



Republika e Kosovës
Republika Kosovo - Republic of Kosovo
Kuvendi - Skupština - Assembly

Zakon br. 05/L -130

O USLUGAMA

Skupština Republike Kosova,

Na osnovu člana 65. (1) Ustava Republike Kosova,

usvaja:

ZAKON O USLUGAMA

POGLAVLJE I
OPŠTE ODREDBE

Član 1
Cilj

1. Cilj ovog zakona je utvrđivanje opštih načela i kriterijuma kojima se pruža mogućnost osnivanja i obavljanja aktivnosti pružalaca usluga na Kosovu, garantujući istovremeno visoki stepen bezbednosti i kvaliteta usluga njihovim korisnicima.
2. Ovaj zakon je delimično u skladu sa Direktivom 2006/123/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 12. decembra 2006. godine o uslugama na unutrašnjem tržištu.

Član 2
Delokrug

1. Ovaj zakon se primenjuje na usluge koje se nude ili pružaju od strane pružalaca usluga na Kosovu.
2. Odredbe ovog zakona se ne primenjuju na sledeće usluge:

- 2.1. neekonomske usluge od opšteg interesa;
- 2.2. finansijske usluge, kao što su bankarske usluge: kreditiranje, osiguranje i reosiguranje, profesionalne i lične penzije, hartije od vrednosti, investicioni fondovi, uplate i investiciono savetovanje;
- 2.3. usluge i mreže elektronskih komunikacija, infrastruktura i ostali prateći objekti, koji su uređeni posebnim aktima iz oblasti elektronskih komunikacija;
- 2.4. usluge u oblasti prevoza, uključujući javni i taksi prevoz, prevoz sanitetskim vozilom ili vozilom hitne medicinske pomoći i lučke usluge;
- 2.5. usluge agencija za privremeno zapošljavanje;
- 2.6. usluge zdravstvene zaštite bez obzira na to da li se pružaju ili ne preko ustanova zdravstvene zaštite i bez obzira na način na koji su organizovane i kako se finansiraju na nacionalnom nivou, kao i da li su javne ili privatne;
- 2.7. audiovizuelne usluge, uključujući kinematografske usluge, bez obzira na način njihove proizvodnje, distribucije i prenosa, kao i radijsko emitovanje;
- 2.8. pružanje usluga igara na sreću koje uključuju ulaganje u igre na sreću akcija od vrednosti u novcu, uključujući lutriju, kockanje u kazinima i klađenje;
- 2.9. aktivnosti koje su povezane sa vršenjem službenih ovlašćenja;
- 2.10. usluge u vezi sa socijalnim stanovanjem, socijalnom i dečijom zaštitom i podrškom porodicama i licima kojima je potrebna trajna ili privremena pomoć države, pružalaca koje je ovlastila država ili humanitarne organizacije koje su kao takve priznate od strane države;
- 2.11. usluge bezbednosti lica i privatne imovine;
- 2.12. usluge koje pružaju notari i izvršitelji, koji su imenovani zvaničnim aktom Vlade.

Član 3

Druge oblasti delokruga koje isključuju ovaj zakon

1. Odredbe ovog zakona se ne bave principima, pravilima i odnosima koji su uspostavljeni zakonom u oblasti:

- 1.1. liberalizacije usluga od opšteg ekonomskog interesa rezervisane za javne i privatne subjekte;
- 1.2. privatizacije javnih privrednih društava koja pružaju usluge;
- 1.3. ukidanja monopola u oblasti pružanja usluga;
- 1.4. pomoći koje se dodjeljuju u skladu sa propisima o zaštiti konkurencije;

1.5. slobode uređivanje usluga koje se smatraju uslugama od opšteg ekonomskog interesa, načina njihovog organizovanja i finansiranja, saglasno pravilima o državnoj pomoći, kao i posebne obaveze koje se na njih odnose;

1.6. ostvarivanje osnovnih ljudskih prava, prava na pregovore, zaključivanje i sprovođenje kolektivnih ugovora;

1.7. pravila zakona o radu, uključujući pravila o zaštiti zdravlja i zaštiti na radu;

1.8. socijalne zaštite;

1.9. krivičnog prava;

1.10. zaštite ili promocije kulturne ili jezičke raznolikosti ili pluralizma medija;

1.11. oporezivanja.

