

zloupotrebljavaju ili bi mogli zloupotrijebiti njihovu lakovjernost ili neiskustvo.

Prevarnim oglašavanjem proizvoda i usluga smatraju se oglasne poruke i djelovanje kojim se potrošač vara ili može prevariti, te time uticati na njegovo privredno ponašanje ili šteti ili može štetiti drugim učesnicima u tržišnoj utakmici, uključujući prikazivanje manjim slovima, brojkama, slikama i znakovima (piktogramima) bitnih sastojaka ponude, naročito cijene.

Prevarno oglašavanje proizvoda i usluga iskorištava ili može iskoristiti neiskustvo, neznanje ili odvući pažnju potrošača od važnih sastojaka ponude, radi ostvarivanja dobiti, te ono oglašavanje koje sadrži nejasnoće, dvosmislenosti, neistinitosti, pretjerivanja, uveličavanja, umanjivanja ili druge slične komponente koje potrošača varaju ili bi ga mogle prevariti.

Uporedno oglašavanje ne smije nanijeti štetu konkurentima proizvođača/trgovca.

Po članu 127. Zakona, novčanom kaznom u iznosu od **4.000 KM do 8.000 KM** kaznit će se za prekršaj trgovac, ako je oglašavanje proizvoda i usluga obamanjujuće, nepošteno ili prevarno.

Za prevarno oglašavanje, nezakonito uporedno oglašavanje ili nekorektno oglašavanje odgovorni su proizvođač/trgovac, ali i njegova agencija za oglašavanje.

Postupke koji imaju za cilj prevarno oglašavanje, nezakonito uporedno oglašavanje ili nekorektno oglašavanje nadležni organi moraju zabraniti. Također, mogu narediti zabranu prevarnog oglašavanja, nezakonitog uporednog oglašavanja ili nekorektnog oglašavanja koji još nisu objavljeni, čak i bez dokaza o stvarnom gubitku ili šteti, ili o namjeri ili nemaru sa strane proizvođača ili trgovca.

Nadležni organi mogu zatražiti od proizvođača/trgovca da dostavi dokaz o stvarnim tvrdnjama u oglasu. Mogu smatrati stvarne tvrdnje netačnim ako zahtijevani dokaz nije dostavljen ili se smatra nedovoljnim.



Institucija ombudsmana  
za zaštitu potrošača u BiH  
Bosna i Hercegovina, Mostar,

✉ Kneza Domagoja bb,

☎ +387 36 311 212

☎ +387 36 311 210, E-mail: [ozp@ozp.gov.ba](mailto:ozp@ozp.gov.ba)



## Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini



**ZAŠTITA POTROŠAČA**  
u slučajevima dovođenje  
potrošača u zabludu,  
nepoštenog i prevarantskog  
oglašavanja

Zakonom o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, članovima 7-10. istaknuta je obaveza obavljanja trgovinske i uslužne djelatnosti na **pošten način**.

Prodaja proizvoda i pružanje usluga potrošaču mora biti u skladu sa dobrim poslovnim običajima.

Po članu Član 126. Zakona, novčanom kaznom u iznosu od **2.500 KM do 5.500 KM** kaznit će se za prekršaj trgovac, ako prodaje proizvod, odnosno pruža uslugu potrošaču na način koji je **u suprotnosti s dobrim poslovnim običajima**.

Dobri poslovni običaji podrazumjevaju „fair play“ ili „poštene“ odnose proizvođača/trgovac i potrošača.

Međutim, u namjeri da sebi pribave veću imovinsku korist, ili veću imovinsku korist u odnosu na svoje konkurente, pojedini proizvođači i/ili trgovci lažnim prikazivanjem ili prikrivanjem činjenica o proizvodu ili usluzi, dovode u zabludu potrošača, ili ga održavaju u zabludi, navodeći ga da na svoju štetu ili na štetu svoje porodice kupi lažno prikazani proizvod ili uslugu.

Dovođenje u zabludu je stvaranje pogrešne predstave o nekom proizvodu ili usluzi, tako što se neke činjenice prikazuju drugačijim nego što one stvarno jestu, ili tako što se prikriva postojanje nekih činjenica.

Održavanje u zabludi postoji kada potrošač već ima pogrešnu predstavu o nekom proizvodu ili usluzi, a proizvođač ili trgovac mu svojim izjavama ili ćutanjem održava tu predstavu.

Osim dovođenja potrošača u zabludu, neki proizvođači/trgovci svojim **nasrtljivim poslovanje** narušavaju „fair play“ odnose na tržištu i utiču na smanjenje slobode izbora potrošača. Nasrtljiv poslovanjem smatra se neprimjeren uticaj na potrošača, uznemiravanje, pritisci, ucjene, pa čak i određeni načini prinude

Pojedini proizvođači/trgovci, sa pozicije „tržišno“ jačeg, ne poštuju „fair play“ odnos proizvođača/trgovac i potrošača, nego nastoje nametnuti ugovore ili dogovore vezane za kupovinu ili korištenje usluge koji su nepošteni li prevarantski.

Oglašavanje preko vrlo moćnih medija (štampa, audio, audio-vizuelni i elektronski mediji) je moćno oružje nepoštenih i prevarantskih proizvođača/trgovaca. Medijski alati (oglasi, plakati, city-light, bilbordi, TV, radio, internet), mogu podržati zabludu, nasrtljivost i prevarantsko ponašanje proizvođača/trgovaca, te je Zakonom o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, članovima 29-32. definisano je da:

- Oglašavanje proizvoda i usluga ne smije biti neprimjereno, prevarno, dvosmisleno i treba poštovati dobre poslovne običaje.
- Oglasne poruke treba da budu na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini, ako su namijenjene potrošačima u Bosni i Hercegovini. Izuzetno, slogani ili drugi dijelovi oglasne poruke mogu biti na drugom jeziku ili drugom pismu.

Neprimjerenim oglašavanjem proizvoda i usluga smatraju se oglasne poruke koje imaju uvredljive dijelove ili koje bi mogle biti uvredljive za potrošače, čitaoce, gledaoce ili slušaoce.

Neprimjerenim oglašavanjem proizvoda i usluga smatraju se oglasne poruke koje nisu etične, te djeluju nedostojno, odnosno prevarno, ili sadrže elemente koji prouzrokuju ili bi mogli prouzrokovati tjelesnu, duševnu ili drugu štetu kod djece ili sadrže elemente koji ili iskorištavaju ili

Za više informacija posjetite  
naš Web site:  
<http://www.ozp.gov.ba/>