



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

Zakon Br.04/L-121

O ZAŠTITI POTROŠAČA

Skupština Republike Kosovo;

Na osnovu člana 65 (1) Ustava Republike Kosova,

Usvaja:

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

POGLAVLJE I
OPŠTE ODREDBE

Član 1
Cilj

Ovim zakonom se uređuju i štite osnovna prava potrošača pri kupovini robe, usluga ili ostalih oblika slobodnog tržišta, kao i obaveze prodavca, proizvođača i snabdevača.

Član 2
Oblast primene

Ovaj Zakon je sprovodljiv za svakog potrošača koji ima mesto boravka u Republici Kosovu, kao i za ostala nerezidentna lica.

2. Ovaj zakon se sprovodi za regulisanje odnosa između potrošača sa jedne strane i proizvođača, prodavca, dobavljača i davaoca usluga sa druge strane, kako bi se zaštitio potrošač od neopravednih trgovinskih praksi na tržištu roba i usluga u Republici Kosova.

Član 3 Definisanje

1. Izrazi upotrebljeni u ovom zakonu imaju sledeće značenje:

1.1. **Potrošač** - svako fizičko lice koje kupuje i koristi robe ili usluge za ispunjavanje svojih potreba, za potrebe koje nemaju veze sa trgovinskom delatnošću;

1.2. **Trgovac** - svako fizičko ili pravno lice koje prodaje ili deluje na tržištu kao poslovanje ili vrši svoju trgovinsku delatnost kao jedno lice koje deluje u ime ili za račun jednog trgovca na veliko ili jednog proizvođača;

1.3. **Davalac usluga** - lice koje prodaje robu ili pruža usluge potrošaču;

1.4. **Dobavljač** - svako proizvođač, fizičko ili pravno lice koja pruža robu prodavcu;

1.5. **Neupakovana roba** - roba koja se nudi potrošaču za prodaju, neupakovano i meri se u prisustvu potrošača ;

1.6. **Preupakovana roba** - prodata roba sa ambalažom koji se bez dalje prerade pruža poslednjem potrošaču;

1.7. **Roba** - svaka roba ili uslugu koja se nudi potrošaču;

1.8. **Etiketa** – informacija o podacima proizvođača, njegovu adresu, naziv robe, količinu, sastav, kvalitet, datum proizvodnje, rok upotrebe, način upotrebe, održavanje i opasnost;

1.9. **Paketiranje** - sigurno pakovanje za zdravlje i prilagodljivost sa obimom i težinom robe;

1.10. **Deklaracija robe** - podatke postavljene na etiketi robe u vezi sa trgovinskim nazivom, zaštitnim znakom i adresom proizvođača;

1.11. **Prodaja putem akcije** - prodaja koja se realizuje za određenu količinu jedne robe u jedno vreme i na posebnom mestu, sa jednom najnižom cenom u odnosu na cenu ove robe u jednoj redovnoj prodaji;

1.12. **Nepраведna praksa prema potrošaču** - svaka radnja ili propust izvršen od prodavca ili davaoca usluga, u službenoj komunikaciji sa potrošačem, uključujući reklame i marketing robe u vezi sa neposrednim promovisanjem prodaje ili pružanjem robe za potrošača.

1.13. **Uticao na ponašanje potrošača** - korišćenje praksi prevare što u velikoj meri smanjuje sposobnost potrošača za donošenje jedne odluke zasnovane na punoj informaciji prodavca i utiče na potrošača da donese jednu odluku koju u drugim okolnostima ne bi preduzeo;

1.14. **Reklama roba i usluga** - svaka reklama ili publikacija u svakoj formi unutar profesije ili njegove trgovinske ili uslužne delatnosti, usredsređujući se na promovisanje jedne robe ili usluge;

1.15. **Cena robe po jedinici** - konačna cena, uključujući PDV i sve ostale takse, za jedan kilogram, jedan litar, jedan metar, jedan kvadratni metar, jedan kubni metar robe, ili za jednu posebnu jedinicu kao deo zakonskih mernih jedinica, primenjenih u Republici Kosova za trgovinu specifičnim robama;

1.16. **Poziv za kupovinu** - svaka forma komuniciranja proizvođača, prodavca ili davaoca usluga sa potrošačem gde su opisane osnovne karakteristike robe i njene cene, koja daje potrošaču mogućnost za kupovinu robe;

1.17. **Nepravedan uticaj** – iskorišćavanje dominacije potrošača i upotreba pritiska, podstičući ga da donese jednu odluku koju ne bi doneo u normalnim uslovima;

1.18. **Vansudsko rešavanje konflikata** - rešavanje nesporazuma između potrošača i trgovca koji proizilaze iz kršenja običaja, kodeksa i pravilnih poslovnih normi za robe ili usluge za koje se potrošač može žaliti u arbitražnim sudovima u Privrednoj komori Kosova i Američkoj privrednoj komori za njihovo rešavanje za zaštitu svojih prava zagarantovanih ovim zakonom i ostalim zakonima.

1.19. **Javne usluge** – preraspodela električne energije, snabdevanje električnom energijom, snabdevanje grejanjem, snabdevanje vodom, tretiranje otpadnih voda i filtriranje, prevoz putnika javnim prevozom, poštanske i telekomunikacione usluge, zdravstvene usluge, čišćenje javnih površina, uništavanje otpada, održavanje grobova.

1.20. **Davaoc kredita** – svaka ovlašćena finansijska institucija za davanje kredita prema pravosnažnom zakonu od strane Centralne banke Kosova - C B K.

1.21. **Ministarstvo** – **MTI** – dotično ministarstvo za trgovinu i industriju.

1.22. **Ugovor** – ugovaranje dva ili više subjekata koji imaju za cilj da stvara, menja ili gasi pravni odnos obaveza.

1.23. **Diskont** – prodaja robe nižom cenom od osnovne, koju odobrava trgovac za određenu robu u određenim situacijama.

1.24. **Ekspoziti** – unikatne stvari kao što su: stara dokumenta, piktore, freske, ikone, staro oružje i suvenirni koji imaju umetničku, historijsku, etnološku i arheološku vrednost.

Član 4

Prava potrošača

1. Ovim Zakonom se garantuju osnovna prava potrošača:

- 1.1. prava za zaštitu ekonomskih interesa potrošača;
- 1.2. prava radi zaštite života od opasnosti, zdravlje ili imovine;
- 1.3. prava na zakonsku zaštitu potrošača;
- 1.4. pravo za podnošenje žalbe;
- 1.5. prava za nadoknadu odštete u određenim slučajevima;
- 1.6. prava na informisanje i obrazovanje potrošača;
- 1.7. prava na korišćenje javnih usluga;
- 1.8. prava organizovanja u udruženjima potrošača za zaštitu njihovih interesa;
- 1.9. pravo zastupanja svojih interesa;
- 1.10. pravo dobijanja usluga na svom jeziku u skladu sa Zakonom o upotrebi službenih jezika.

Član 5

Obaveze prodavca

1. Prodavac ispunjava obaveze prema potrošaču u skladu sa odredbama ovog zakona, zakona i ostalih podzakonskih akata.
2. Prodavač na zahtev potrošača, nakon konstatovanja nedostataka robe je obavezan da je zameni ili da vraća plaćeni novac ili uz saglasnost potrošača smanji cenu kako bi nadoknadio nedostatke robe.
3. Prodavac zbog nedostataka u izvršenim uslugama, na zahtev potrošača obavezan je da vrati plaćeni iznos za uslugu, da eliminiše nedostatke u pruženim uslugama, ili da snizi cenu shodno ugovoru sa potrošačem.
4. Potrošač shodno stavu 2. i 3. ovog člana, može zahtevati vraćanje plaćenog iznosa samo ako je dao prethodno prodavcu jedan obrazložljiv rok za eliminisanje nedostataka robe ili usluge za ispunjenje ugovora.

5. U slučaju sudski ili ne sudski, nedostaci robe ili obavljene usluge, utvrđuju se dokazivanjem sudskog eksperta ili uz pomoć jednog sertifikovanog ocenjivača. Troškove ekspertize će pokriti potrošač ili trgovac, u zavisnosti od rezultata ekspertize.

6. Ako prodavac tokom garantnog roka ne može popraviti oštećenu robu za koju je dao garanciju, onda se obavezuje da potrošaču da sličnu robu ili da mu vrati novac uz obeštećenje.

Član 6

Zahtevi opšte sigurnosti roba i usluga

1. Proizvođači i prodavci moraju izneti na tržište sigurnu robu u skladu sa Zakonom o opštoj bezbednosti robe i Zakonom o tehničkim zahtevima produkata i ocena konformiteta.

2. Ponuđači usluga moraju ponuditi sigurne usluge, imajući u obzir:

2.1. karakteristike usluge;

2.2. efekat usluge na robe i ostale usluge;

2.3. prezentacija usluga, upozorenje ili informacija vezano sa uslugama, moraju biti na zvaničnim jezicima po važećem zakonu;

2.4. kategorije ugroženih potrošača, gde koriste uslugu, posebno deca i stara lica kao potrošači sa posebnim osetljivostima prema nekim robama, i uslugama prema bolesniku;

2.5. moguće opasnosti koje može izazvati usluga ako se ne koristi kako treba.

POGLAVLJE II

PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA

Član 7

Uslovi za prodaju roba i pružanje usluga

1. Izlaganje robe koji se na prodajnom mestu predstavlja kao eksponat, ne smatra se ponudom i trgovac može odbiti prodaju te robe. Davalac usluga može odbiti uslugu koja je predmet njegovog poslovanja, u zavisnosti od specifičnih okolnosti slučaja.

2. Prodavac treba da pruži uslove prodaje roba ili usluga na jasan, vidljiv i čitljiv način i da predstavi u momentu njihovog izlaganja na prodajnom prostoru. Posebni uslovi za određene kategorije potrošača koje pruža trgovac, za određene robe treba da budu jasni, vidljivi i čitki i da se prikažu u trenutku njihovog izlaganja na prodajnim mestima ovih roba.

3. Prodavcu je zabranjeno objavljivanje podataka ili bilo koje lične informacije o potrošaču, nekoj trećoj strani bez saglasnosti i pismenog ovlašćenja potrošača, osim sudskom odlukom kada su informacije potrebne nadležnim organima za istrage slučajeva.

4. Davalac usluga za svaku popravku ili održavanje roba, treba da izda jednu fakturu potrošaču sa opisanim uslugama i materijalima upotrebljenim za popravku. Faktura treba da se potpiše od davaoca usluga i potrošača i jedan primerak fakture se predaje potrošaču.

5. U slučajevima utvrđenim u stavu 4. ovog člana, ako se pojavi potreba za popravak ili dodatne poslove ili za instaliranje potrebnih komponenti, davalac usluga treba da dobije pismenu saglasnost od potrošača, ili komuniciranje sa udaljenosti, ako se cena usluge poveća.

Član 8

Žalbe potrošača protiv prodavca ili davaoca usluga

1. Potrošač za svaku žalbu može se obratiti odgovornim strukturama za zaštitu potrošača u MTI.
2. Potrošač može da uloži žalbu i preko centra telefonskih poziva, elektronskom formom ili pismeno.
3. Struktura odgovorna za zaštitu potrošača se obavezuje da u roku od petnaest (15) dana od prijema žalbe da informiše potrošača o ishodu njegove žalbe.

Član 9

Postavljanje cena roba i usluga

1. Prodavac treba da jasno, vidno i čitko postavi prodajnu cenu na malo i veliko i cenu za jedinicu roba ili pruženih usluga.
2. Cena na malo i veliko obuhvata završnu cenu za svaku robu ili uslugu, ili za jednu određenu količinu roba, uključujući porez na dodatnu vrednost.
3. Prodavac treba da garantuje potrošaču da će plaćena cena biti ista sa izloženom cenom, shodno stavu 2. ovog člana.
4. Cena za mernu jedinicu znači konačnu cenu za mernu jedinicu, cena za kilogram, litar, metar, kvadratni metar, kubni metar robe ili nekoliko ostalih mernih jedinica uključujući porez na dodatnu vrednost u skladu sa stavom 2. ovog člana.
5. Za neupakovane robe, nepakirani, cena za mernu jedinicu proizvoda izloženih na tržište postavlja se ispred robe.
6. Za preupakovane robe, dovoljno je postavljanje neto cene po jedinici, ako ostalim posebnim pravilima u podacima za neto težinu, nije drugačije određeno.

7. Prodajna cena na malo i cena za preupakovanu jedinicu roba, postaviće se na ili ispred robe, pakovanja ili prodajnog mesta kao i na raftovima. Osim cene shodno stavu 1. ovog člana nije dozvoljena nikakva druga cena, osim u slučaju akcije, sniženja cene ili u slučaju bankrotstva preduzeća.