Član 4 **Definicije**

1. Izrazi upotrebljeni u ovom zakonu imaju sledeće značenje:

1.1. **Usluga** – svaka samostalna uslužna privredna delatnost, koja se po pravilu obavlja uz naknadu;

1.2. **Pružalac usluge** – svako fizičko ili pravno lice, koje je registrovano na Kosovu, u skladu sa važećim zakonima, koje nudi ili pruža uslugu;

1.3. **Korisnik usluge** – svako fizičko lice, državljanin Kosova ili stranac ili pravno lice koje je osnovano na teritoriji Kosova, u stručne ili nestručne svrhe, koristi ili namerava da koristi uslugu;

1.4 **Osnivanje** - stvarno obavljanje ekonomske delatnosti pružaoca usluga, na neodređeno vreme i stabilnom fizičkom infrastruktururom (prostorije, kancelarije itd.) na Kosovu;

1.5. **Sedište** - mesto poslovanja na kome privredni subjekat obavlja delatnost;

1.6. **Postupak izdavanja odobrenja** – bilo koji postupak prema kome pružalac ili primalac usluga treba u principu da preduzme korake da od nadležnog organa dobije formalno rešenje ili pretpostavljenu odluku, u vezi sa pristupom aktivnosti usluga ili obavljanja istog. U smislu ovog zakona, izrazi licenca, dozvola, ovlašćenje, sertifikat, saglasnost, upisa kod bilo kog organa ili profesionalne organizacije, obaveštenje i bilo koji drugi sličan izraz u važećem zakonodavstvu, kojim se dozvoljava ili ograničava pristup ili vršenje delatnosti usluge, smatraće se postupkom izdavanja odobrenja;

1.7. **Zahtev** – svaka obaveza, zabrana, uslov ili ograničenje, predviđeni zakonom ili drugim propisima ili koje proizilaze iz sudske ili upravne prakse, propisa profesionalnih tela ili kolektivnih pravila strukovnih udruženja ili drugih profesionalnih organizacija, usvojenih za vršenje njihove pravne autonomije, izuzev utvrđenih kolektivnim ugovorima koje su zaključili socijalni partneri;

1.8. **Preovlađujući razlozi od javnog interesa** - razlozi od opšteg društvenog interesa, a naročito sledeći: javni poredak, javna bezbednost, javna zaštita, javno zdravlje, očuvanje finansijske ravnoteže sistema socijalne zaštite, zaštita potrošača, korisnika usluga i radnika, pravičnost trgovinskih transakcija, sprečavanje prevara; zaštita životne i urbane sredine, zdravlje životinja, intelektualna svojina; očuvanje kulturne i istorijske baštine; ciljevi socijalne i kulturne politike;

1.9. **Nadležni organ** - svaki organ ili telo koji ima nadzornu i regulatornu ulogu na Kosovu u vezi sa pružanjem usluga, a naročito upravni organi, uključujući sudove, profesionalna tela i strukovna udruženja ili druge profesionalne organizacije, koje u vršenju svoje pravne autonomije, na kolektivan način uređuju pristup ili pružanje usluga;

1.10. **Regulisana profesija** – svaka profesionalna aktivnost ili grupa profesionalnih aktivnosti, kao što je uređeno u zakonu o regulisanim profesijama;

1.11. **Poslovna komunikacija** - svaki oblik komunikacije koji je namenjen posrednom ili neposrednom promovisanju robe, usluge ili ugleda jednog privrednog društva, organizacije ili lica koje obavlja trgovačku, industrijsku ili zanatsku delatnost ili se bavi regulisanom profesijom, osim sledećih aktivnosti:

1.11.1. Informacije koje omogućavaju neposredan pristup delatnostima privrednog društva, organizacije ili lica, uključujući naročito naziv domena ili adresu elektronske pošte;

1.11.2. Komunikacije koje se odnose na robe, usluge ili ugled, preduzeća organizacije ili lica, koje su objedinjene na nezavisan način, a naročito kada se pružaju bez finansijske naknade.

1.12. **Usluga od opšteg ekonomskog interesa** - usluga kojom se izvršava posebni zadatak u interesu društva, propisan posebnim propisom u kojem je precizno utvrđena posebna priroda tog zadatka;

1.13. **Multi disciplinarna delatnost** – pružanje različitih usluga od strane jednog ili više pružalaca usluga kroz zajedničko ili partnersko pružanje usluga;

1.14. **Neposredan i poseban rizik** - rizik koji neposredno proizilazi iz pružanja usluge;

1.15. **Zdravlje i bezbednost** - sprečavanje smrtnog slučaja ili ozbiljne telesne povrede korisnika ili trećeg lica;

1.16. **Finansijska sigurnost** - sprečavanje značajnog novčanog gubitka ili umanjavanja vrednosti imovine korisnika;

1.17. **Osiguranje profesionalne odgovornosti** - osiguranje koje pružalac pruža u vezi sa potencijalnim odgovornostima prema korisnicima i po potrebi, trećim licima, koje proizilaze iz pružanja usluge.

Član 5 **Odnosi sa drugim zakonima**

1. Posebni zakoni i drugi propisi koji uređuju uslove za poslovno nastanjivanje i pristup ili pružanje usluga na Kosovu usklađuju se s odredbama ovog zakona.

2. Ako su odredbe ovog zakona u suprotnosti sa bilo kojom odredbom posebnog zakona i drugog propisa Kosova, koji uređuje posebne aspekte poslovnog nastanjivanja i pružanja usluga u posebnim sektorima ili za posebne profesije, odredbe tih zakona i drugih propisa će se primeniti, ako su u potpunosti usklađeni sa *acquis* EU.

