužnost trgovca da jasno, vidljivo i čitljivo istakne obavijest o načinu podnošenja reklamacije u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena.

Zakon o zaštiti potrošača BiH navodi kao ekonomske usluge od općeg interesa usluge koje ispunjavaju osnovne potrebe potrošača na tržištu, tj. isporuku energije (struja, gas, za grijanje) i vode, telekomunikacione usluge, poštanske usluge i javni prevoz, što bi bilo potrebno proširiti još nekim javnim uslugama (npr. prevoz putnika u javnom prometu, sakupljanje komunalnog otpada, usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama).<sup>41</sup>

Osim toga, u BiH problem stvara i činjenica da ove usluge u najvećem dijelu obavljaju javna preduzeća u državnom vlasništvu, što dovodi do njihovog izraženog mopola u ovoj oblasti.<sup>42</sup> Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH u svojim izvještajima konstatira da se najveći broj žalbi i zahtjeva potrošača odnosi upravo na oblast ekonomskih usluga od općeg interesa. Postavlja se pitanje, ko će otkloniti ove devijacije koje se dešavaju iako postoje normativna rješenja da se iste izbjegnu. Kako je poštivanje zakona opće poznata obaveza svakog građanskog i javnopravnog lica, ipak moramo konstatirati da ga ne poštuju upravo državni organi kao osnivači javnih društava, kroz tolerisanje njihovog diskriminatornog ponašanja.<sup>43</sup>

#### 4.1.4. Nepoštenu poslovna praksa

Zakon iz 2022. uređuje nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, a koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.<sup>44</sup> Jedna od važnijih novosti ustanovljena je kao rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161, a propisuje zabranu stavljanja

---

41 Član 33. Zakona o zaštiti potrošača BiH.

42 U državama članicama EU javne ovlasti se sve više povlače iz privrednih djelatnosti, jer javne kompanije sve teže mogu biti konkurentne privatnim poduzetnicima, dok je kod nas situacija suprotna, jer osim u oblasti telekomunikacijskih usluga, niti u jednoj drugoj oblasti javna preduzeća nemaju konkurencije.

43 Petrović, A., Alispahić, A., "Zaštita potrošača od nepoštene poslovne prakse u Bosni i Hercegovini", Zbornik radova Pravnog fakulteta u Tuzli, br. 1/2018, 180.

44 Članovi 32. – 40. Zakona o zaštiti potrošača Hrvatske.



robe na tržište Republike Hrvatske uz tvrdnju da je identična robi na tržištima drugih država članica iako se u stvarnosti znatno razlikuje po sastavu ili obilježjima, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim kriterijima, gdje se potrošači moraju informisati, a trgovci bi trebali imati slobodu davanja takvih informacija na različite načine (osim sitnih informacija na etiketama proizvoda, općenito prednost treba dati nekom alternativnom načinu davanja informacija, poput reklama).<sup>45</sup> Navedeno bi se smatralo zavaravajućom nepoštenom poslovnom praksom, ali povreda će se utvrđivati u svakom konkretnom slučaju odnosno nadležno tijelo trebalo bi uzeti u obzir mogu li potrošači lako primijetiti razlike u sastavu ili obilježjima, postoje li neka ograničenja propisana nacionalnim pravom, dostupnosti ili sezonskog karaktera sirovina.

Nadalje, usklađivanje s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 rezultiralo je nadopunom *zavaravajućih propuštanja* u članu 36. stavu 5. Zakona iz 2022. odnosno nedostatkom obavijesti koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupovini utemeljenu na potpunoj informaciji i time ga se navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupovini koju inače ne bi donio. U skladu s tim, bitnim se smatra i propuštanje općih informacija o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa odnosno pružanja rezultata pretraživanja kao odgovor na mrežni upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvodâ u rezultatima pretraživanja. Kada je trgovac direktno ili indirektno platio pružatelju usluge internetskog pretraživanja za viši rang pojedinog proizvoda u rezultatima pretraživanja, pružatelj usluge internetskog pretraživanja trebao bi obavijestiti potrošače o toj činjenici u sažetom, lako dostupnom i razumljivom obliku. Uslugu internetskog pretraživanja mogu pružati različite vrste internetskih trgovaca, što obuhvata i posrednike, kao što su internetska tržišta, tražilice i internetske stranice za uporedbu.