8. Prodavac treba da postavi cenu na taj način da ne ošteti robu.

9. Odredbe stava 8. ovog člana ne sprovode se za javnu licitaciju i prodaju umetničkih dela, antičkih dela kao i usluga regulisnih ostalim aktima na snazi.

Član 10 **Cene na reklamama**

Cena na malo roba ili usluga i cena za jedinicu robe, koje se objavljuju na reklamama, treba da bude ista sa cenom utvrđenom u skladu sa odredbama člana 9 ovog zakona

Član 11 **Plaćanje finansijskih obaveza**

Finansijske obaveze koje potrošač plaća preko banke, pošte ili ostalih finansijskih institucija, smatraće se isplaćene na dan kada takva institucija dobijeplatni nalog potrošača.

Član 12 **Faktura**

1. Prodavac, za svaku prodatu robu ili uslugu za potrošača, treba da izda fakturu koja treba da bude tačna, neizbrisiva, jasna, vidljiva i čitka na papiru ili elektronskoj formi.

2. Prodavac omogućava potrošaču kontrolisanje fakturisane količine u vezi sa kupljenom robom ili pruženom uslugom.

3. Prodavac se treba pridržavati deklarisanih uslova i prodajne cene na malo.

4. Fakturisanje ne dozvoljava dopunsko plaćanje osim onoga koje je navedeno na fakturi.

5. Administrativne cene i cene javnih usluga kao energija, voda i usluge telekomunikacija regulišu se ostalim zakonima.

6. Za ostale usluge kao što je prevoz putnika treba da se izdati faktura ili pojedinačna karta.

Član 13

Etiketa

1. Prodavac roba i/ili usluga treba da obezbedi da robe koje prodaje budu snabdevene etiketama, koja sadrži informacije za proizvođača i njegovu adresu, naziv robe, količinu, sastav, kvalitet, datum proizvodnje, rok i način upotrebe, održavanje, opasnost ako postoji.
2. Informacija za etiketiranje prehrambene robe reguliše se podzakonskim aktom.
3. Prodavac nema pravo da ukloni ili da izmeni etiketu na robi ili ostale informacije u vezi sa robama datim od proizvođača i/ili dobavljača.
4. Ako priroda robe ne dozvoljava postavljanje etikete, prodavac je obavezan da obezbedi, prema zahtevu potrošača, informaciju u skladu sa stavom 1 ovog člana, na drugi način ili putem podnošenja odgovarajuće dokumentacije.
5. Prodavacu slučaju plasiranja robe na tržište obavezuje se da postavi etiketu, na svim upakovanim proizvodima.
6. Za neupakovane robe, nepakirani treba da obezbedi jedno uputstvo pripremljeno od proizvođača o načinu što lakšeg i sigurnog korišćenja, nakon toga da pruži garanciju, tehnička uputstva, listu za ovlašćene servise, jednu listu o upozorenjima od mogućih opasnosti tokom upotrebe i jednu deklaraciju o usaglašenosti roba.
7. Etiketa treba da bude jasno ispisana, vidljiva i čitka na albanskom jeziku i ostalim službenim jezicima.
8. Prevod podataka na albanskom jeziku postavljen na etiketi od strane proizvođača, kako bi se lakše informisao potrošač u vezi sa sigurnošću korišćenja robe, u stavu 1. ovog člana treba da bude identičan sa originalom.

Član 14

Pakovanje

1. Pakovanje treba da bude sigurno za zdravlje, forma pakovanja treba da se prilagodi težini robe i ne treba da izazove kod potrošača zbunjenost težina i veličina robe koji trebaju biti u skladu posebnim pravilima za opis recepta uputstva za pakovanje.
2. U slučaju omotavanja ambalaže na posebnom papiru i ostale dekoracije, cena upakovanih roba treba se jasno, vidno i čitko prikazati.
3. Kese koje se koriste za prenos kupljene robe koje imaju puni ili delimični logo, trgovinsku marku, slogan ili naziv proizvođača ili trgovca, smatraće se promotivnim materijalima i ne obračunavaju se potrošaču za plaćanje.

4. Prodavac treba da omogući potrošaču vraćanje ambalaže koju je platio kada je kupio robu i da mu vrati iznos koji je uplatio za ambalažu.

Član 15 **Obećanje za dobit**

Prodavac koji prilikom pružanja robe ili usluge za potrošača obeća jednu nagradu u trenutku završetka nagradne igre, potrošaču kome se saopšti da je dobitnik jedne nagrade, on je obavezan da mu preda obećanu nagradu u skladu sa zakonom o igrama na sreću.

Član 16 **Poruke preko reklamnih materijala**

1. Zabranjeno je ostavljanje poruka ili reklamnih materijala u poštanskim kutijama i na vratima, ako je potrošač postavio zabranu jasno napisanu da se na njima ne postavi.
2. Podela mesaža i ostalih reklamnih materijala je odgovornost trgovca u vezi sa kvalitetom roba i usluga koje reklamira preko ovih poruka.
3. Praćenje reklamnih javnih poruka iz mobilne telefonije i elektronske pošte, treba imati deo poruke za mogućnost anuliranja pretplate.

POGLAVLJE III **OBAVEŠTENJE O ROBI**

Član 17 **Deklaracija robe**

1. Deklaracija je obavezna da se postavi na svakoj robi i treba se podneti pismeno i oznaka u vezi sa specifičnostima robe koje se odnose na trgovinske oznake, trgovačku marku, naziv marke, oznaka ili simbol u vezi sa robom i da se postavi na etiketi, na pakovanju ili dokumentima i pratećim informacijama za robu.

2. Deklaracija robe, treba da sadrži sledeće informacije:

- 2.1. naziv proizvođača robe i naziv kojim se prodaje roba;
- 2.2. vrstu, model, mernu jedinicu i etiketu robe i najmanje jednu važnu specifikaciju koja izdvaja tu robu;
- 2.3. datum proizvodnje i rok isteka;

- 2.4. za domaće robe, naziv i adresu proizvođača i mesto porekla;
 - 2.5. za uvezenu robu, naziv i adresu uvoznika i mesto porekla proizvođača.
3. Postavljanje informacija na deklaraciji, shodno stavu 2. ovog člana uređuje se podzakonskim aktom.
 4. Izuzev propisa iz stava 2 ovog člana, ne sprovode se za robe koja su regulisana odredbama ostalih zakona na snazi.
 5. Naziv proizvođača robe shodno stavu 2. podstav 2.1. ovog člana prema kome roba koja se prodaje, treba da ima znak ili opis robe, tačna upotreba kako bi se omogućilo upoznavanje potrošača sa zatraženom robom koja se razlikuje od ostalih sličnih roba kojim se on može zameniti.
 6. Puna adresa iz stava 2. ovog člana, obavezno treba da sadrži mesto, put i broj kuće, broj telefona, faksa, elektronsku adresu ako one postoje.
 7. Mesto porekla referisano u stavu 2. podstavu 2.4. i 2.5. ovog člana, smatraće se jedno mesto gde je roba proizvedena ili mesto na kome roba podleže jednom procesu koji je osetno izmenio specifičnosti te robe.

Član 18

Obaveštenje o sadržajima robe

1. Obaveštenje o sadržaju robe treba postaviti na robu ili pakovanju. Odgovornost za podatke postavljene na robu ili pakovanju snosi prodavac.
2. Sve informacije o podacima robe iz člana 17 stav 2. ovog Zakona, trebaju biti jasni, vidljivi, čitki i napisani na albanskom jeziku i ne izuzima mogućnost istovremenog korišćenja ostalih službenih jezika kao i razumne oznake za potrošača. Za podatke o sadržaju robe, odgovoran je proizvođač, a za one uvezene odgovoran je uvoznik.
3. Podaci o sadržaju robe treba biti jasni, vidljivi, shvatljivi, čitki, neizbrisivi i ne treba pokriti nekim drugim tekstom.
4. Za podatke o sadržaju neupakovanih roba, nepakirani, obaveštenje se treba postaviti ispred pakovanja na kojem je roba postavljena ili na prodajnom mestu ako roba ne zahteva posebne uslove sigurnosti od kvarenja.
5. Obaveštenje robe treba da bude istaknuto na taj način kako ne bi oštetio robu.

POGLAVLJE IV
PRODAJA AKCIJOM, SNIŽENJE CENA, PRODAJA NA OTVORENIM TRŽIŠTIMA I
PRODAJA OŠTEĆENIH ROBA

Član 19
Prodaja akcijom i diskont

1. Prodaja akcijom se može realizovati za određenu količinu jedne robe od jednog proizvođača u jedno vreme i posebno mesto, sa jednom nižom cenom u odnosu na cenu te robe na jednoj regularnoj prodaji.
2. U slučajevima prodaje, shodno stavu 1. ovog člana, ispred robe ili u njenoj blizini treba postaviti jasno obaveštenje, vidljivo i čitko označeno kao "Akcija "ili "prodaja akcija”
3. U slučaju diskont prodaje robe, nižom cenom koju odobrava trgovac za određenu robu u određenim situacijama i određenim klijentima, na robu ili blizu robe mora da jasno istakne čitljivu naznaku " Diskontna prodaja“.

Član 20
Sniženje cena - popust robe

1. Roba koja se prodaje na sniženje, ili sezonalno sniženje treba da bude jasno označena, vidljiva i čitljiva. Snižene cene trebaju biti postavljene ispod ili iznad prethodnih cena.
2. Postotak sniženja cene objavljeno u informaciji za sniženje, uvek kad se zahteva od odgovornih struktura za nadzor tržišta mora se argumentovati od prodavca sa dotičnom dokumentacijom, kao što je :
 - 2.1. prethodna cena; i,
 - 2.2. dokaz o tačnom sniženju cene u procentima
3. Na cenama robe u prodaji sa sniženjem ili popustom, sprovode se odredbe člana 9 ovog zakona.
4. Prodaja, shodno stavu 1. ovog člana, smatra se prodaja robe sa sniženim cenama u slučaju akcije, čišćenje zaliha ili kada trgovac prekine svoje poslovanje, ili kada je u radnjama malo zabranjena prodaja robe određenih od odgovarajućih struktura za tržišni nadzor.
5. Sniženje, shodno stavu 1. ovog člana, smatra se prodaja robe sa jednom sniženom cenom nakon poslednje sezone, prodaja oštećene robe, slučajna prodaja, prodaja na sajmovima i u specijalizovanim radnjama, uprkos razloga o sniženju cena.

Član 21
Sniženje cena pre roka isteka

Robe koje su u prodaji, pre završetka roka isteka trebaju se izdvojiti iz ostalih roba i ispred tih roba treba postaviti jasno obaveštenje, vidljivo i čitko o posljednjem roku upotrebe, gde se jasno treba videti natpis "Upotrebljivo do".

Član 22
Izdvajanje roba koje su snižene

Prodavac treba fizički izdvojiti robu kojima je snižena cena, od ostalih roba koje nisu snižene, i da ispred njih ili na njima jasno, vidljivo i čitko istakne obaveštenje da se radi o popustu ili sniženju cena.

Član 23
Prodaja roba sa nedostacima, greškama ili oštećenjima

Ako prodavac prodaje jednu robu sa nedostacima, greškama ili oštećenjima, takva roba treba da bude izdvojena fizički od ostalih roba i na jasan, vidljiv i čitak način treba označiti na robi i da obavesti potrošača u vezi sa greškama ili oštećenjima te robe.

POGLAVLJE V
JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČU

Član 24
Javne usluge

1. Prodaja javnih usluga potrošačima, mora se obračunati prema realnim troškovima kada priroda usluga to dozvoljava.
2. Usluga čitanja brojila je besplatno, jedino u slučajevima kada to zahteva potrošač. Kada su troškovi usluge dodatnog čitanja uređeni posebnim pravilnicima, u tom slučaju važe druge odredbe.
3. Usluga čitanja brojila je besplatna, osim u slučajevima kada potrošač zahteva čitanje brojila van roka predviđenog pravilnicima dotičnog regulatoara.
4. Prodavač informisaće potrošača, prethodno, sa svim uslovima javnih usluga i te uslove mora objaviti u elektronskim i pisanim medijima.

5. Komisije za razmatranje žalbi potrošača u sklopu ekonomskih operatora koji pružaju javne usluge moraju imati i predstavnike iz Kancelarije za zaštitu potrošača, Udruženje potrošača i zajednice.