POGLAVLJE II **PRAVO OSNIVANJA I POSTUPCI ODOBRENJA**

Član 6 **Opšti principi**

1. Pod uslovima propisanim ovim zakonom pravo poslovnog nastanjivanja i pristup ili pružanja usluga je zagarantovano i ne može biti ograničeno posebnim propisom.

2. Zahtevi za pristup ili pružanje usluga na teritoriji Kosova, od strane fizičkih ili pravnih lica, uređeni posebnim propisima, moraju da ispunjavaju sledeće kriterijume:

2.1. da su ne diskriminatorni;

2.2. da su nužni – opravdani preovlađujućim razlogom od javnog interesa;

2.3. da su proporcionalni – odgovarajući za ispunjenje postavljenog cilja, ne prekoračujući pri tom ono što je nužno za ostvarivanje tog cilja i nije moguće zameniti drugim, manje restriktivnim merama, kojima se postiže isti rezultat.

Član 7 **Pojednostavljenje procedura**

1. Nadležni organi dužni su da ispituju postupke i formalnosti koje se primenjuju na pristup i pružanje usluga.

2. Ukoliko postupci i formalnosti ispitani u skladu sa stavom 1 ovoga člana nisu dovoljno jednostavni, nadležni organ će ih pojednostaviti.

Član 8

Zabranjeni zahtevi

1. Posebni zakoni i ostala akta ne mogu da ograniče pravo osnivanja, pristup i pružanje usluga pružalaca usluga na teritoriji Kosova:

1.1. primenom diskriminatornih zahteva, koji se neposredno ili posredno zasnivaju na državljanstvu ili u slučaju preduzeća, mestom registrovanog sedišta, uključujući naročito:

1.1.1. zahteve u pogledu državljanstva pružaoca, njegovog osoblja, akcionara ili članova organa upravljanja ili nadzora;

1.1.2. zahteva da pružalac, njegovo osoblje, akcionari, članovi organa upravljanja ili nadzora imaju prebivalište na teritoriji Kosova.

1.2. zahtevima koji ograničavaju slobodu pružaoca usluga da bira između primarnog i sekundarnog oblika osnivanja, a naročito obaveze da pružalac usluge ima glavno sedišta na teritoriji Kosova ili ograničenja slobode izbora između osnivanja agencije, ogranka ili zavisnog društva;

1.3. primenom ekonomskog testa za pružaoca usluga, za svaki pojedinačni slučaj, kao uslova za izdavanje odobrenja radi dokazivanja ekonomske potrebe ili potražnje na tržištu, ocene mogućih ili trenutnih ekonomskih efekata delatnosti, ili ocene opravdanosti delatnosti u vezi sa ciljevima ekonomskog planiranja utvrđenim od strane nadležnog organa;

1.4. uključivanjem, na neposredan ili posredan način, konkurenata u savetodavnim telima prilikom izdavanje odobrenja, ili donošenja drugih odluka nadležnih organa, sa izuzetkom organizacija i profesionalnih udruženja ili drugih organizacija koje deluju kao nadležni organi. Ova zabrana se ne odnosi na savetovanje sa organizacijama, kao što su privredna komora ili socijalni partneri, o pitanjima koja se ne odnose na pojedinačne zahteve za izdavanje odobrenja ili na savetovanje sa javnošću;

1.5. obavezom da pružalac usluge pribavi ili uzme učešće u finansijskoj garanciji ili drugom instrumentu osiguranja plaćanja kod pružaoca ili subjekta osnovanog na teritoriji Kosova. Ova odredba ne ograničava pravo nadležnih organa da zatraže osiguranje ili finansijsku garanciju, niti utiče na zahteve u vezi sa učešćem u zajedničkom kompenzacionom fondu, na primer za članove profesionalnih tela ili organizacija;

1.6. obavezom da su pružaoci usluga prethodno bili registrovani za određeni period u registrima koji se vode na Kosovu, ili da su prethodno vršili delatnost, u određenom periodu, na teritoriji Kosova;

1.7. zahtevima kojima se zabranjuje poslovno nastanjivanje u više država ili upis u registar ili zabranjuje članstvo u profesionalnim telima ili udruženjima u više država.

Član 9

Zahtevi koji se ispituju

1. nadležni organi su dužni da ispituju da li posebni zakoni i drugi propisi sadrže zahteve iz stava 2 ovog člana kao i da ocene njihovu usaglašenost sa kriterijumima iz člana 6 ovog zakona. Nadležni organi će uskladiti zakone i druge propise kako bi obezbedili usklađenost navedenih zahteva sa ovim principima.