Također, u *postupcima koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu*, u članu 37. Zakona iz 2022. dodani su postupci navođenja da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača

45 Član 35. stav 3. tačka 3.



kao i podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka radi promocije proizvoda. Ako takvi postupci postoje, trgovci bi trebali pružiti informacije o tome kako se provode provjere te, primjerice, objavljuju li se sve recenzije, i pozitivne i negativne, i jesu li te recenzije sponzorirane ili je na njih utjecao ugovorni odnos s trgovcem.

Vezano uz zavaravajuću poslovnu praksu zabranjena je preprodaja ulaznica za razna događanja potrošačima (koncerte, izložbe i slična događanja) ako su ih trgovci nabavili upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja glede broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica (primjerice, slučajevi upotrebe softvera kao što su „botovi“ kojim se omogućuje kupnja većeg broja ulaznica od zadanih tehničkih ograničenja).

Zakon o zaštiti potrošača BiH, prilikom nabiranja osnovnih prava kojih se potrošač ne može odreći niti za koja može biti uskraćen, navodi, između ostalog, pravo na informiranost, pravo na izbor i pravo na naknadu štete i kompenzaciju. U svjetlu pobrojanih osnovnih prava treba tumačiti i relevantne odredbe ZZP, prije svega odredbe o generalnoj obavezi obavljanja trgovačke djelatnosti na pošten način koja podrazumijeva da trgovac prodaje proizvod ili pruža uslugu na način koji nije u suprotnosti sa dobrim poslovnim običajima.<sup>46</sup> Odredbama Zakona može se pružiti minimalna zaštita potrošača u slučaju nepoštenih poslovnih prakse, ali je zaista neophodno uskladiti postojeće odredbe sa gore pomenutom Direktivom na način kako je to Hrvatska uradila.

#### 4.1.5. Potrošački ugovorni odnosi

Član 43. Zakona iz 2022., kojim je uređeno područje primjene ugovornih potrošačkih odnosa, što uključuje i tzv. javne usluge (vodu, plin, električnu energiju i toplinsku energiju) omogućava da se predmetnim pravilima obuhvate svi ugovori, bez obzira na

---

46 Radončić, Dž., „Zaštita potrošača od nepoštenih poslovnih prakse“, Anali Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici, br. 14, 392.



status trgovca (osobe javnog ili privatnog prava), kao i na sve vrste ugovora, bez obzira na to što predstavlja predmet ugovora. Međutim, članom 44. Zakona iz 2022. taksativno su navedeni ugovori na koje se ne primjenjuju opće odredbe iz Glave I. Zakona iz 2022. u skladu sa Direktivom (EU) 2019/2161, a sadrži one ugovore koji, bilo zbog naravi robe ili usluge koji predstavljaju predmet ugovora, bilo zbog načina njihova sklapanja, nisu pogodni za uređivanje ovim dijelom Zakona iz 2022.

Vezano uz *snošenje troškova vještačenja* koje se provodi radi utvrđivanja postoji li materijalni nedostatak na robi, članom 47. Zakona iz 2022. u odnosu na uređenje te materije u Zakonu iz 2014. gdje je propisano kako trgovac snosi troškove vještačenja utvrđivanja nedostatka za sporove između trgovca i potrošača kada se materijalni nedostatak pojavio u roku od šest mjeseci od dana prelaza rizika na potrošača te i u slučajevima kada nalaz vještačenja ne ukazuje na postojanje materijalnog nedostatka na robi, bitna novost jest propisivanje u stavu 5. predmetnog člana da trgovac samo obezbjeđuje za troškove vještačenja. Nadalje, radi usklađivanja s izmjenama Zakona o obveznim odnosima (Nar. nov., br. 126/21), produžava se rok tokom kojeg trgovac obezbjeđuje troškove vještačenja, sa šest mjeseci na godinu dana od dana prelaza rizika na potrošača.