6. Operatori koji pružaju usluge mobilne telefonije SMS-a, bez potvrde stranke, su besplatne.

Član 25

Uključivanje u mrežu preraspodele

Davalac koji pruža javnu uslugu preko mreže preraspodele, treba da odobri potrošaču pristup u mreži preraspodele i upotrebe veze na mreži i da pruži usluge u skladu sa posebnim pravilima, ugovori o koncesiji ili ostalim aktima lokalne uprave na teritoriji kojoj se usluga pruža, pod nediskriminatorskim uslovima i priznatim, shodno uslovima iz ugovora.

Član 26

Prekid usluga

1. Ako se davacu javnih usluga ospori obračun usluge u bilo kakvom sudskom postupku, a potrošač redovno plaća sve nesporne fakture, davalac javnih usluga nema pravo da potrošaču prekine uslugu do okončanja sudskog postupka ili vanparničnog postupka.

2. Ako je davalac javnih usluga prekinuo davanje usluga pre nego što operater bude obavešten od strane potrošača o pokrenutom postupku, shodno stavu 1. ovog člana. Operater je obavezan da pruži usluge do donošenja odluke od strane Suda.

Član 27

Čuvanje kvaliteta usluga

Davalac usluga koji pruža javne usluge, treba da čuva kvalitet javnih usluga u skladu sa ovim zakonom, zakonima i ostalim podzakonskim aktima na snazi.

Član 28

Obezbeđivanje pristupa i kvaliteta usluga

1. Davaoci javnih usluga su obavezni da obezbede potrošču usluge, svaki unutar svog delokruga, bez obzira na sigurnost, regularno snabdevanje u slučaju havarija nastalih zbog prirodnih faktora, kvalitet javnih usluga i da pruže pristup javnim uslugama za sve potrošače.

2. Davalac javnih usluga obavezuje se da nadoknadi eventualnu štetu potrošaču u slučaju pružanja nekvalitetne i neadekvatne usluge.

Član 29

Fakturisanje energije, vode i usluga telekomunikacija

1. Fakturisanje energije i vode obračunava se na osnovu realne potrošnje pročitane na brojilu potrošača.
2. Način merenja i obračuna energije i vode, reguliše se zakonom i ostalim podzakonskim aktima.
3. Dobavljač se obavezuje da potrošaču omogući prethodno obaveštenje sa svim uslovima potrošnje energije i vode.
4. Dobavljač treba da podnese na fakturi beleške koje omogućavaju potrošaču kontrolu količine i vrednost o potrošnji energije i vode.
5. Dobavljač je obavezan da se pridržava pisanih standardakvaliteta i kontinuiteta usluga za energiju i vodu.
6. Fakturisanje energije i vode, treba obračunati na osnovu realne potrošnje i procenjuje se preko brojila za kalibraciju.
7. Dobavljač usluga telekomunikacija treba da za izvršavanje usluga preda potrošaču fakturu, koja obavezuje potrošača da plati vrednost, taksu kao i ukupan iznos obračunat u evrima.
8. Javne zdravstvene i obrazovne usluge regulišu se posebnim zakonima.

POGLAVLJE VI

UPLATE AVANSNO PLAĆANJEM

Član 30

Uplate avansno plaćanjem

1. Ako jedan prodavac na malo koji uslovljava kupovinu roba ili pružanje usluga sa delimičnim ili punim avansnim plaćanjima odjednom ili u ratama, obavezan je da da blagovremeno ispuni obaveze prema potrošaču, u u suprotnom obavezuje se da plati jednu kamatnu stopu za avansno plaćanje za celokupni period od dana primanja avansnog plaćanja do dana predaje robe.
2. Odredbe stava 1. ovog člana primenjivaće se u slučaju kada prodavac ne može pružiti proizvod ili ugovorenu uslugu u roku predviđenim u ugovoru.

POGLAVLJE VII
UGOVOR SKLOPLJEN IZVAN OBJEKTA PRODAVCA

Član 31
Ugovori od vrata do vrata

1. Prodavac izvan svojih lokala može sklopiti ugovore od vrata do vrata sa potrošačem ili na njegovom radnom mestu.
2. Odredbe ovog člana važe za ugovore za koje je potrošač primio ponudu za sklapanje ugovora pod uslovima određenim u stavu 1. ovog člana.
3. Prodavac koji sklopi jedan ugovor shodno stavu .1 ovog člana, treba se legitimisati potrošaču identifikacionim dokumentom.

Član 32
Obaveštenje o pravu raskida ugovora

1. Povodom sklapanja ugovora iz ovog poglavlja, prodavač je obavezan da pismeno informiše potrošača o njegovom pravu za raskid ugovora prema članu 33 ovog zakona.
2. Informacija mora da sadrži naziv biznisa, adresu i datum informisanja, potrebnih za indentifikaciju ugovora, logo ugovorenih stranaka, predmet ugovora, cenu i rok za raskid ugovora na osnovu člana 33. stav 1. ovog zakona.
3. Informacija mora se dati potrošaču naj kasnije do trenutka potpisivanja ugovora.
4. U slučaju spora, trgovac mora dokazati da je potrošaču blagovremeno preneo informaciju iz stava 1, do 3. ovog člana

Član 33
Raskid ugovora

1. Potrošač ima pravo bez obrazloženja da jednostrano raskida ugovor, u roku od četrnaest (14) dana od dana prijema pismene informacije prema članu 32 ovog zakona.
2. Ugovor se raskida na osnovu pismene informacije o raskidu
3. Ugovor se raskida kada trgovac dobije pismenu informaciju o raskidu.
4. Ugovor se smatra blagovremeno raskidanim, ako je informacija o raskidu upućena u zakonskom roku, prema stavu 1. ovog člana.

Član 34

Raskid ugovora u slučaju da obaveštenje o pravu za njegov raskid nije izdato

Ako potrošač nije informisan o pravu raskida ugovora prema članu (32) ovog zakona, njegovo pravo za raskid ugovora prema članu 33 ovog zakona nije ograničeno vremenski.

Član 35

Posledice prekida ugovora

1. U slučaju raskida ugovora, potrošač je obavezan da prodavcu vraća proizvod i da snosi stvorene troškove.
2. Potrošač ne odgovara za štetu koju je trpio prodavač zbog raskida ugovora.
3. Obavezuje se prodavač da naj kasnije do trideset (30) dana od prijema pismene informacije o raskidu ugovora, potrošaču vraća celokupni iznos koji je on platio prema ugovoru kao i interes definisan realnom normom od komercijalnih banaka na depozite za zadnja tri (3) meseca, počevši od dobijanja pismene informacije o raskidu ugovora.

POGLAVLJE VIII UGOVORI SKLOPLJENI NA UDALJENOSTI

Član 36

Ugovori sklopljeni na udaljenosti

Potrošač sklapa ugovor za robu ili uslugu sa trgovcem, prema jednoj organizacionoj šemi prodaje na udaljenosti ili pružanje usluge od trgovca, koji, za ciljeve ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava komuniciranja na udaljenosti, do momenta sklapanja ugovora.

Član 37

Sredstava komuniciranja na udaljenosti

Sredstva za komuniciranje na udaljenosti su sva sredstva koja se bez fizičke istovremene prisutnosti obeju strana, mogu koristiti za sklapanje ugovora preko razmene papira, štampanog materijala, publikacija u štampi sa formularima poruka, kataloga, elektronske pošte, elektronske trgovine, faksa, telefona i televizije.

POGLAVLJE IX FINANSIJSKE USLUGE POTROŠAČA

Član 38

Ugovor o potrošačkom kreditu

1. Ugovor o potrošačkom kreditu predstavlja jedan ugovor, gde poverilac daje ili obećava potrošaču jedan kredit, u formi jednog odloženog ili poslovnog plaćanja, davanje zajma ili ostali slični finansijski ugovorii.
2. Ugovor o uslovima osnove kontinuiteta jedne usluge za istovrsne robe i u istoj količini, gde potrošač ima pravo plaćanja za produženje ovih uslova preko rata, neće se oceniti kao kreditni ugovor.
3. Dole navedeni ugovori izuzimaju se iz oblasti delovanja Poglavlja IX ovog Zakona.
 - 3.1. koji su osigurani hipotekom ili od nekog drugog uporednog osiguranja, koje se koristi obično za nepokretnu imovinu, ili obezbeđene preko jednog prava koje se vezuje za nepokretnu imovinu;
 - 3.2. čiji je cilj dobit/ preuzimanje ili čavanje vlasništva nad zemljištem ili postojećim ili projektovanim zgradama;
 - 3.3. koji obuhvaća totalni iznos kredita manje od dvesta (200) ili više od sedamdesetipethyljada (75. 000) Evra ;
 - 3.4. ugovori o zakupu ili lizingu, gde obaveza za kupovinu objekta ugovora nije određena u samom ugovoru ili u nekom posebnom ugovoru. Jedna takva obaveza će se pretpostaviti da postoji, ako je tako postavljena na jednostran način od poverioca;
 - 3.5. u formi jednog prekoračenja i gde se kredit treba ugasiti u roku od mesec dana;
 - 3.6. gde je kredit dat bez kamate i bez neke druge obaveze/ isplate i kreditnog ugovora, shodno uslovima u kojima se kredit treba ugasiti u roku od tri(3) meseca i da bi se isplatile vrednosti sa manjom vrednošću, nevažne;
 - 3.7. gde je kredit dat od poslodavca njegovih zaposlenih, kao jedna dvostrana delatnost bez kamate ili sa jednom najnižom godišnjom stopom procenata plaćanja/obaveza u odnosu na one koje postoje na tržištu i koje uopšte nisu pružene javnosti;
 - 3.8. koji su rezultat jednog rešenja postignutog u Sudu ili u jednom drugom zakonskom organu;
 - 3.9. koji se odnose na jedno odloženo plaćanje, bez obaveza/plaćanja, jednog postojećeg duga;

3.10. od čijih sklapanja od potrošača se zahteva da depozituje jednu stvar kao osiguranje na čuvanje poveriocu i gde je odgovornost potrošača strogo ograničena u vrednosti te stvari ostavljene kao zaloga;

3.11. koji se odnose na zajmove date prema jednoj ograničenoj javnosti, na osnovu jednog zakonskog propisa, u cilju opšteg interesa i sa najnižim kamatnim stopama u odnosu na one koje postoje na tržištu, ili bez kamate, ili pod ostalim uslovima koji su najpovoljniji za potrošača u odnosu na one koji postoje na tržištu i sa što nižim kamatnim stopama ne više od onih koje postoje na tržištu.

Član 39

Preugovorna informacija za potrošača

1. Poverilac podnosi potrošaču u pisanoj formi potrebnu i glavnu informaciju, pre sklapanja ugovora o potrošačkom kreditu, kako bi on imao puna saznanja o transakciji sklapanja i izvršenja ugovora, kao i da ima mogućnosti da bira najunosniju ponudu na tržištu.

2. Preugovorna informacija obuhvata:

2.1. ukupnu vrednost kredita ili granicu kredita u slučaju prekoračenja i / ili kreditne kartice.

2.2. uslovi za korišćenje i dobijanje kredita;

2.3. vreme trajanja kredita;

2.4. efektivnu kamatnu stopu sa odgovarajućim pojašnjenjem o njenom obračunu;

2.5. nominalnu kamatnu stopu (variable ili fiksnu) i referentnu stopu ako je primenjiva na ovu kamatnu stopu, kao i periode, uslove i procedure za njenu izmenu;

2.6. iznos rate, broj rata i periodičnost gašenja rata (uplata), kao i da podnese jedan plan amortizacije kredita (plan gašenja) obuhvatajući ukupan iznos obaveze (glavnicu i kamatu) za celokupni kredit;

2.7. uslove korišćenja i gašenja u slučaju prekoračenja ili kreditne kartice;

2.8. način obaveštavanja potrošača u slučaju izmene uslova ugovora.

2.9. troškove držanja jednog računa za obavljanje transakcija za korišćenje kredita i isplata, troškove korišćenja jedne kartice ili drugog sredstva plaćanja za korišćenje kredita i isplata, kao i ostale troškove u vezi sa transakcijama isplata;

2.10. svaki dodatni troškovi koji su obavezni za dobijanje kredita;

2.11. garancije/zalogu i zatraženo osiguranje ;

2.12. postojanje prava povlačenja iz ugovora, tokom kojeg perioda se može podneti ovo pravo i procedure za sprovođenje ovog prava;

2.13. pravo za gašenje kredita pre roka, kao i troškove kao i trošove koji proističu iz ovoga (, pokazujući iznos i način obračuna;

2.14. uslove kažnjavanja i kaznene kamate u slučaju isplata koje se obavljaju nakon isteka roka, kao što su primenjive kada se daje ova informacija, kao i kazne u slučaju nepoštovanja uslova i / ili ostalih rokova iz ugovora ;

2.15. obaveze za potrošača u slučaju kada se u ugovoru o prekoračenju predviđa da se kredit ugasi u svako vreme na zahtev poverioca, sa samo jednom ratom ili unutar jednog roka u trajanju od tri meseca.