2. Obaveza ispitivanja iz stava 1 ovog člana odnosi se na sledeće zahteve u posebnim zakonima i drugim propisima kojima se uslovljava pristup delatnosti pružanja usluga i njenom vršenju:

2.1. kvantitativna ili teritorijalna ograničenja, a naročito ona koja se odnose na broj stanovnika ili minimalnu geografsku udaljenost između pružalaca usluga;

2.2. obaveze pružaoca usluga da ima određeni pravni oblik;

2.3. zahteva koji se odnose na vlasnički udeo u privrednom društvu;

2.4. zahteva koji pristup uslužnoj delatnosti rezervišu za određene pružaoce zbog njene specifične prirode, izuzev onih koji se odnose na pitanja obuhvaćena propisima o priznavanju stručnih kvalifikacija;

2.5. zabrane više od jednog poslovnog sedišta na teritoriji Kosova;

2.6. zahteva koji određuju minimalan broj zaposlenih;

2.7. zahteva koji određuju fiksne minimalne i/ili maksimalne tarife, kojih mora da se pridržava pružalac usluga;

2.8. obaveze pružaoca usluge da zajedno sa svojom, pruža i druge posebne usluge.

3. Odredbe st. 1 i 2 ovog člana primenjuju se na zakone i druge propise u oblasti usluga od opšteg ekonomskog interesa u meri u kojoj njihova primena ne ometa pravno ili stvarno izvršavanje posebnog zadatka koji im je poveren.

Član 10

Sistemi izdavanja odobrenja

1. Posebnim zakonom i drugim propisom pristup i pružanje usluga neće se uslovljavati sistemom izdavanja odobrenja, osim ako su propisani postupci u skladu sa kriterijuma iz člana 6 ovog zakona.

2. Uslov usklađenosti iz stava 1 ovoga člana je ispunjen ako:

2.1. postupak izdavanja odobrenja nije diskriminatoran u odnosu na pružaoce usluga;

2.2. postupak izdavanja odobrenja je opravdan preovlađujućim razlogom od javnog interesa;

2.3. postupak izdavanja odobrenja srazmerno štiti prava stranaka i javni interes, na način da se postavljeni cilj ne može ostvariti manje strožim merama, a naročito zato što bi naknadna inspekcijska kontrola bila prekasna da bi bila stvarno delotvorna.

Član 11

Teritorijalno važenje i trajanje odobrenja

1. Izdato odobrenje pružaocu usluga daje pravo da obavlja delatnost na celoj teritoriji Kosova, uključujući osnivanje agencija, filijala, ogranaka ili kancelarija, osim kada je izdavanje odobrenja za svako pojedinačno osnivanje ili ograničenje odobrenja za određeni deo teritorije opravdano preovlađujućim razlogom od javnog interesa.

2. Odobrenje se pružaocu usluga izdaje na neodređeno vreme, osim ako:

2.1. se odobrenje automatski produžava ili podleže kontinuiranoj ispunjenosti propisanih zahteva, koji pružaocu usluga garantuju da će odobrenje biti obnovljeno;

2.2. je broj dostupnih odobrenja ograničen preovlađujućim razlogom od javnog interesa;

2.3. vremensko ograničenje važenja odobrenja je opravdano preovlađujućim razlogom od javnog interesa.

3. Vremensko ograničenje iz stava 2 ovoga člana ne odnosi se na rok u kojem je pružalac usluge, u skladu sa izdatim odobrenjem nadležnog organa obavezan da započne obavljanje svoje uslužne delatnosti.

4. Pružalac usluge je dužan da, ukoliko posebnim zakonom nije drugačije propisano, blagovremeno, najkasnije u roku od petnaest (15) dana obavesti jedinstvenu kontaktnu tačku iz člana 14 ovog zakona u slučaju:

4.1. osnivanja filijala, čija uslužna delatnost potpada pod primenu ovog zakona;

4.2. promena nakon kojih više ne ispunjava uslove na osnovu kojih je prethodno izdato odobrenje za pružanje usluge.

5. Odredbe stv. 2 do 4 ovog člana ne utiču na pravo nadležnog organa da u skladu sa posebnim propisom ukine odobrenje u koliko pružalac usluge ne ispunjava propisane uslove.

Član 12

Uslovi za izdavanje odobrenja

1. Postupci izdavanja odobrenja u posebnim zakonima i drugim propisima moraju da budu u skladu sa odgovarajućim zakonom kojim se uređuje opšti upravni postupak.