U odnosu na Zakon iz 2014. dopunjuje se odredba člana 48. stava 3. Zakona iz 2022., koja uređuje *pravo potrošača na raskid ugovora zbog neispunjenja ugovora u naknadno danom roku*. Predmetnom odredbom omogućuje se potrošaču raskinuti ugovor bez prethodnog omogućavanja naknadnog roka za ispunjenje, ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti niti u naknadnom roku (primjerice, slučajevi kada trgovac niti u naknadnom roku neće moći dostaviti robu koja je predmet ugovora iz razloga što predmetne robe više nema na tržištu, a nije ju moguće proizvesti i/ili nabaviti s drugih tržišta tokom naknadnog roka).

#### 4.1.6. Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu

Nove tehnologije otvorile su potrošačima nove i jednostavnije mogućnosti da dođu do informacija o proizvodima i uslugama koje se plasiraju na tržištu, tako da direktive EU imaju za cilj da u pravima izjednače potrošače koji naručuju robe i usluge putem sredstava

prodaje na daljinu sa potrošačima koji to čine u neposrednom kontaktu i prostoru trgovca.<sup>47</sup>

Odredbama članova 60. - 65. Zakona iz 2022. propisana je i detaljno uređena obaveza trgovca da prije sklapanja ugovora na daljinu ili izvan njegovih poslovnih prostorija obavijesti potrošača o svemu što mu je potrebno da bi donio informiranu obavijest o kupovini.

Članom 61. stav 1., u skladu sa Direktivom (EU) 2019/2161, pružatelji internetskih tržišta obavezni su informirati potrošače o tome je li treća osoba koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac ili osoba koja nije trgovac, na temelju izjave koju pružateljima internetskih tržišta daje ta treća osoba. Kada treća osoba koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj izjavi da nije trgovac, pružatelji internetskih tržišta imaju obavezu obavijestiti potrošače o tome da se prava potrošača uređena propisima koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije ne primjenjuju na sklopljeni ugovor.

Članovima 70. i 71. Zakona iz 2022. uređene su obaveze trgovca koji organizira događaje radi prodaje ili promocije proizvoda, kao i nezatražene posjete potrošačevu domu, što je rezultat prenošenja Direktive (EU) 2019/2161. Takva praksa na potrošače može izvršiti pritisak da donesu odluku o kupovini robe ili usluge koju inače ne bi donijeli, te je često usmjerena na starije osobe ili druge ranjive skupine potrošača, radi čega su detaljnije uređeni uvjeti pod kojima se takva prodaja smije obavljati.

U članu 83. Zakona iz 2022., koji je vezan uz obaveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora prenesene su odredbe Direktive (EU) 2019/2161, i to u stavovima 5. (način obrade osobnih podataka), 6. - 8. (način korištenja sadržaja od trgovca koji ne podrazumijeva lične podatke stvorene ili pružene od potrošača prilikom korištenja digitalnog sadržaja) i 9. (način sprječavanja daljnje upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nakon što je potrošač ugovor jednostrano raskinuo).

I na kraju odredbom člana 86. Zakona iz 2022., u kojem u navedene situacije u kojima potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu dodana je tačka 14. u stavu 1. predmetnog člana, u skladu sa kojom je isključeno pravo na jednostrani raskid ugovora kada je potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja usluge popravaka za koje se plaća

47 Petrović, A., Bikić, E. (2018), *Pravo zaštite potrošača - obaveza informiranja i pravo na odustanak*, Pravni fakultet Univerziteta u Tuzli, Tuzla, 195.



cijena, a ugovor, čije je ispunjenje započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, ispunjen je u potpunosti. Nadalje, stavom 2. propisano je da se odredbe stava 1. tačaka 1., 2., 3. i 5. predmetnog člana ne primjenjuju na ugovore sklopljene tokom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tokom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