2.16. vreme važenja predugovorne informacije za potrošača;

3. Poverilac sugeriše potrošaču vrstu i najodgovarajući iznos kredita, između kredita koje pruža, imajući u obzir finansijsko stanje i /ili sposobnost plaćanja potrošača, prednosti i nedostatke koji prate predloženi proizvod i svrhu kredita;

4. Poverilac na zahtev potrošača, popunjava zahtev o predugovornoj informaciji određenoj u tački 2. ovog člana, kao i davanje dodatnog pojašnjenja, kako bi potrošač bio u stanju da dobije potrebnu odluku;

5. Poverilac obaveštava potrošača u slučaju neusvajanja potrošačkog kredita priložen sa odgovarajućim razlozima;

6. Gore protumačena informacija treba se staviti na raspolaganje za potrošača i u slučaju kada on otvara tekući račun i ima pravo da koristi veće iznose nego što je stanje ovog računa u formi jednog prekoračenja.

Član 40

Ugovorna informacija za potrošača

1. Ugovor o potrošačkom kreditu obuhvata dole navedene elemente:

1.1. svrhu kredita;

1.2. potpune podatke o identitetu i adrese ugovornih stranaka;

1.3. ukupan iznos kredita i uslove za njegovo korišćenje;

1.4. rok dospeća kredita;

1.5. godišnju nominalnu kamatnu stopu, uslove koji određuju način sprovođenja i obračuna ove stope, svaki indeks ili primenjivu referentnu stopu kao i periode, uslove i procedure za izmenu kamatne stope, određujući i način obaveštavanja potrošača ako je godišnja stopa promenljiva i o svakoj mogućoj izmeni;

1.6. efektivna kamatna stopa i ukupan iznos kredita za potrošača, obračunat u vreme kada je sklopljen ovaj ugovor o kreditu:

1.6.1. finansijske podatke i sve pretpostavke korišćene za obračun ove stope ;

1.6.2. uslove prema kojima se može izmeniti ova stopa , ili

1.6.3 u slučaju kada je objektivno nemoguće da se da efektivna kamatna stopa, potrošaču se daje dovoljno obaveštenje u ugovoru o cenama/ troškovima kredita.

1.7. svaki troškovi koji nisu obuhvaćeni u obračunu efektivne kamatne stope, ali koji će se platiti od potrošača u određenim okolnostima pokazujući cilj kao i iznos u slučajevima kada je poznato;

1.8. iznos rate, broj i periodičnost ili datume ove rate (uplata potrošača) za gašenje kredita, kao i svi ostali troškovi u vezi sa davanjem i korišćenjem kredita, podnešeni u jednom planu za gašenje kredita (glavnica i kamata);

1.9. troškove držanja jednog računa ili korišćenja jednog sredstva plaćanja za transakcije korišćenja kredita i gašenja/ uplata i ostale troškove u vezi sa transakcijama isplata (kada je primenjivo)

1.10. postavljene garancije kako bi se osiguralo izvršenje ugovora o kreditu i osiguranje života ili imovine (kada je primenjivo);

1.11. pravo povlačenja iz ugovora o kreditu, određeno u članu 44. ovog zakona;

1.12. pravo za gašenje kredita pre roka i sticanja jednog smanjenja ukupnih troškova kredita;

1.13. troškove, kazne kao i procedure i metodologiju njihovog obračuna, koje potrošač treba da isplati u slučaju delimičnog ili potpunog gašenja dospelog roka plaćanja;

1.14. pravnu formu uspostavljanja zaloge, procenu i način postavljanja u njenom izvršenju (kada je primenjivo);

1.15. kažnjavanje u vezi sa nepoštovanjem ugovornih obaveza koje nisu obuhvaćene u efektivnoj kamatnoj stopi, ali koje se plaćaju od potrošača u određenim okolnostima. U slučaju da se zna tačan iznos ovih kazni , što u trenutku sklapanja ugovora se daju odgovarajući iznosi i u suprotnom slučaju daje se metoda njihovog obračunavanja.

2. U slučaju potrošačkog kredita koji se gasi ratama, kao deo ugovora ili njegov aneks, poverilac obuhvata :

2.1. plan gašenja kredita u momentu davanja kredita; i

2.2. način obračunavanja efektivne kamatne stope (uključujući na računu koje sve predodređene uplate koje potrošač plaća u trenutku dobijanja kredita i tokom celog perioda njegovog produženja) dajući jedan detaljni primer;

3. Svaki poverilac može obuhvatiti u ugovoru svojom/njenom voljom i drugu dodatnu informaciju, osim informacije određene stavom 1. i 2. ovog člana .

Clan 41

Posebni zahtevi za ugovore o kreditnim karticama

1. Ugovori o kreditu koji čine predmet Poglavlja ovog zakona rade se u svim slučajevima u pisanom obliku i jedan primerak potpisanog ugovora od stranaka daje se lično potrošaču u trenutku sklapanja ugovora.

2. U svakom slučaju garantnog ugovora, koji obezbeđuje gašenje obaveze koja proizilazi iz glavnog ugovora o kreditu., kopija garantnog ugovora i ugovor o kreditu daje se garantu kredita, u slučaju kaka je ovaj poslednji jedno različito lice od dužnika.

3. Jedan ugovor o potrošačkom kreditu u svakom slučaju jasno određuje uslove korišćenja, svrhu korišćenja kredita kao i uslove i rokove gašenja kredita, zajedno sa odgovarajućim kaznama.

4. Ugovor o potrošačkom kreditu treba da sadrži i jednu posebnu odredbu za period za koji potrošač ima pravo da se povuče iz ugovora prema određenjima u članu 44. ovog zakona.

Clan 42

Posebni Zahtevi o Ugovori o Isplati bez pokrića i o Kreditnim Karticama

1. Ugovor o dozvoljenom minusu ili o kreditnoj kartici mora da sadrži informaciju prema članu 40. član 2. ovog zakona.

2. Potrošač se redovno obaveštava najmanje jednom godišnje o stanju njegovog računa preko jednog dokumenta “stanje računa ”(statement of account) koje sadrži dole navedenu informaciju :

2.1. period koji pripada stanje računa (datum početka i datum završetka);

2.2. stanje na početku perioda;

2.3. vrednosti/iznosi kao i odgovarajući datumi kada je kredit stavljen na raspolaganje potrošaču sa odgovarajućim opisom;

2.4. vrednosti/iznosi i odgovarajući datumi kada su obavljene uplate od potrošača, opis radnje/ i;

2.5. poslednju usaglašenu kamatnu stopu;

2.6. sve troškove/isplate za kamate ili /i komisija koja je aplicirala, odgovarajući opis ;

2.7. stanje poslednjeg računa za period.

Član 43

Pravo povlačenja iz ugovora o potrošačkom kreditu

1. Potrošač ima pravo da se povuče iz ugovora o potrošačkom kreditu bez davanja nekog razloga za ovaj cilj, unutar jednog kalendarskog perioda četrnaest (14) dana. Ovaj rok počinje od dana postizanja ugovora ili od dana potpisivanja ugovora od stranaka.

2. Pre sprovođenja ovog prava potrošač obaveštava poverioca o svom cilju (prema gore navedenom roku od četrnaest (14) dana da se povuče iz ugovora o kreditu .

3. Ako je kredit isplaćen i stečen od potrošača i ako ovaj poslednji vrši pravo da se povuče iz ugovora, poverilac obaveštava potrošača o iznosu kredita koji se treba vratiti od strane potrošača. Ova vrednost sačinjena je od glavnog iznosa i kamate za odgovarajuće dane, kao i moguće troškove poverioca stvorene od činjenja sa trećim licima za efekat ove isplate .

4. Mogući troškovi poverioca stvoreni od činjenja sa trećim licima za efekat plaćanja ovog kredita, obuhvata u svakom slučaju ugovornu informaciju, a kamata se računa na osnovu usaglašene kamatne stope.

5. Ako je potrošačka strana sačinjena od nekoliko lica, i jedan od njih vrši pravo da se povuče iz ugovora o potrošačkom kreditu, prema gore navedenim tačkama ovog člana, onda ostala lica koja čine potrošačku stranu imaju pravo da se povuku iz ovog ugovora.

6. Ako se jedan potrošač povuče iz ugovora o kreditu, i lice koje je stupilo u ugovorne obaveze dajući garancije za obaveze potrošača prema ovom ugovoru, može takođe povući garanciju/je postavljene od njega za izvršenje ovog ugovora.

Član 44

Prava i obaveze u slučajevima gašenja/isplate kredita pre roka dospeća

1. Potrošač ima pravo da u svako vreme, pre roka dospeća, obavi delimično ili potpuno gašenje svojih obaveza proizišlih iz ugovora o potrošačkom kreditu. U ovom slučaju, poverilac treba da izvrši smanjenje ukupnih troškova kredita. Ovo smanjenje se sastoji u smanjene kamata i primenjenih troškova o neugašenom delu kredita, za preostali deo prema ugovoru o kreditu.
2. U slučaju gašenja kredita pre roka, poverilac ima pravo da za jednu pravičnu i objektivnu nadoknadu, za moguće troškove direktno vezane sa gašenjem/ima kredita pre roka, pod uslovom da gašenje pre roka pripada jednom periodu za koji je kamatna stopa fiksna, prema određenju u ugovoru o kreditu.
3. Ako period između gašenja pre roka i dospeća kredita iznosi preko godinu dana, nadoknada određena u tačku 2. ovog člana, ne prelazi dva (2) procenta iznosa kredita isplaćenog pre roka i ako ovaj period ne prelazi godinu dana, nadoknada ne prelazi jedan (1) procenat iznosa isplaćenog kredita pre roka.
4. Nadoknada za prevremeno gašenje ne primenjuje se u dole navedenim slučajevima:
 - 4.1. ako se gašenje realizuje na osnovu jednog ugovora o osiguranju, koji ima za cilj gašenje kredita;
 - 4.2. za prekoračenja (overdraft); i
 - 4.3. ako gašenje kredita pre roka pripada periodu za koji kamatna stopa nije fiksna.

Član 45

Efektivna kamatna stopa

1. Efektivna kamatna stopa predstavlja ukupne troškove kredita za potrošača, izraženo u godišnji procenat ukupnog iznosa kredita.
2. Način obračunavanja efektivne kamatne stope i definisanje iskorišćenih elemenata za njeno obračunavanje određuje se podzakonskim aktima doneti od Centralne banke Republike Kosova.

Clan 46

Promena poverioca

Ako zasnovano na zahteve ugovora dođe do promene poverioca, potrošač ima pravo da podnese novom poveriocu sve prigovore koje bi imao prema starom poveriocu, izuzev tipičnih ličnih prigovora.

Neni 47

Gašenje kredita ostalim instrumentima plaćanja

1. Ako dođe do saglasnosti da potrošač može ugasiti iznos kredita preko drugih sredstava plaćanja ne gotovim novcem, poverilac treba da upotrebi ova sredstva plaćanja samo za gašenje kredita.
2. Ako davalac kredita ne deluje u skladu sa stavom 1. ovog člana biće odgovoran za nanetu štetu prema potrošaču.

Clan 48

Zabrana prenosa prava poverioca

Ugovori o kreditu potrošača ne obavezuju poverioca ili nekuj treću stranu da prenese ili u njegovom interesu, da ograniči njegova prava u slučaju neispunjenja ili nepravilnosti ugovora od lica sa kojim je on sklopio ugovor koji će se finansirati iz ugovora o kreditu.

Clan 49

Ostale obaveze za potroščki kredit

1. Svaka objavljivanje ili druga ponuda prikazana na trgovinskim jedinicama, gde trgovac pruža proizvode i/ili kreditne usluge i u kojoj se pokazuje kamatna stopa ili bilo koja šifra koja se vezuje sa kreditne troškove, sadrži i deklaraciju efektivne kamatne stope.
2. Postojanje jedno kreditnog ugovora ne utiče ni na koji način na prava potrošača prema dobavljačima roba ili usluga, kupljenih preko jednog ugovora, u slučajevima kada robe ili usluge nisu snabdevene ili su različite, i nisu u skladu sa uslovima ugovora za njihovo snabdevanje.
3. Kada potrošač za kupovinu roba ili dobijanje usluga postaje stranka u jednom kreditnom ugovoru sa jednim različitim licem od njihovih dobavljača i postoji jedna uska trgovinska veza između poverioca i dobavljača robe ili usluge, potrošač ima pravo da zahteva odštetu od poverioca, kada robe ili usluge, predmet kreditnog sporazuma nisu snabdevene ili su različite, i nisu u skladu sa uslovima ugovora za njihovo snabdevanje.