2. Postupci izdavanja odobrenja sadržani u posebnim zakonima i drugim propisima moraju da ispunjavaju sledeće uslove:

- 2.1 da budu jasni, transparentni, prethodno objavljeni i da garantuju objektivnost i nepristrasnost nadležnih organa u postupku odlučivanja po zahtevu;
 - 2.2. da budu lako dostupni, jednostavni i da ne prouzrokuju nepotrebno odlaganje u pružanju usluga;
 - 2.3. da obezbede da se zahtevi razmotre u razumnom roku, prethodno utvrđenom i objavljenom, a koji počinje da teče od dana podnošenja kompletne dokumentacije. U složenim slučajevima, ovaj rok može biti produžen samo jednom za vreme koje ne može biti duže od prvobitnog roka za odlučivanje, o čemu, uključujući njegovo trajanje, nadležni organ je dužan da detaljno obrazloži i obavesti podnosioca pre isteka prvobitnog roka;
 - 2.4. svi troškovi za izdavanje odobrenja moraju biti razumni i srazmerni, odnosno ne mogu da prelaze administrativne troškove postupka;
 - 2.5. da sadrže jasne odredbe o pravnim lekovima koji su na raspolaganju podnosiocu zahteva;
 - 2.6. da obezbede da u slučajevima kada je zahtev nepotpun, nadležni organ je dužan da obavesti podnosioca zahteva za dostavljanje dodatne dokumentacije kao i o posledicama u vezi sa rokovima iz podstava 2.3 ovog člana;
 - 2.7. da u slučaju odbijanja zahteva zbog nepridržavanja propisanim postupcima podnosilac zahteva o tome mora da bude obavešten u najkraćem roku.
3. Svaka odluka nadležnih organa, uključujući odbijanje izdavanja ili ukidanje odobrenja, mora biti obrazložena i protiv nje se može izjaviti žalba ili pokrenuti upravni spor, ili drugi postupak pred sudom, u skladu sa zakonom na snazi.

Član 13

Procedure izbora pružaoca usluga

1. U nedostatku raspoloživih prirodnih resursa ili tehničkih kapaciteta, broj dostupnih odobrenja za određenu uslužnu delatnost može biti ograničen.
2. U slučaju iz stava 1 ovoga člana nadležni organ vrši izbor između potencijalnih kandidata po javnom pozivu i javno objavljenim kriterijumima, na osnovu transparentnog i nepristrasno sprovedenog postupka.
3. U slučaju iz stava 1 ovog člana, odobrenje se izdaje na određeni rok i ne može biti produženo bez sprovođenja postupka iz stava 2 ovog člana.
4. U slučajevima iz stv. 1 do 3 ovoga člana, svi kandidati su ravnopravni, a prethodno odobrenje koje je isteklo ne može biti osnov za povlašćen položaj u postupku izbora.
5. Prilikom uspostave pravila za izbor kandidata, nadležni organ, u skladu sa odgovarajućim zakonom, uzima u obzir razloge posebnog javnog interesa.

POGLAVLJE III JEDINSTVENA TAČKA ZA KONTAKT

Član 14 Jedinstvena tačka za kontakt

1. Jedina tačka za kontakt (u daljem tekstu: JTK) je elektronski portal Ministarstva za trgovinu i industriju čiji je cilj da olakša korisnicima usluga pristup delatnosti usluga i neophodnim informacijama.
2. Putem JTK-a pružaoci usluga mogu sprovesti sve radnje za:
 - 2.1. pristup uslužnoj delatnosti, koje se odnose na dobijanje izjava, obaveštenja ili potrebnih zahteva za izdavanje odobrenja od strane nadležnog organa, uključujući zahteve za upis u registar, spisak ili bazu podataka ili za registraciju kod profesionalnih tela ili udruženja;
 - 2.2. svaki zahtev za dobijanje odobrenja potrebnog za obavljanje uslužne delatnosti.
3. Uspostavljanje JTK-a ne dovodi u pitanje ovlašćenja i funkcije nadležnih organa za sprovođenje radnji iz stava 2 ovoga člana koje su uređene posebnim zakonima ili drugim propisima.
4. Način funkcionisanja JTK-a će se regulisati podzakonskim aktom koji usvoja Vlada Kosova.

Član 15 Informisanje putem JTK-a

1. Nadležni organ je dužan da pružaocu i korisniku usluge putem JTK-a obezbedi informacije o:
 - 1.1. zahtevima koji se primenjuju na pružaoce usluga osnovane na teritoriji Kosova, a naročito zahteve u vezi sa postupcima i formalnostima koji se moraju ispuniti za pristup ili pružanje usluga;
 - 1.2. podacima putem kojih se neposredno mogu kontaktirati organi nadležni za pitanja u vezi sa pružanjem usluge;
 - 1.3. načinu i uslovima pristupa (predaja i upis) javnim registrima i bazama podataka o uslugama i pružiocima usluga;
 - 1.4. pravnim sredstvima koja su na raspolaganju u slučaju spora između nadležnog organa i pružaoca ili korisnika usluga, između pružaoca i korisnika usluga ili između pružalaca usluga;
 - 1.5. kontakt podacima udruženja ili organizacija, sem nadležnih organa, od kojih pružaoci ili korisnici mogu dobiti praktičnu pomoć.

2. Nadležni organ dužan je da pružaocu i korisniku usluge putem JTK-a obezbedi informacije o opštem tumačenju i primeni zahteva iz podstava 1.1. stava 1 ovog člana, uključujući jednostavna pravila postupka.