## Zaključak

Najnovijim Zakonom o zaštiti potrošača Republika Hrvatska je preuzimajući europsku pravnu stečevinu iz područja politike zaštite potrošača omogućila sveobuhvatan aktuelni pravni okvir na tom području. Dosezi modernizacije koji su inkorporirani u Direktivi (EU) 2019/2161 i izmjenama koje je donijela, jedan su od odgovora Europske unije izazovima novih tehnologija i utjecaja kriznih vremena poput pandemije bolesti COVID-19, koji mijenjaju životne i potrošačke navike građana. U svakom slučaju, bitno je da se u skladu sa potrebama društva razvija zakonodavni okvir u vezi sa zaštitom potrošačkog prava, što podrazumijeva aktivno praćenje promjena i trendova u zakonodavstvu Europske unije, kao i efikasniji nadzor nad tržištem, bolju informiranost i educiranost potrošača kako bi se potaknulo potrošače da donose informirane odluke, razmišljaju o zdravlju i sigurnosti te na taj način potiču održivu potrošnju.

Što se tiče Bosne i Hercegovine, neusklađenost pravne regulative na jedinstvenom ekonomskom prostoru BiH ima negativan efekat na prava i obaveze kako potrošača, tako i trgovaca u FBiH. Savremeno tržište podrazumijeva visok i jedinstven nivo zaštite prava potrošača, odnosno stvaranje institucionalne strukture koja predstavlja osnov za provođenje efikasne politike u ovoj oblasti i nadzor nad tržištem kao efikasnih instrumenata za rješavanje potrošačkih sporova. Ombudsmen za zaštitu potrošača u svakom godišnjem izvještaju navodi gotovo identične pokazatelje kršenja prava potrošača, a u praksi su evidentni nedovoljno pozitivni pomaci. Zbog toga je izvještaje ove institucije potrebno puno ozbiljnije shvatati i njene preporuke konkretizirati, te normativno uspostaviti odgovornost za nepostupanje po istim.

## LITERATURA

1. European Commission, COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL, New Consumer Agenda Strengthening consumer resilience for sustainable recovery COM/2020/696 final, EUR-Lex - 52020DC0696 - EN - EUR-Lex (europa.eu)
2. Council Resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy, OJ C 92, 25.4.1975
3. Consumer Markets Scoreboard: making markets work for consumers - 2018 edition, Consumer Markets Scoreboard: making markets work for consumers - 2018 edition (europa.eu)
4. Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules, PE/83/2019/REV/1, OJ L 328, 18.12.2019.
5. Directive (EU) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC, OJ L 409, 4.12.2020.
6. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima, Službeni list 95, 1993.
7. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. Februara 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima, Službeni list 80, 1998.
8. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. maja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutrašnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”). Tekst značajan za Europski privredni prostor, Službeni list 149, 2005.
9. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. oktobra 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća



- 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju van snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, Službeni list 304, 2011.
10. Dženana Radončić, “Zaštita potrošača od nepoštene poslovne prakse“, Anali Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici, br. 14
  11. European Parliament resolution of 13 September 2018 on dual quality of products in the single market (2018/2008(INI))
  12. European Parliament resolution of 25 November 2020 Towards a more sustainable single market for business and consumers (2020/2021(INI))
  13. Europska komisija, Izvještaj o Bosni i Hercegovini za 2022. godinu, [https://europa.ba/wp-content/uploads/2022/10/izvještaj-o-bosni-i-hercegovini-za-2022-godinu\\_1666693844.pdf](https://europa.ba/wp-content/uploads/2022/10/izvještaj-o-bosni-i-hercegovini-za-2022-godinu_1666693844.pdf)
  14. Europska komisija, Komunikacija Komisije Europskom parlamentu i Vijeću, Nova strategija za potrošače, <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2020:0696:FIN:HR:PDF>
  15. Lidija Doko, Novosti predviđene novim Zakonom o zaštiti potrošača iz 2022., <https://informator.hr/vijesti/novosti-predvidene-novim-zakonom-o-zastiti-potrosaca-iz-2022>
  16. Nacionalni program zaštite potrošača, Narodne novine, br. 29/21, 2021, [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_03\\_29\\_620.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_03_29_620.html) (10.01.2023.)
  17. Petrović Anita, “Politika zaštite potrošača u funkciji izgradnje unutarnjeg europskog tržišta“, Pravni fakultet Univerziteta u Bihaću i Centar za društvena istraživanja Internacionalnog Burč univerziteta, 2014
  18. Petrović Anita, Alispahić Admir, “Zaštita potrošača od nepoštene poslovne prakse u Bosni i Hercegovini“, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Tuzli, br. 1/2018
  19. Petrović Anita, Bikić Enes (2018), *Pravo zaštite potrošača – obaveza informiranja i pravo na odustanak*, Pravni fakultet Univerziteta u Tuzli, Tuzla
  20. Proposal for a Directive on empowering consumers for the green transition and annex, [https://commission.europa.eu/publications/proposal-directive-empowering-consumers-green-transition-and-annex\\_en](https://commission.europa.eu/publications/proposal-directive-empowering-consumers-green-transition-and-annex_en)