POGLAVLJE X NEPRAVEDNI USLOVI U UGOVORIMA POTROŠAČA

Član 50 Uslovi nepravednih ugovora

1. Ugovor koji nije pojedinačno pregovaran, je nepravedan ako izazove nejednakost u pravima i obavezama stranaka, koje proizilaze iz ugovora na štetu potrošača.
2. Uslov će se smatrati da nije pojedinačno pregovaran, kada je on bio sastavljen ranije od strane trgovca i potrošača i nije bio u stanju da utiče na sadržaj uslova, posebno na tekststandardnog ugovora, koji je ranije formulisan od strane trgovca.
3. Kada trgovac dokaže daje jedan standardni uslov bio pojedinačno pregovaran, odgovornost pada na potrošača.
4. Nepravedan uslov u ugovoru oceniće se uzimajući u obzir:
 - 4.1. prirodu roba i usluga, za koju se sklapa ugovor;
 - 4.2. vreme sklapanja ugovora;
 - 4.3. trenutne okolnosti sklapanja ugovora;
 - 4.4. ostale uslove ugovora ili drugog ugovora, od kojeg zavisi.
5. Procena nepravedne prirode uslova ne vezuje se za glavni predmet ugovora, prilagodljivosti cena ili isplata roba ili snabdevenih usluga, ako su ovi uslovi predviđeni na jednom jasnom i shvatljivom jeziku.
6. Prava trgovca su nepravedni uslovi u ugovorima, kada:
 - 6.1. izuzimaju ili ograničavaju zakonsku odgovornost prodavca ili dobavljača, zbog smrti potrošača ili njegove lične štete, kao posledica jedne radnje ili trgovinskog nedostatka;
 - 6.2. izuzimaju ili na neprilagodljiv način ograničavaju zakonska prava potrošača protiv trgovca ili neke druge strane, u slučaju potpunog ili delimičnog neispunjenja, ili nedovoljnog ispunjenja od trgovca svake ugovorne obaveze, uključujući pravo izbora nadoknade duga prema trgovcu;
 - 6.3. sklapaju obavezni ugovor za potrošača, a snabdevanje usluge od trgovca je predmet jednog uslova, čija realizacija zavisi samo od njega samog;

6.4. se trgovcu koji je odlučio da ne ispuni ugovor, dozvoli da drži uplaćeni iznos od potrošača, bez predviđanja uzimanja nadoknade od potrošača jednog ekvivalentnog iznosa zbog neispunjenja ugovora od strane trgovca;

6.5. zahtevaju od svakog potrošača koji ne uspe da ispuni svoju obavezu, da kao nadoknadu plati jedan visoki neproporcionalni iznos;

6.6. ovlaste trgovca da poništi ugovor na osnovu njegove volje, a jedna takva mogućnost nije data potrošaču, ili dozvoljava trgovcu da drži uplaćeni iznos za usluge koje još nisu završene od njega;

6.7. produžavaju ugovor koji ima određeni vremenski rok i potrošač se nije drugačije izjasnio jer mu je ostavljen neobrazložljiv rok, da izrazi volju o neproduženju ugovora;

6.8. obavezuju potrošača da ne poništava uslove, sa kojima on nema realnih mogućnosti da ih učini poznatim, pre završetka ugovora;

6.9. omogućavaju trgovcu da izmeni uslove ugovora na jednostran način, bez jednog validnog razloga, koji je specifikovan u ugovoru;

6.10. omogućavaju trgovcu da na jednostran način izmeni bez jednog validnog razloga, svako svojstvo robe ili pruženu uslugu;

6.11. predviđaju da se cena robe odredi u vremenu raspodele ili dozvoljavaju prodavcu robe ili davaocu usluge da poveća cenu, bez davanja potrošaču obostrano pravo za poništenje ugovora, ako je konačna cena viša u odnosu na cenu prilikom sklapanja ugovora;

6.12. daju trgovcu pravo da odredi da li je roba ili pružena usluga u skladu sa ugovorom ili mu daju isključivo pravo za tumačenje svakog uslova ugovora;

6.13. ograničavaju obavezu trgovca za vođenje angažovanja preuzetih od njegovog agenta;

6.14. obavezuju potrošača da ispuni sve obaveze prema njemu, a trgovac ne ispuni svoje obaveze;

6.15. daju trgovcu mogućnost da transferiše prava i svoje obaveze shodno ugovoru bez saglasnosti potrošača kada ovo može poslužiti za smanjenje garancija za potrošača;

6.16. izuzimaju ili ometaju prava potrošača da preduzme zakonske radnje ili da zahteva svaku drugu zakonsku nadoknadu, posebno zahtevajući od potrošača da podnese nesporazume isključivo na arbitraži nepokrivenoj zakonskim odredbama,

nepravедno ograničavajući podatke na raspolaganju za njega, ili terete potrošača dokazima, koja padaju na drugu ugovornu stranu.

Član 51

Određene ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepravедnim

1. Osim ispunjenja uslova određenih prema ovom zakonu, nepravedne ugovorne odredbe smatraju se:

1.1. odredbe za ograničavanje ili izuzimanje odgovornosti za štetu nastalu od trgovca u slučaju smrti ili telesne povrede potrošača, ako šteta proizilazi da je nastala radnjama trgovca.

1.2. odredbe o ograničavanju ili izuzimanju prava potrošača od prodavca ili jednog trećeg lica, u slučaju punog ili delimičnog neispunjenja ugovora.

1.3. odredba na osnovu koje se potrošač obavezuje da ispuni ugovorne obaveze prema trgovcu, dok ispunjenje obaveza trgovca se uslovljava okolnostima koje uglavnom zavise od volje trgovca.

1.4. odredba koja određuje da je trgovcu isplaćena svaka obaveza od strane potrošača, ali trgovac ne prihvata da je ugovor u potpunosti ispunjen;

1.5. odredbe prema kojima se potrošač obavezuje da isplati štetu zbog neispunjenja ugovora koja je značajna veća od izazvanih šteta;

1.6. odredba koja ovlašćuje prodavca za ispunjenje ugovora na osnovu njegovog prosuđivanja, a u međuvremenu pravo nije predviđeno za potrošača;

1.7. odredba koja ovlašćuje trgovca u slučaju raskida ugovora, da drži plaćanje usluga koje još uvek nisu izvršene;

1.8. odredba koja ovlašćuje prodavca za poništenje ugovora sklopljen za jedno neodređeno vreme bez ostavljanja jednog odgovarajućeg perioda obaveštavanja, osim slučajeva kada postoje obrazložljivi razlozi za raskid;

1.9. odredba koja nameće obaveze određene za potrošača pre sklapanja ugovora za koji potrošač nije bio obavešten;

1.10. odredba koja trgovcu na jednostran način odobrava da izmeni uslove ugovora, bez nekog razloga predviđenog u ugovoru;

1.11. odredba koja na jednostran način odobrava trgovcu da menja specifične oznake roba ili usluga koje su predmet ugovora, bez nekog obrazložljivog razloga;

1.12. odredba kojom se utvrđuje cena roba ili usluga određenih u vreme predaje roba ili davanja usluga, koja dozvoljava trgovcu povećanje cene, nedajući pravo potrošaču za raskid ugovora, ako je pružena cena veća u odnosu na cenu o kojoj su se saglasili u vreme potpisivanja ugovora;

1.13. odredba koja daje trgovcu isključivo pravo za tumačenje svih odredbi ugovora;

1.14. odredba koja izuzima ili ograničava odgovornost trgovca za obaveze prenete njegovom zastupniku;

1.15. odredba koja obavezuje potrošača da ispuni svoje ugovorne obaveze, šta više u slučajevima kada trgovac nije ispunio svoje ugovorne obaveze;

1.16. odredba koja dozvoljava trgovcu da bez prethodne saglasnosti potrošača prenese svoja prava i obaveze trećem licu;

1.17. odredba koja izuzima ili ograničava pravo potrošača za ostvarivanje prava na osnovu ugovora u Sudu, odredbe koje obavezuju potrošača za rešavanje nesporazuma preko arbitraže i odredba koja onemogućava podnošenje dokaza u korist potrošača;

1.18. odredba koja favorizuje monopolno poslovanje tržišta naspram potrošača kome se negiraju prava izbora i ostala prava zagarantovana ovim zakonom i ostalim zakonima na snazi.

POGLAVLJE XI NEPRAVEDNE TRGOVINSKE PRAKSE

Član 52 Nepravедne trgovinske prakse

1. Nepravедna trgovinska praksa je zabranjena da se koristi od trgovca pre, tokom i nakon transakcije skopljene sa kupovinu roba.

2. Trgovinska praksa je nepravедna ako je:

2.1. u suprotnosti sa stručnim zahtevima i staranjem;

2.2. za jednu posebnu robu, deluje na ekonomsko ponašanje običnog potrošača ili kod jedne posebne grupe potrošača prema kojima je ova praksa usredsređena;

2.3. utiče na ekonomsko ponašanje jedne grupe potrošača koji zbog fizičkih ili mentalnih nedostataka, dobi ili lakomislenosti su osobito osetljivi prema posebnim robama.

3. Odredbe stava 2. ovog člana ne utiču na korišćenje legitimnih praksi na preuveličano reklamiranje, ili čineći deklaracije koje se nerazumeju od reči do reči.

4. Neopravedne trgovinske prakse na poseban način se smatraju:

4.1. trgovinske prakse prevare;

4.2. agresivne trgovinske prakse.

POGLAVLJE XII TRGOVINSKE PRAKSE PREVARE

Član 53 Prakse prevare

1. Trgovinska praksa prevare, smatra se ako ona sadrži netačne informacije u vezi sa okolnostima navedenim u stavu 3. ovog člana, koja ima mogućnost da prevari običnog potrošača koji na osnovu takve prakse donosi odluku koju u suprotnom nebi preduzeo.

2. Trgovinska praksa, shodno stavu 4, podstava 4.1. ovog člana smatra će se prevarom, uprkos činjenici da je informacija u vezi sa jednom ili više okolnosti navedenih u stavu 4. ovog člana, ako je uticala kod običnog potrošača da donese jednu odluku u vezi sa jednim poslom, a koju nebi preduzeo u normalnim uslovima.

3. Trgovinska praksa prevare postoji ako je lažna:

3.1. postojanost ili priroda robe;

3.2. osnovne oznake robe, mesto porekla, adresa i identitet trgovca, očekivani rezultati od korišćenja te robe, ili rezultati i odgovarajući pokazatelji testova ili obavljenih kontrola za tu robu;

3.3. opšta odgovornost trgovca, motivi trgovinskih praksi i priroda prodaje, bilo koja deklaracija ili simbol u vezi sa direktnim ili indirektnim sponzorisanjem ili odobrenjem robe;

3.4. cena robe, način obračuna ili dobiti određeni u vezi sa cenama;

3.5. potreba za održavanjem, deo razmene, zamene ili popravke;

3.6. prava potrošača na osnovu pravila odgovornosti za materijalne nedostatke robe;

3.7. opasnosti prema kojima potrošač može biti izložen.

4. Trgovinske prakse smatraju se prevarom ako su podstakle običnog potrošača da donese jednu odluku u vezi sa jednom radnjom koju nebi preduzeo u drugim uslovima, uključujući:

4.1. svaku formu plasiranja robe na tržište uključujući uporedne reklame, koje omogućavaju identifikaciju ovog roba sa nekim drugim robom na osnovu naziva trgovinske marke, marke ili ostalih oznaka razlikovanja koja je razlikuje od roba ostalih konkurenata na tržištu;

4.2. nepoštovanje trgovinskih obaveza koje su proizišle iz opštih pravila ponašanja trgovaca, predpostavljajući da trgovinske prakse obavezuju trgovce da podležu ovim pravilima i procedurama.

Član 54

Nečinjenja u trgovinskim praksama prevare

1. Trgovinska praksa smatra se prevarom, ako u konkretnom slučaju ne sadrži važnu informaciju koja se zahteva od jednog običnog potrošača za donošenje jedne odluke u vezi sa jednom radnjom koju u suprotnom nebi preduzeo.

2. Imajući u obzir okolnosti navedene u stavu 1 ovog člana, nečinjenje će se smatrati prevarom:

2.1. ako jedan trgovac sakrije ili da jednu nejasnu informaciju, nerazumnu, prevremenu ili zakasnelu;

2.2. ako trgovac ne specifikuje trgovinske prakse i ovo nije jasno iz konteksta, što u oba slučaja na osnovu ove prakse, običan potrošač je preduzeo ili može preduzeti jednu odluku u vezi sa jednim činjenjem koje u suprotnom nebi preduzeo.