3. Informacije iz stava 2 ovog člana ne odnose se na pružanje pravnih saveta u pojedinačnim slučajevima.

4. Nadležni organ dužan je da pružaocu i korisniku usluge putem JTK-a na svaki zahtev za informacijom iz stava 1 ovog člana, uključujući informacije ukoliko je zahtev nepotpun ili nerazumljiv, odgovori u što kraćem roku, a najkasnije u roku od pet (5) radnih dana od dana prijema zahteva.

POGLAVLJE IV PRAVA KORISNIKA I KVALITET USLUGA

Član 16 Prava korisnika usluga

1. Na korisnika usluge ne mogu se primenjivati zahtevi uslovljeni državljanstvom, mestom prebivališta ili boravišta.

2. Opšti uslovi za korišćenje određene usluge, objavljeni u javnosti od strane pružaoca usluga, ne mogu da sadrže diskriminatorne kriterijume u vezi sa državljanstvom ili mestom prebivališta korisnika usluga, osim u slučajevima kada postoje objektivni razlozi za propisivanje različitih uslova za pristup uslugama.

3. Nadležni organ je dužan da neposredno ili putem JTK-a obezbedi da korisnici usluga dobiju:

3.1. opšte informacije o zahtevima koji se primenjuju za pristup i pružanje usluga, naročito onih koji se odnose na zaštitu potrošača;

3.2. opšte informacije o raspoloživim pravnim sredstvima u slučaju spora između pružaoca i korisnika;

3.3. kontakt podatke udruženja ili organizacija od kojih pružaoci i korisnici mogu dobiti praktičnu pomoć.

4. Informacije moraju biti pružene na jasan i lako razumljiv način, lako dostupne putem sredstava komunikacije na daljinu, uključujući elektronskim putem i redovno ažurirane.

Član 17 Informacije o pružaocima usluga i njihovim uslugama

1. Pružaoci usluga su dužni da korisnicima stave na raspolaganje sledeće informacije:

1.1. naziv pružaoca usluga, pravni status i formu, adresu sedišta i podatke za neposredan kontakt i komunikaciju, uključujući i elektronskim putem (broj telefona, broj faksa i adresu elektronske pošte);

1.2. broj registracije poslovanja (BRP);

1.3. u slučaju kada delatnost podleže odobrenju, podatke o odgovarajućem nadležnom organu ili JTK-u;

1.4. u slučaju regulisanih profesija, podatke o svakom profesionalnom telu ili sličnoj instituciji kod koje je pružalac registrovan, kao i podatke o stručnom zvanju i državi u kojoj je to zvanje stečeno;

1.5. opšte uslove i ugovorne odredbe koje, ako postoje, koristi pružalac usluga, uključujući odredbe o merodavnom pravu za ugovor i/ili nadležne sudove;

1.6. ako postoji garancija nakon prodaje koja nije propisana zakonom;

1.7. cenu usluge, ako pružalac usluge prethodno odredi cenu za određenu vrstu usluge;

1.8. glavna obeležja usluge, ukoliko nisu predstavljena;

1.9. podatke o poreskom identifikacionom broju, ako je pružalac obveznik plaćanja poreza na dodatu vrednost;

1.10. osiguranje ili garancije iz člana 18 ovog zakona, a naročito kontakt podatke o osiguravaču ili davaocu garancije, kao i teritorijalnu pokrivenost.

2. Informacije iz stava 1 ovog člana pružalac usluga mora da obezbedi na jedan od sledećih načina:

2.1. da informacije pruži samoinicijativno;

2.2. da su lako dostupne korisniku na mestu gde se usluga pruža ili ugovor zaključuje;

2.3. da su lako dostupne korisniku elektronskim putem, na adresi koju je naveo pružalac;

2.4. da su sadržane u informativnim materijalima koje pružalac daje korisniku usluga, koje na detaljan način opisuje usluge koje pruža.

3. Na zahtev korisnika, pružaoci usluga su dužni da dostave i sledeće dodatne informacije:

3.1. u slučajevima kada za jednu određenu uslugu cena nije predodređena, cena usluge nije određena ili kada se ne može tačno odrediti, pružalac usluga je dužan da pruži način obračunavanja cene tako da se cena može kontrolisati od strane korisnika ili obračunavanje približne detaljne cene;

3.2. za regulisane profesije, upućivanje na posebne propise koji se primenjuju u državi osnivanja i način pristupa tim propisima;

3.3. informacije o multidisciplinarnim delatnostima i partnerstvima, koja se neposredno sklapaju za određenu uslugu i preduzetim merama kako bi se izbegao sukob interesa. Ove informacije mora da sadrži svaki informativni dokument u kome pružaoci daju detaljan opis svojih usluga;

3.4. informacije o svim pravilima ponašanja koja važe za pružaoca usluge i internet stranicu gde se nalaze navedena pravila i jezike na kojima su dostupna;

3.5. ako za pružaoca usluge važe pravila ponašanja ili je član privrednog udruženja ili profesionalnog tela koje predviđa van sudsko rešavanje sporova dužan je da navede način pristupa detaljnim informacijama o obeležjima i uslovima korišćenja van sudskog rešavanja sporova.