21. Resolution on the right to repair 2022/2515(RSP) - 07/04/2022
22. Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. decembra 2017. o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004, OJ L 345, 27.12.2017,
23. Uredba (EU) 2018/1724 Europskog parlamenta i Vijeća od 2. oktobra 2018. o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012;
24. Zakonozaštiti potrošača, Narodne novine, br. 19/2022-203, 2022, [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022\\_02\\_19\\_203.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_02_19_203.html) (15.01.2023.)
25. Zakon o zaštiti potrošača BiH, Službeni glasnik BiH, br. 25/2006 i 88/2015.
26. Regulation (EU) 2021/690 of the European Parliament and of the Council of 28 April 2021 establishing a programme for the internal market, competitiveness of enterprises, including small and medium-sized enterprises, the area of plants, animals, food and feed, and European statistics (Single Market Programme) and repealing Regulations (EU) No 99/2013, (EU) No 1287/2013, (EU) No 254/2014 and (EU) No 652/2014 (Text with EEA relevance) PE/18/2021/INIT, OJ L 153, 3.5.2021
27. Regulation (EU) 2017/826 of the European Parliament and of the Council of 17 May 2017 on establishing a Union programme to support specific activities enhancing the involvement of consumers and other financial services end-users in Union policy-making in the area of financial services for the period of 2017-2020, OJ L 129, 19.5.2017., PE/41/2018/REV/2, OJ L 295, 21.11.2018.



# COMPLIANCE OF LEGISLATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA ON CONSUMER PROTECTION WITH THE ACQUIS

Aida Mulalić, Assistant professor  
Faculty of Law, University of Zenica  
e-mail: aida.mulalic@unze.ba

Alisa Imamović, Ph.D. Teaching assistant  
Faculty of Law, University of Zenica  
e-mail: alisa.imamovic@unze.ba

## SUMMARY

*The fundamental goal of the European Union (hereinafter referred to as the EU) is the continuous improvement of a single and free European market space based on the four economic freedoms, the freedom of movement of goods, services, people and capital, which certainly also implies the unhindered movement of consumers. Their activity on the market requires the establishment of as equal a relationship as possible between business entities on the one hand and persons, consumers on the other hand, who operate on the market outside of their business activities. With its legal instruments, the EU regulates this area in an effort to ensure the proper functioning of the common internal market with the aim of providing consumers in all member countries with the same level of rights protection. The legal provisions that take over the most recently adopted EU acts regulating this area into Croatian consumer protection law are contained primarily in the new Consumer Protection Act that was adopted in 2022, but also in numerous other consumer and non-consumer regulations. Bosnia and Herzegovina is in an early stage of preparation in the field of consumer protection. The Law on Consumer Protection from 2006 is currently being applied, and the Preliminary Draft of the new Law on Consumer Protection of BiH, in which the new “consumer” directives of the EU have been transposed, to the appropriate extent, has, unfortunately, still not passed the parliamentary procedure of adoption.*

**Key words:** consumer protection, unfair business practices, distance contract, consumer contractual relations