3. Kada trgovac koristi konkretna sredstva ograničenogkomuniciranja u vreme ili prostoru tokom procene, ako neke važne informacije koje su ostavljene izvan pre nego što su uzeta u obzir ova ograničenja, kao i ostale mere preduzete od trgovca, kako bi se pružila puna informacija potrošaču.

4. U slučaju jedne ponude za kupovinu, ako ona nije jasna smatra će se kao osnovna informacija o:

4.1. glavnim karakteristikama roba u toj meri da su robe i sredstva komuniciranja pravedno upotrebljeni;

4.2. sedište i identitet trgovca, naziv preduzeća ili trgovinski naziv, adresa i identitet lica u čije ime on deluje;

4.3. završna cena robe a ili kada priroda robe nedozvoljava obračunavanja cene na obrazložljiv način, predhodno način na koji će se cena obračunavati i za dodatne poštanske troškove i troškove prevoza;

4.4. sporazum i uslovi plaćanja, pruženi sa ostalim elementima ostvarivanja ugovora, kao i sistem rešavanja žalbi, ako se ovi elementi razlikuju od zahteva stručnog staranja;

4.5. postojanje prava za završetak ili poništavanje ugovora, ako je reč o robama ili pravima koja su predviđena ugovorom.

5. Osnovne informacije shodno ovom zakonu, zakonima i drugim podzakonskim aktima, gde će trgovac obezbediti potrošaču svaku formu komuniciranja, uključujući i reklame i marketing robe.

Član 55

Procedure koje zastupaju trgovinske prakse prevare

1. Trgovinske prakse prevare u svakom slučaju smatraju se sledeće procedure:

1.1. negiranje da je trgovac potpisnik nekoliko pravila i trgovinskih procedura;

1.2. postavljanje na trgovinskim markama oznake ili slične oznake bez potrebnog odobrenja;

1.3. tvrdnje da pravila i procedure trgovca, da je prodavac izmenio usvojio je jedan javni orga ili drugo telo;

1.4. tvrdnje trgovca da je delatnost, radno iskustvo ili njegovu robu odobrio, preporučio, ili dozvolio jedan javni ili privatni organ, tačnije ista tvrdnja, kada njegovo iskustvo ili roba ne ispunjavaju zahteve za odobrenje, preporuku ili dozvolu;

1.5. ako ponuda za kupovinu roba sa jednom određenom cenom, bez navođenja činjenice da trgovac ima obrazložljive osnove da se veruje da neće biti u stanju da pruži preraspodelu ove robe ili sličnih roba u vreme i u obrazložljivoj količini nezavisno od robe reklama roba sa pruženom cenom, što ostali trgovci neće biti u stanju da ovo pruže ili neku drugu sličnu robu sa objavljenom cenom, u vreme i obrazložljivoj količini imajući u obzir gore navedene okolnosti;

1.6. obaveštenje o ponudi robe sa jednom određenom cenom i nakon toga odbijanje da se saopšti potrošaču pruženu robu od ili odbijanje za primanje porudžbine potrošaču, pripremu u jedno obrazložljivo vreme, ili pokazujući jednu kopiju proizvoda sa nedostacima u cilju promovisanja jedne različite robe;

1.7. neistinita tvrdnja da će roba biti na raspolaganju samo u jednom veoma ograničenom periodu, ili da će biti na raspolaganju samo u posebnim uslovima u jednom veoma

ograničenom vremenskom periodu, i uputstva za potrošače da odmah donesu jednu odluku za kupovinu, negirajući im mogućnost i dajući im vreme da donesu jednu odluku zasnovanu na relevantnim okolnostima;

1.8. drugačija tvrdnja radi stvaranja utiska da se jedna roba može zakonski prodati i kada nije prilika;

1.9. zastupanje prava potrošača zagarantovana zakonom, obično koja pripadaju jednoj posebnoj ponudi jednog trgovca;

1.10. iskorišćavanje editorijalnog sadržaja u medijima koji su plaćeni za promovisanje roba, a što u njihovom sadržaju nije jasno izraženo rečima ili oznakama koje potrošač na jasan način može znati da je ovo jedno promovisanje;

1.11. neistinite informacije u vezi sa prirodom i stepenom opasnosti kojima oni mogu biti izloženi u odnosu na ličnu sigurnost potrošača ili članova njegove porodice, u slučaju da potrošač kupuje robu pružen od trgovca;

1.12. reklamiranje jedne slične robe koja je proizvedena od jednog drugog proizvođača, kako bi namerno potrošač pogrešno zaključio da je reklamirana roba proizvedena od jednog drugog proizvođača;

1.13. stvaranje, funkcionisanje ili podsticanje jednog piramidalnog sistema promovisanja, gde se potrošač za određene radnje nadoknađuje, uglavnom zbog toga što je on doveo ostale potrošače u sistem, ne zato što je kupio ili potrošio te robe;

1.14. obaveštenje da će trgovac ubrzo prekinuti svoje aktivnosti ili da će ih premestiti u jednom drugom prostoru;

1.15. obaveštenje da roba može omogućiti dobiti na igre na sreću;

1.16. neistinito obaveštenje da jedna roba može izlečiti jednu bolest ili zaustaviti napredovanje jedne bolesti;

1.17. prenos netačne informacije u vezi sa uslovima tržišta ili prisustvo roba sa ciljem da utiču kod potrošača da on kupi robu pod manje povoljnim uslovima u odnosu na normalne tržišne uslove;

1.18. stav u vezi sa trgovinskim praksama objavljivanja nagradnih igara, kada za obećane nagrade se ne da obećana nagrada ili njegov obrazložljiv ekvivalent;

1.19. etiketiranje roba sa simbolom "gratis", "jeftino", "besplatno" ili slični nazivi, ako potrošač za ovu robu treba da plati neki drugi iznos koji ne utiče na troškove koje odgovaraju trgovinskim praksama, cena se pruža preuzimanjem robe;

1.20. uključenost u promotivne materijalne fakture ili ostale zahteve za plaćanje, da potrošač stvara utisak da je on sada poručio reklamiranu robu ponudi koja je njemu urađena od trgovca. Neistina tvrdnja, ili stvaranje utiska da trgovac ne deluje u skladu sa trgovinskim praksama, ili njegove stručne radnje ili lažno zastupanje trgovca kao potrošača.

POGLAVLJE XIII AGRESIVNE TRGOVINSKE PRAKSE

Član 56 Agresivne trgovinske prakse

1. Agresivne Trgovinske prakse smatraju se ako u konkretnom slučaju, imajući u obzir sve karakteristike i okolnosti slučaja, koristeći uznemiravanja, prinudu, uključujući i fizičku silu ili pretnju i nezakonito delovanje, koje znatno smanjuje ili ima mogućnosti da smanji slobodu izbora ili utiče na ponašanje prosečnog potrošača za određenu robu, koji su uticali na donošenje jedne odluke u vezi sa jednom radnjom koju u normalnim uslovima ne bi preduzeo.

2. Odluka o radnji, shodno stavu 1. ovog člana, primenjiveće se za svaku odluku preduzetu od potrošača, koja se sa njim sklapa, kao i u kakvim uslovima je postignut ugovor, ako će se cena za to platiti u potpunosti ili u ratama, ako će se iskoristiti posebno pravo određeno na osnovu ugovora, uprkos tome što je potrošač odlučio sa takvim činjenjem ili nečinjenjem.

Član 57 Korišćenje prinude, uznemiravanja i nedozvoljeno delovanje

1. U slučaju da su uspostavljene prakse uznemiravanja, prinude, uključujući i primoravanje ili nezakonito delovanje, uzeće se u obzir :

1.1. vreme, mesto ili priroda agresivnih trgovinskih praksi i upornost izražena od prodavca;

1.2. ako je trgovac upotrebio reči ili preteće ili uvredljivo ponašanje;

1.3. ako je trgovac iskoristio nepogodu ili ostale okolnosti u kojima se našao potrošač, koje su bile važne, tako da su smanjile sposobnost potrošača za razumno delovanje za koje je trgovac bio svestan da ove okolnosti utiču na odluke potrošačau vezi sa robom;

1.4. postojanje nekog ograničenja ili nekog drugog neproporcionalnog ograničenja koje je nametnuto od potrošaču od trgovca u slučaju da potrošač želi da iskoristi neka prava iz ugovornih odnosa sa trgovcem, uključujući pravom poništavanja ili raskida ugovora, ili pravo biranja neke druge robe ili nekog drugog trgovca;

1.5. korišćenje neke pretnje od strane trgovca da preduzme radnje koje se zakonom ne mogu preduzeti.

Član 58

Procedure koje zastupaju agresivne trgovinske prakse

1. Agresivna trgovinska praksa smatra se:

1.1. stvaranje utiska da se potrošač ne može ukloniti iz trgovinskog prostora, dok se ne postigne jedan ugovor;

1.2. obavljanje posete u kući potrošača, ignorišući zahtev potrošača za udaljavanje iz njegove kuće ili da se ne bi ponovo vratio, osim ako je odobreno unutar granica u vezi sa ispunjenjem jedne ugovorne obaveze;

1.3. stalno i neželjeno komuniciranje sa potrošačem putem telefona, fax- opreme, elektronskom poštom ili drugim sredstvima komuniciranja na udaljenosti, osim ako je odobreno unutar dozvoljenih granica za ispunjenje ugovornih obaveza;

1.4. zahtev prema jednom potrošaču koji želi da dobije polisu osiguranja, koja se na jedan obrazložljiv način ne može smatrati odgovarajućom za postavljanje, ako je tvrdnja bila važeća, ili sistematski neuspeh za davanje odgovora odgovarajućoj korespondenciji, kako bi se ubedio potrošač da odustane od vršenja svojih ugovornih prava;

1.5. obuhvaćenost u jednoj reklami podsticanja direktno upućenoj deci, kako bi kupila robe ili usluge, ili da se ubede njihovi roditelji ili ostala odrasla lica da kupe ove robe ili usluge;

1.6. zahtev za trenutno plaćanje ili poslovno plaćanje od strane trgovca za robe ili usluge, u vezi sa snabdevanjem ili vraćanjem ili čuvanjem ovih roba i usluga koje potrošač nije tražio;

1.7. informisanje potrošača u jasnoj formi da se delatnost ili preživljavanje trgovca dovodi u opasnost, u slučaju da potrošač ne kupi robu ili uslugu;

1.8. stvaranje pogrešnog utiska da je potrošač dobio, ili da će dobiti jednu cenu ili neku drugu važnu dobit, ako izvršnji jednu određenu radnju, kada stoji činjenica da nema niti jedne cene ili druge vredne dobiti, preduzimanje bilo koje radnje radi tvrđenja jedne cene ili bilo koje druge vredne dobiti, jeste predmet isplate novca potrošaču koji izaziva troškove.

POGLAVLJE XIV UPOREDNE REKLAME I REKLAME PREVARE

Član 59 Uporedne reklame

1. Uporedna reklama je svaka reklama koja na neposredan ili posredan način promoviše jednu robu i uslugu, koja se neposredno ili posredno odnosi na jednu robu ili drugu sličnu konkurentnu uslugu i identifikuje jednog drugog konkurenta na tržištu.
2. Uporedne reklame su dozvoljene samo ako se ispunjavaju uslovi utvrđeni u članu 60. stav 1. ovog zakona.

Član 60 Uslovi za uporedne reklame

1. Uporedne reklame su dozvoljene kada se ispune sledeći uslovi:
 - 1.1. ako nisu prevarantske prema ovom zakonu;
 - 1.2. ako se upoređuju sa robom ili uslugama koje ispunjavaju iste potrebe, robe ili usluge za isti cilj;
 - 1.3. ako su upoređene karakteristike različite robe ili materijalnih usluga, važne, uporedne i poverljive, uključujući i cenu;
 - 1.4. ako ne stvaraju konfuziju na tržištu u reklamnim i ostalim konkurentnim odnosima za jednu robu od ili konkurentnu uslugu;
 - 1.5. ako ne podceni konkurenta na tržište, aktivnosti, njegove robe i usluge, koje ne izazivaju konfuziju u vezi sa trgovinskom markom ili ostalim oznakama zaštite roba ili usluga;
 - 1.6. za robe nazivom porekla, upoređuje se roba istog porekla;
 - 1.7. ako reklama nije usredsređena na nepravilno iskorišćavanje reputacije jednog trgovinskog naziva ili trgovačke marke, ili ostale karakteristike jednog konkurenta na tržištu, roba ili njenih usluga;
 - 1.8. ako se reklama ne usredređuje na nepravilno korišćenje logoa, etikete porekla robe ili konkurentnih usluga;
 - 1.9. ako se reklama ne odnosi na jednu robu ili uslugu koja se reklamira kao imitacija jednog proizvoda ili usluge za jednu marku ili trgovački naziv.