4. Informacije iz stv. 1 do 3 ovog člana treba da budu jasne, ne dvosmislene i pružene blagovremeno pre zaključenja ugovora ili ukoliko se ugovor ne zaključuje u pisanoj formi, pre početka pružanja usluga.

Član 18

Osiguranje profesionalne odgovornosti i garancije

1. Pružalac usluga, čije usluge mogu da predstavljaju neposredan i poseban rizik po zdravlje ili bezbednost korisnika usluge, treće strane ili rizik za finansijsku sigurnost korisnika usluge, dužan je pre pružanja usluga o tim rizicima da obavesti korisnika.

2. Posebnim zakonom pružaoci usluga, iz stava 1 ovog člana, mogu da se obavežu da osiguraju profesionalne odgovornosti shodno vrsti i obimu rizika ili pruže garanciju ili slično rešenje koje je ekvivalentno ili bitno uporedivo u odnosu na njenu svrhu.

3. Posebnim zakonom može da se propiše da u slučajevima kada se pružalac usluge poslovno nastanjuje na teritoriju Kosova, nadležni organ može da prihvati osiguranje profesionalne odgovornosti ili garanciju od pružaoca, gde je on do tada dao garanciju, koja je ekvivalentna ili bitno uporediva po svojoj nameni i pokriću u smislu osiguranog rizika, osiguranog iznosa ili gornje granice garancije i mogućeg isključenja iz pokrića, kao i ako je ispunjen uslov da to osiguranje ili garancija već pokriva teritoriju Kosova, na kojoj pružalac želi da se nastani. U slučaju delimične ekvivalentnosti nadležni organ može da zatraži dodatnu garanciju za pokriće nepokrivenih rizika na teritoriji Kosova.

4. Ukoliko se posebnim zakonom traži da pružalac usluge ima sedište na teritoriji Kosova, kako bi mogao da osigura stručnu odgovornost ili pruži drugu garanciju, kao dovoljan dokaz prihvataju se potvrde takvog osiguranja izdate od finansijske institucije i osiguravača sa sedištem u drugoj državi, ako to postojeće osiguranje ili garancija već pokriva teritoriju Kosova.

Član 19

Poslovne komunikacije regulisanih profesija

1. Potpuno ograničenje poslovnih komunikacija regulisanih profesija je zabranjeno, osim ako posebnim zakonom nije drugačije određeno.
2. Poslovne komunikacije regulisanih profesija moraju biti u skladu sa posebnim propisima koji se posebno odnose na nezavisnost, dostojanstvo, integritet profesije i profesionalne tajnosti, u skladu sa posebnom prirodom svake profesije.
3. Posebni propisi o poslovnim komunikacijama, uključujući zakone i pravilnike, profesionalna pravila i etičke profesionalne kodekse, moraju biti u skladu sa kriterijumima iz člana 6 ovog zakona.

Član 20

Multidisciplinarne delatnosti

1. Pružaoci usluga se ne mogu uslovljavati zahtevima koji ih obavezuju da obavljaju isključivo određenu, specifičnu delatnost ili koji ih ograničavaju da zajedno ili u partnerstvu obavljaju razne delatnosti.
2. Izuzetno od stava 1 ovog člana, posebni propisi mogu da sadrže zahteve koji se odnose na sljedeće pružaoce usluga:
 - 2.1. regulisane profesije, ako su ti zahtevi opravdani kako bi se garantovala usklađenost sa propisima koji uređuju profesionalnu etiku i ponašanje, a razlikuju se s obzirom na posebnu prirodu svake profesije, kao i ako su ti zahtevi neophodni da bi se obezbedila njihova nezavisnost i nepristrasnost;
 - 2.2. pružaoce usluga sertifikacije, akreditacije, tehničkog nadzora, testiranja ili probne usluge, ako su ti zahtevi neophodni da bi se obezbedila njihova nezavisnost i nepristrasnost.
3. Ako su multidisciplinarne delatnosti između pružalaca iz stava 2 ovog člana dozvoljene, posebnim zakonskim aktom, treba dodatno da obezbede:
 - 3.1. sprečavanje sukoba interesa i nespojivosti između određenih delatnosti;
 - 3.2. potrebna nezavisnost i nepristrasnost za određene delatnosti;
 - 3.3. uzajamnu usklađenost odredba koje uređuju profesionalnu etiku i ponašanje različitih delatnosti, naročito u odnosu na poslovne tajne.

Član 21

Nadzor

1. Nadzor sprovođenja ovog zakona i podzakonskih akata donetih na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo za trgovinu i industriju.