2. Ako se uporedne reklame odnose na jednu robu ili uslugu koja se pruža putem jedne posebne ponude, u ponudi se treba odrediti vremenski rok unutar kojeg zavisi kupovina roba ili usluga, shodno posebnim uslovima.

Član 61 **Reklame prevare**

Reklama prevare jeste reklama koja svojim prikazivanjem vara lica kojima je upućena i utiče na njihovo ekonomsko ponašanje ili oštećuje ostale konkurente.

Član 62 **Zahetv za prekid ili zabranu uporednih reklama i reklama prevare**

1. Lica koji imaju razuman interes, mogu zahtevati od Inspektorata MTI- a ili drugog inspeksijskog organa, zabranu emitovanja uporednih reklama i reklama prevare.

2. Na zahtev stranke, nadležni organ iz stava 1. ovog člana, preko jednog naloga zabranjuje uporedne reklame i reklame prevare, nalaže da troškove emitovanja snosi sponsor reklame.

3. Nadležne strukture za tržišni nadzor zahtevaju od objavljivača reklame, u roku od sedam (7) dana, da pripremi dokaze kako bi se potvrdila istinitost činjeničnih tvrdnji obuhvaćenih u oglasu koje se osporavaju.

4. Ako objavljivač reklame ne podnese tražene dokaze unutar roka navedenog u stavu 3 ovog člana ili nadležni organ stav 1 ovog člana smatra da podneti dokazi nisu potpuni, reklama se smatra kao prevara, diskutabilna i neistinita.

POGLAVLJE XV **KUPO-PRODAJA PREKO INTERNETA**

Član 63 **Obaveze prodavca**

1. Pre sklapanja kupoprodajnog ugovora sa potrošačem, nabavljačem ili prodavcem, preko Interneta, moraju se dati informacije kao u nastavku:

- 1.1. ime nabavljača i, ako je drugačije, naziv pod kojim nabavljač radi;
- 1.2. adresu nabavljača biznisa i, ako je drugačija, poštansku adresu nabavljača;
- 1.3. broj telefona nabavljača i, ako je moguće email adresu i broj faksa nabavljača;

- 1.4. jedan pravilan i tačan opis roba i usluga koja se pružaju potrošaču, uključujući i odgovarajuće tehničke specifičnosti i sistemske specifičnosti;
 - 1.5. detaljan spisak cena roba i usluga koja se pružaju potrošaču i troškovi vezani za kupoprodaju te robe ili usluga koje potrošač plaća, uključujući i takse i tarife pošiljki;
 - 1.6. jednu fotokopije uplatnice za dodatnu uplatu koja se može obuhvatiti ugovorom kao što su carinske obaveze, koje se ne mogu odrediti od nabavljača;
 - 1.7. ukupan iznos ugovora, ili kada su robe i usluge kupovane za jedan neodređeni rok, iznos periodičnih uplata prema ugovoru;
 - 1.8. valutu na koju su ponuđene robe i usluge;
 - 1.9. uslovi i način isplate;
 - 1.10. vremenski rokovi u kojima će se robe i usluge dostaviti, počinju se sprovesti odmah nakon sklapanja ugovora;
 - 1.11. sporazumi o isporukama, od nabavljača, uključujući i identitet dostavljača, način prevoza i mesto uručenja;
 - 1.12. politike anuliranja, vraćanja, razmene i ponovnog vraćanja kod nabavljača;
 - 1.13. svaka druga ograničenja koja se mogu primeniti u uslovima kupovine.
2. Nabavljač ili prodavac smatra se da je dao sve potrebne informacije, ako:
- 2.1. Ako su informacije tačne, jasne i vidljive;
 - 2.2. Ako su informacije pristupačne od strane potrošača i u štampanoj formi.

Član 64

Sadržaj i dostavljanje ugovora o prodaji preko Interneta

1. Jedna kopija ugovora o prodaji preko Interneta mora se predati potrošaču od strane nabavljača, i isti treba da sadrži:
 - 1.1. informacije, shodno članu 63 ovog zakona;
 - 1.2. ime ili jedinstveni identifikacioni broj potrošača;
 - 1.3. datum sklapanja ugovora.

2. Kopija ugovora o prodaji preko Interneta dostavlja se potrošaču od strane nabavljača, na jedan od sledećih načina:

- 2.1. preko imel adrese koju je potrošač dao nabavljaču radi obezbeđivanja informacija u vezi sa ugovorom;
- 2.2. preko faksa na broju faksa koji je potrošač dao nabavljaču radi obezbeđivanja informacija u vezi sa ugovorom;
- 2.3. preko pošte ili izručeno na adresi koju je potrošač dao nabavljaču radi obezbeđivanja informacije u vezi sa Ugovorom;
- 3.4. da se obezbeđuje da će potrošač dobiti jednu kopiju ugovora na drugi način.

Član 65

Raskid ugovora o kupu-prodaji preko Interneta

1. Osim kore navedenih slučajeva o raskidu ugovora prema ovom zakonu, sklopljeni ugovori o kupu-prodaji preko Interneta, mogu se raskinuti i iz sledećih razloga.

- 1.1. ako nabavljač ili prodavac nije dostavio robu potrošaču u roku od trideset (30) dana nakon:
 - 1.1.1. datuma navedenog u pismenom ugovoru između dve strane;
 - 1.1.2. datuma izmenjenog prema pismenom ugovoru između dve strane.
- 1.2. u slučaju transakcije usluge, ako nabavljač ili prodavac nije počeo pružanjem usluga u roku od nakon trideset (30) dana:
 - 1.2.1. datuma navedenog u pismenom ugovoru između dve strane;
 - 1.2.2. datuma izmenjen prema pismenom ugovoru između dve strane.
- 1.3. Potrošač ima pravo raskinuti ugovor o kupu-prodaji preko Interneta u svako vreme pre izručenja robe ili početka pružanja usluga, ako :
 - 1.3.1. nabavljač ili prodavac ne uspe dostaviti robu ili otpočeti sa pružanjem usluge u roku od trideset (30) dana nakon potpisivanja ugovora od obe strane.

2. Jedan nabavljač smatra da je dostavio robu ili otpočeo sa pružanjem usluga prema ugovoru o prodaju preko Interneta, ako je:

2.1. Ako nabavljač se trudio da dostavlja robu ili otpočne sa pružanjem usluga, međutim isporuka ili početak pružanja usluga bio odbijen od potrošača u vreme kada je pokušao;

2.2. Nabavljač se potrudio dostaviti robu ili početi sa uslugom ali to nije učinjeno jer niko nije bio na raspolaganje da primi poruku od strane potrošača na dan dostavljanja o kome je potrošač bio u razumnom roku informisan od nabavljača.

Član 66

Zahtev za vraćanje uplata, izvršenih preko kreditne kartice

1. Zahtev potrošača izdat kreditnom karticom, za vraćanje naloga za uplatu preko kreditne kartice treba da sadrži sledeće informacije:

- 1.1. ime potrošač;
- 1.2. broj kreditne kartice potrošača;
- 1.3. datum isteka kreditne kartice potrošača;
- 1.4. ime nabavljača;
- 1.5. datum kada je sklopljen ugovor o prodaji preko Interneta;
- 1.6. iznos novca koji je isplaćen preko kreditne kartice na osnovu sklopljenog ugovora, uključujući i kupoprodaju i svaku drugu transakciju koja se tereti potrošaču;
- 1.6. jedan opis roba i usluga koji je dovoljan za njihovu identifikaciju;
- 1.7. razlog anuliranja ugovora prodaje preko Interneta;
- 1.8. datum i metod informisanja o anuliranju ugovora o prodaji preko Interneta.

POGLAVLJE XVI NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA

Član 67

Odgovorne strukture za zaštitu potrošača

1. Odgovorna struktura za zaštitu potrošača osniva se ovim zakonom i nadležna je za zaštitu potrošača.

2. MTI podzakonskim aktom uređuje organizovanje i funkcionisanje strukture za zaštitu potrošača.

Član 68

Kosovski program za zaštitu potrošača

1. Program za zaštitu potrošača određuje politike za zaštitu potrošača za pet (5) godina i određuje poslove u okviru zaštite potrošača.

2. Program zaštite potrošača sastavlja se od Saveta za zaštitu potrošača Kosova.

3. Program za zaštitu potrošača na predlog ministra Trgovine i Industrije predaje se Vladi na usvajanje.

4. Program za zaštitu potrošača usvojiće se od Vlade najkasnije devedeset (90) dana nakon njegovog primanja.

5. Određivanje politika za zaštitu potrošača, posebno praćenje sprovođenja Programa za zaštitu potrošača vrši se od Ministarstva Trgovine i Industrije.

6. Program zaštite potrošača utvrđuje:

6.1. načela i ciljeve politika zaštite potrošača;

6.2. zadatke koji su prioritet prilikom izrade politika za zaštitu potrošača;

6.3. iskorišćavanje finansijskih sredstava za realizaciju zadataka iz programa za zaštitu potrošača.

Član 69

Savet za zaštitu potrošača

1. Vlada Republike Kosova na predlog ministra Trgovine i Industrije imenuje Savet za zaštitu potrošača Kosova.

2. Savet za zaštitu potrošača mora da bude sastavljen od sedam (7) članova, dva (2) su predstavnici MTI-a, po jedan (1) predstavnik Agencije hrane i veterine; Privredne komore Kosova; Kosovske aleancije biznisa; predstavnik udruženja potrošača; i jedan (1) nezavisni stručnjak oblasti zaštite potrošača.

3. Predsedavajući i članovi Saveta na predlog ministra MTI-a imenuju se od vlade za jedan peto-(5) godišnji period.
4. Ministar MTI-a na predlog Saveta predlaže vladi popunjavanje ili zamenu predsedavajućeg ili nekog novog člana unutar mandata.
5. Savet je savetodavni organ u vezi sa politikama za zaštitu potrošača.
6. Savet ima Sekretarijat koji obavlja tehničke poslove Saveta.
7. Savet funkcioniše na osnovu Pravilnika o radu koji sastavlja Savet.
8. Savet sastavlja i sprovodi Program za zaštitu potrošača i izveštava ministra MTI-a o sprovođenju Programa za zaštitu potrošača, podržava izmenu u zakonodavstvu i postojećim pravilnicima.
9. Imajući u obzir učešće u stvaranju politika za zaštitu potrošača i izveštava vladu Kosova o slučajevima kolektivnih kršenja prava potrošača.
10. Rad Saveta biće javan.
11. Savet će preko ministra MTI-a, dostaviti godišnji izveštaj Vladi Kosova .
12. Vlada Kosova odlukom određuje nadoknadu za članove Saveta odobrenu iz budžeta Republike Kosova.

Član 70

Udruženja za zaštitu potrošača

1. Udruženja za zaštitu potrošača osnivaju se za zaštitu prava i interesa potrošača. To je nevladinih nezavisna organizacija od proizvođača, prodavca, dobavljača ili davaoca usluga.
2. Registrovanje udruženja potrošača vrši se u skladu sa zakonom na snazi.
3. Delatnost udruženja potrošača reguliše se njihovim statutima.
4. Predstavnici potrošača koji učestvuju u organima centralne uprave za pitanja koja se odnose na zaštitu potrošača određuju se od samog udruženja.
5. Udruženje za zaštitu potrošača predstavlja se u ime svojih članova i deluje u interesu svih potrošača. Preko svoji predstavnika ono daje mišljenja o predloženim aktima koji mogu imati uticaj kod potrošača, učestvuje na sednicama koje su u interesu za potrošača, posreduje između centralnih organa i potrošača kao i između trgovaca i potrošača u cilju zaštite interesa potrošača.

6. Udruženje za zaštitu potrošača informiše potrošače o njihovim pravima i podnosi listu trgovaca koji su tokom proteklih godina oštetili potrošača ili su namerno prodali robu opasne po zdravlje i sigurnost potrošača.

7. Grupe za zaštitu potrošača formirane od strane potrošača za promovisanje i zaštitu prava i njihovih interesa.

8. Udruženja za zaštitu potrošača mogu formirati asocijaciju udruženja koja štite interese potrošača kako bi se postigli zajednički interesi na nacionalnom i međunarodnom nivou.

POGLAVLJE XVII INFORMISANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA

Član 71 Kurikulum

1. Ministarstvo obrazovanja, nauke i tehnologije se obavezuje da započne izradu programa za osnovno, srednje i univezitesko obrazovanje, uključujući osnovna znanja koja se odnose na zaštitu potrošača.