2. Inspekcijski nadzor vrše organi državne uprave preko nadležnih inspekcija, nezavisnih pravnih lica koja su ovlašćena za vršenje inspekcijskog nadzora i kontrole i nadležni organi lokalne uprave preko lokalnih inspektora, u okviru nadležnosti lokalne samouprave.

član 22 **Obaveštavanje**

1. U smislu člana 21 stav 1. ovog zakona, nadležni organi su obavezni da obaveste Ministarstvo trgovine i industrije o posebnim nacrtima zakona i drugim aktima kojima se, za usluge koje su predmet uređenja ovog zakona, predlažu primenu bilo kojeg zahteva iz člana 9 stav 2. čl. 18 i 20 ovog zakona, uključujući informaciju o usaglašenosti tih zahteva sa kriterijumima iz člana 6 ovog zakona.

2. Ministarstvo trgovine i industrije daje mišljenje o obaveštenju iz stava 1 ovog člana, koje omogućava prihvatanje zahteva iz stava 1 ovog člana ili nalaže izmenu ili ukidanje predloženog zahteva.

3. Postupak obaveštavanja, način i metodologija ocene usaglašenosti posebnog nacrtu zakona ili podzakonskog akta sa ovim zakonom, određuje se aktom Vlade.

Član 23 **Kaznene odredbe**

1. Novčanom kaznom od hiljadu (1.000,00) – pethiljade (5.000,00) evra kazniće se za prekršaj fizičko ili pravno lice, odnosno pružalac usluge koji:

1.1. na korisnika usluge primenjuje diskriminirajuće zahteve uslovljene državljanstvom ili mestom prebivališta u skladu sa član 16 stv. 1 i 2 ovog zakona;

1.2. ne stavlja korisniku usluge na raspolaganje informacije u skladu sa član 17 ovog zakona;

1.3. ne obavesti korisnika o rizicima ili ne osigura profesionalnu odgovornost, u skladu sa članom 18 stv. 1 i 2 ovog zakona.

2. Novčanom kaznom od hiljadu (1.000,00) – pethiljade (5.000,00) evra kazniće se za prekršaj fizičko ili pravno lice, koje obavlja uslužnu delatnost na teritoriji Kosova bez propisanog odobrenja.

3. U slučaju kad su posebnim zakonom za pojedine uslužne delatnosti propisane prekršajne odredbe različite od prekršajnih odredbi iz stv. 1 i 2 ovog člana, primenjiva će se odredbe posebnog zakona.

POGLAVLJE V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 24 Zaštita ličnih podataka

Ovaj zakon se sprovodi u skladu sa posebnim propisima kojima se uređuje zaštita ličnih podataka.

Član 25 Zakonodavstvo o priznavanju stručnih kvalifikacija

Ukoliko ovim zakonom nije drukčije propisano, na sve postupke iz ovog zakona koji se odnose na regulisane profesije i priznavanje inostranih kvalifikacija za obavljanje regulisane profesije u svrhu pružanja usluga, primenjuju se odredbe posebnih propisa kojima se uređuje priznavanje inostranih kvalifikacija i regulisane profesije.

Član 26 Primena zakonodavstva o opštem upravnom postupku

Ukoliko ovim zakonom nije drugačije propisano, na sve postupke koji se odnose na upravni postupak, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Član 27 Primena zakonodavstva na poslovna društva

Ukoliko ovim zakonom nije drugačije propisano, na sve postupke iz ovog zakona koji se odnose na pružaoce usluga sa pravom osnivanja na Kosovu, primenjuju se odredbe zakona koje uređuju status, oblike obavljanja privrednih delatnosti i njihova registraciji

Član 28 Prelazne odredbe

1. U roku od pet (5) godina od stupanja na snagu ovog zakona, ministarstva i drugi organi uprave su dužni da razmotre sve postojeće zahteve predviđene posebnim zakonom, koji detaljnije uređuje posebne usluge na koje se ovaj zakon primjenjuje, radi ocene njihove usklađenosti sa odredbama ovog zakona.

2. U roku od pet (5) godina od dana stupanja na snagu ovog zakona, nadležna ministarstva i drugi organi uprave predlažu izmenu posebnih zakona u cilju harmonizacije sa odredbama ovog zakona.

Član 29
Donošenje podzakonskih akata

Za sprovođenje ovog zakona, Vlada će doneti podzakonska akta u roku od jedne (1) godine od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Član 30
Stupanje na snagu

Ovaj zakon stupa na snagu petnaest (15) dana od dana objavljivanja u Službenom listu Republike Kosova, osim članova 8, 10,11,12,13,14,15,16,17, 19 i člana 23 stav 1 podstavovi 1.1. do 1.2 ovog zakona koji stupaju na snagu pet (5) godina od dana objavljivanja u Službenom listu Republike Kosova.

Zakon br. 05/L -130
10. mart 2017.

Predsednik Skupštine Republike Kosova

Kadri VESELI