2. Ministarstvo predlaže i podržava ministra Obrazovanja, nauke i tehnologije da započne sa pripremom obrazovnih programa, plan programa i obučavanje zaštite potrošača u okviru nastavnog programa.

3. Ministarstvo u saradnji sa ministrom obrazovanja, nauke i tehnologije i udruženjima za zaštitu potrošača, treba da snažno promoviše prava potrošača na svim nivoima obrazovnih institucija.

4. MTI će participirati u osposobljavanju i povećanju kapaciteta udruženja za zaštitu potrošača u ispunjenju obaveza određenih u ovom članu.

POGLAVLJE XVIII ARBITRAŽA

Član 72 Rešavanje vansudskih nesporazuma

1. U slučaju nesporazuma između potrošača i trgovca, Kancelarija za zaštitu potrošača može podneti predlog za posredovanje u tribunalu za arbitražu.

2. Rešavanje vansudskih sporova posredovanjem u skladu sa stavom 1 ovog člana, obavlja se u skladu sa Zakonom o arbitraži.

POGLAVLJE XIX KOLEKTIVNA ZAŠTITA POTROŠAČA

Član 73 Pokretanje postupka

1. Predstavnik institucije odgovoran za zaštitu potrošača ima pravo da zahteva od tržišnog inspektorata ili ostalih nadležnih inspeksijskih tela za tržišni nadzor, pokretanje postupka za prekid zloupotreba koje su u suprotnosti sa ovim zakonom, zakonima i ostalim podzakonskim aktima.
2. Navedeni postupak u stavu 1 ovog člana, može se pokrenuti protiv trgovca ili grupe trgovaca u istom sektoru, koji deluju u suprotnosti sa ovim zakonom, zakonima i ostalim podzakonskim aktima.
3. Protiv operatera sredstava komuniciranja na udaljenosti, predstavnik institucije odgovoran za zaštitu potrošača, ima pravo da zahteva od Inspektorata ili drugog nadležnog lica započinjanje postupka na osnovu stava 1. ovog člana.
4. Odredbe ovog člana ne prejudiciraju autoritet Inspektora ili drugo nadležno lice, da na nezavistan način radi započne postupak protiv lica navedenih u stavovima 1., 2. i 3. ovog člana.

Član 74 Ovlašćena lica preporučena za pokretanje postupaka

Postupak za kolektivnu zaštitu potrošača, shodno ovom zakonu, ovlašćeni su da pokrenu odgovorni vladini organi za zaštitu potrošača, udruženje potrošača i asocijacije poslovanja.

Član 75 Inspekcija

Nadzor i sprovođenje ovog Zakona vrši inspektorat MTI i ostala inspeksijska tela u skladu sa nadležnostima definisanih ovim i ostalim zakonima i podzakonskim aktima.

POGLAVLJE XX KAZNE NE ODREDBE

Član 76

1. Kaznom u iznosu od trista (300) do tri hiljade (3000) Evra kažnjava se trgovac ili davalac usluga ako:

- 1.1. ako se ne primeni odredba člana 4 ovog Zakona;
- 1.2. bez razloga nije ispunilo obaveze prema potrošaču ili je pretepo neuspeh u ispunjenju u skladu sa članom 5, stav 1. ovog zakona;
- 1.3. na zahtev potrošača, roba sa nedostacima ili manama koju je potrošač kupio kao regularnu, trgovac ne zameni sa jednom drugom regularnom robom, potrošaču se ne vraća uplaćeni iznos za kupljenu robu sa nedostacima ili mu se ne snizi cena za robu sa nedostacima u skladu člana 5 stav 2. ovog zakona;
- 1.4. trgovac zbog nedostataka u pruženim uslugama, odbija zahtev potrošača da mu vrati uplaćeni iznos za ovu uslugu, da snizi cenu ili da ukloni ove nedostatke, u skladu s članom 5 stav 3. ovog zakona;
- 1.5. trgovac tokom garantnog perioda ne popravi robu, ne ukloni njene nedostatke, ne vraća novac potrošaču ili ne zameni robu sa jednom drugom istom robom u skladu sa članom 5 stav 6. ovog zakona;
- 1.6. odbije da pruži podatke o sigurnosti roba pre nego što sklopi ugovor sa potrošačem, za robu ili uslugu koju izlaže u vitrini i koji je izložen za prodaju u skladu sa članom 6 stav 1. ovog zakona;
- 1.7. uslovi prodaje nisu jasni, vidljivi i čitki u zoni prodaje, i specifični zahtevi za određenu robu nisu podneti na jasan, vidljiv i čitak način u skladu sa članom 7. stav 2. ovog zakona;

1.8. ako za popravku i održavanje roba ili ostale opreme, trgovac ne izda fakturu potrošaču, popunjenu jednim radnim opisom i upotrebljene materijale u skladu sa članom 7 stav 4. ovog zakona;

1.9. bez prethodne pismene saglasnosti potrošača ili putem komuniciranja na udaljenosti vrši popravku robe, instalira dodatne komponente na robu u skladu sa članom 7 stav 5. ovog zakona;

1.10. trgovac deluje u suprotnosti sa odredbama člana 8 ovog zakona u vezi sa odgovorom prema žalbama potrošača.

1.11. cena prodaje roba ili usluga postavi u suprotnosti sa odredbama člana 9 ovog zakona;

1.12. prodajna cena podneta na reklamama postavi u suprotnosti sa odredbama utvrđenim u članu 10 ovog zakona;

1.13. ukoliko prodavac ne da račun potrošaču pisanog jasan, citliv u skladu člana 12 stav 1. ovog zakona;

1.14. potrošaču ne dozvoljava da kontroliše fakturu za kupljene robe ili usluge u skladu sa članom 12, stava 1. i 2. ovog zakona;

1.15. ne deluje u skladu sa uslovima deklarisanim za prodaju i sa prodajnom cenom roba ili usluga, u skladu sa članom 12, stav 3. ovog zakona;

1.16. Punudilac usluga kaznjava se u iznosu od trista (300) do devetsto (900) Evra ako ne nudi račun ili voznu kartu u skladu člana 12, stav 6. ovog zakona.

1.17. ako cena postavljena na papiru posebne ambalaže nije jasna, vidljiva i čitka ili u slučaju upotrebe dodatnog pakovanja i dekorativnog omota pokriva cenu, u skladu sa članom 14, stav 2. ovog zakona;

1.18. kese upotrebljene za prenos roba od potrošača, uračunavaju se njemu u suprotnosti sa odredbama člana 14, stav 3. ovog zakona ;

1.19. nije postavio deklaraciju koja je jasna, vidljiva i čitka, u skladu sa članom 17 ovog zakona.

2. Kaznom u iznosu od dvesta (200) do hiljadu (1.000) Evra kaznjava se odgovorno lice trgovac ili davalac usluga za kršenja iz stava 1 ovog člana.

3. Kaznom u iznosu od trista (300) do hiljadu (1.000) Evra kaznjave se prodavac koji ne pruža robu potrošaču u skladu sa članom 18, stav 1.,3.,4. i 5 ovog zakona.

4. Kaznom u iznosu od hiljadu (1.000) do tri hiljade (3.000) Evra kaznjava se prodavac koji djeluje suprotno sa članom 20 i 22 ovog zakona.

Član 77

1. Kaznom u iznosu od tri hiljade (3.000) do deset hiljade (10,000) Evra, kažnjava se odgovorno lice trgovac ili davalac usluga ako:

1.1. rok isteka robe koja je u prodaji ubrzo ističe, a nije jasan, vidljiv i čitak ili se nalazi ispred njegovog isteka u skladu sa članom 21, stav 1. ovog zakona;

1.2. roba sa nedostacima nije fizički odvojena od ostalih roba i nije označena na jasan, vidljiv i čitljiv način, jer ta roba je za prodaju kao roba sa nedostacima u skladu sa članom 23 ovog zakona;

1.3. potrošač, ne kasnije od vremena potpisivanja ugovora ne dobije pismeno obaveštenje o svom pravu za poništenje ugovora sklopljenog daleko od poslovnih trgovinskih prostorija član 32, stav 1. i 3. ovog zakona;

1.4. prilikom vraćanja novca potrošaču, u vraćeni iznos nije umnožen sa određenom kamatom koju imaju komercijalne banke za stope depozita sa rokom od tri meseca za celokupni period, počev od vremena dobijanja pismenog obaveštenja o raskidu ugovora u skladu sa članom 35, stav 3 ovog zakona;

1.5. Opterećenje troškova za kamatu potrošača ili kazna u suprotnosti sa odredbama člana 45 ovog zakona;

2. Kaznom u iznosu od petsto (500) do hiljadu i petsto (1.500) Evra, kažnjava se odgovorno lice trgovac ili davalac usluga za kršenja iz stava 1. ovog člana.

Član 78

1. Kaznom u iznosu od hiljadu (1.000) do tri hiljade (3.000) Evra, kažnjava se trgovac ili davalac usluga ako:

1.1. objavljuje ili daje informaciju o potrošaču za treće lice bez saglasnosti potrošača u skladu sa članom 7, stav 3. ovog zakona;

1.2. potrošač ne priznaje potrošača, ne obaveštava da je račun plaćen u skladu sa odredbama člana 11 ovog zakona;

1.3. ne izda fakturu za potrošača ili ne izda tačnu fakturu, neizbrisivu, jasnu, vidljivu i čitko odštampanu u skladu sa članom 12, stav 1. ovog zakona;

1.4. prodaje robe koji nisu snabdevene etiketama u skladu sa članom 13, stav 1. ovog zakona;

1.5. dokumenta koja se prilažu proizvodu nisu postavljena u skladu sa članovima 17 ovog zakona;

1.6. preraspodeljuje robe čije je pakovanje štetno po zdravlje ili ne odgovara formi i težini proizvoda u skladu sa članom 14, stav 1. ovog zakona;

1.7. ne daje obećanu nagradu na cenu prilikom davanja jedne robe ili usluge za potrošača u skladu sa članom 15. ovog zakona;

1.8. fizički ne odvaja robe kojima je snižena cena od ostalih roba, čija cena nije snižena u i ne informiše potrošača za grešku i kvar u skladu sa članom 22 ovog zakona;

2. Kaznom u iznosu od hiljadu (1.000) do trihiljade (3.000) Evra, kažnjava se odgovorno lice trgovac ili davalac usluga za kršenja iz stava 1 ovog člana.

Član 79

1. Kaznom u iznosu od hiljadu (1.000) do trihiljade (3.000) Evra, kažnjava se davaoc javne usluge ako:

1.1. prodaja javnih usluga kada potrošaču nisu uračunate u skladu sa uslovima utvrđenim u članu 24, stav 2. ovog zakona;

1.2. potrošač prethodno ne obavesti potrošač o svim uslovima javnih usluga i ako ih ne objavi u elektronskim i pisanim medijima u skladu sa članom 24, stav 4. ovog zakona;

1.3. ako organ za donošenje odluke za prava i obaveze potrošača javnih usluga ne formira savetodavni organ u skladu sa članom 24, stav 5. ovog zakona;

1.4. ako ne dozvoljava potrošaču pristup u mreži preraspodele ili korišćenja veze u mreži u skladu sa članom 25 ovog zakona;

1.5. Ako ne čuva kvalitet javnih usluga u skladu sa stručnim pravilima u skladu sa članom 27 ovog zakona;

POGLAVLJE XXI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 80

Prelazne odredbe

Ministarstvo Trgovine i Industrije se obavezuje da u roku od šest (6) meseci od dana stupanja na snagu ovog zakona, donese podzakonske akte u cilju sprovođenja ovog zakona.

Član 81

Primenjeni Podzakonski akti do donošenja novih podzakonskih aktova

1. Pod uslovom da nisu u suprotnosti sa ovim Zakonom i do donošenja novih podzakonskih akti za pravnu i potpunu primenu ovog Zakona, aktuelno primenjeni podzakonski aktovi će ostati na snagu kao sto sledi:

1.1. Administrativno Uputstvo br. 2007/05 o etiketi i izjavu robe;

1.2. Administrativno Uputstvo br. 2009/21 za izmenu i dopunu administrativnog uputstva br. 2007/05 za etiketu i deklaraciju robe.

Član 82

Odredbe van snage

Stupanjem na snagu ovog Zakona, stavlja se van snage Zakon br. 2004/17 o Zaštiti potrošača i izmena i dopuna Zakona br.03/L-131. Zakon br. 2004/17 o Zaštiti potrošača.

Član 83

Stupanje na snagu

Ovaj zakon stupa na snagu petnaest (15) dana nakon objavljivanja u službenom listu Republike Kosova.

Zakon Br.04/L-121

19. Oktobar 2012. god.

Predsednik Skupštine Republike Kosova

Jakup KRASNIQI