

# ZAKON O USLUGAMA

## I OSNOVNE ODREDBE

### Član 1.

Ovim zakonom uređuju se opšta pravila koja se primjenjuju na slobodu poslovnog nastanjivanja i slobodu pružanja usluga, način postupanja nadležnih organa pri donošenju posebnih propisa kojima se uređuju pravo poslovnog nastanjivanja i sloboda pružanja usluga, te nadzor nad sprovođenjem ovog zakona.

### Član 2.

Odredbe ovog zakona primjenjuju se na usluge koje obavljaju pružaoci usluga na teritoriji Republike Srpske (u daljem tekstu: Republika).

### Član 3.

Cilj ovog zakona je ostvarenje visokog kvaliteta usluga, stvaranje pretpostavki za obavljanje novih uslužnih djelatnosti, ostvarenje efikasne razmjene informacija o postupcima za pokretanje i obavljanje uslužnih djelatnosti, te razvoj tržišta za pružanje usluga kroz otvorenu konkurenciju.

### Član 4.

Odredbe ovog zakona ne utiču na principe, pravila i odnose ustanovljene propisima iz oblasti:

- a) liberalizacije usluga od opšteg ekonomskog interesa,
- b) privatizacije javnih subjekata koji pružaju usluge,
- v) ukidanja monopola u oblasti pružanja usluga,
- g) državne pomoći koja je uređena propisima iz oblasti državne pomoći i konkurencije,
- d) slobodnog definisanja usluga koje se smatraju uslugama od opšteg ekonomskog interesa, načina njihove organizacije i finansiranja, u skladu sa propisima iz oblasti državne pomoći, te specifičnih obaveza kojima one podliježu,
- đ) zaštite kulturne i jezičke raznolikosti ili pluralizma medija,
- e) krivičnog prava,
- ž) radnog prava, odnosno oblasti uređene odredbama koje se odnose na:
  - 1) uslove zapošljavanja,
  - 2) radne uslove, uključujući zaštitu i zdravlje na radu i odnose između poslodavca i radnika,
- i) socijalnog osiguranja, uključujući obavezno zdravstveno i penzijsko osiguranje,
- j) ostvarivanja osnovnih prava, prava na pregovore, zaključivanje i sprovođenje kolektivnih ugovora i
- k) oporezivanja.

## Član 5.

Odredbe ovog zakona ne primjenjuju se na:

- a) neekonomske usluge od opšteg interesa,
- b) finansijske usluge, uključujući bankarske i kreditne usluge, te usluge u oblasti hartija od vrijednosti, investicionih fondova i osiguranja, kao i usluge koje pružaju penzioni fondovi,
- v) elektronske komunikacione mreže i usluge, te elektronsku komunikacionu infrastrukturu i povezanu opremu, koje su uređene posebnim propisima iz oblasti elektronskih komunikacija,
- g) usluge iz oblasti transporta (vazdušni i pomorski saobraćaj, te saobraćaj unutrašnjim vodenim putevima, uključujući i lučke usluge, kao i drumski i željeznički saobraćaj), uključujući gradski saobraćaj, taksi prevoz i ambulantni transport (sanitetski prevoz bolesnih, teško pokretnih i nepokretnih lica),
- d) usluge agencija za privremeno zapošljavanje i za posredovanje pri zapošljavanju,
- đ) zdravstvene usluge koje pružaju javne i privatne zdravstvene ustanove,
- e) audio-vizuelne usluge, uključujući kinematografske usluge, nezavisno od načina njihove produkcije, distribucije i prenosa, te radijsko emitovanje,
- ž) igre na sreću koje uključuju lutrijske igre na sreću, elektronske igre na sreću i posebne igre na sreću,
- z) aktivnosti povezane sa vršenjem službenih ovlaštenja,
- i) usluge socijalne zaštite i druge socijalne usluge u oblasti stanovanja, brige o djeci, te pomoći porodicama i licima koja se nalaze u stanju socijalne potrebe, koje obezbjeđuje Republika i od nje ovlašteni pružaoci usluga,
- j) usluge obezbjeđenja lica i imovine i
- k) usluge notara i sudskih izvršilaca.

## Član 6.

(1) Principi utvrđeni ovim zakonom predstavljaju osnov za izradu pojedinačnih propisa koji uređuju pružanje usluga u svim oblastima, osim u slučajevima iz čl. 4. i 5. ovog zakona.

(2) U izuzetnim slučajevima, kada su odredbe ovog zakona u suprotnosti sa odredbama posebnih propisa kojima se uređuju rad radnika privremeno upućenih na rad u inostranstvo, koordinacija sistema socijalnog osiguranja, obavljanje djelatnosti televizijskog emitovanja, te regulisane profesije, primjenjuju se odredbe posebnog propisa.

## Član 7.

Pojmovi koji se koriste u ovom zakonu imaju sljedeće značenje:

- a) pružalac usluge je svako fizičko lice, preduzetnik ili pravno lice koje u skladu sa propisima Republike nudi ili pruža usluge,
- b) primalac usluge je svako fizičko lice, preduzetnik ili pravno lice koje u skladu sa propisima Republike, koristi ili namjerava da koristi uslugu,

v) sjedište je mjesto iz kojeg pružalac usluga upravlja poslovanjem, odnosno u kojem stvarno obavlja privrednu djelatnost u neodređenom periodu,

g) postupak odobravanja je svaki administrativni postupak kojim se od pružaoca ili primaoca usluge traži da preduzme mjere radi registracije, pribavljanja dozvole od nadležnih organa za pokretanje uslužne djelatnosti ili za njeno obavljanje, te koji objedinjava administrativne postupke za davanje dozvole, licence, odobrenja ili koncesije, koje je neophodno sprovesti da bi se utvrdilo da pružalac usluge ispunjava uslove za njeno obavljanje,

d) uslov za obavljanje uslužne djelatnosti je svaka obaveza, zabrana ili ograničenje uređeno propisima Republike, propisima komora, udruženja ili drugih profesionalnih organizacija, usvojenih u cilju ostvarenja pravne samostalnosti, osim obaveza koje proizlaze iz odredaba kolektivnih ugovora zaključenih između socijalnih partnera,

đ) razlozi koji se odnose na javni interes su razlozi koji obavezno uključuju: zaštitu javnog reda, javne bezbjednosti i javnog zdravlja, održavanje reda u društvu, ciljeve socijalne politike, zaštitu primaoca usluga, zaštitu potrošača, zaštitu radnika, uključujući socijalnu zaštitu radnika, dobrobit životinja, očuvanje finansijske uravnoteženosti sistema socijalne bezbjednosti, sprečavanje prevara, sprečavanje nelojalne konkurencije, zaštitu životne sredine, uključujući prostorno planiranje, zaštitu povjerenaca, zaštitu pravosudnog sistema, bezbjednost na putevima, zaštitu intelektualne svojine, ciljeve kulturne politike, uključujući zaštitu slobode izražavanja različitih stanovišta, a posebno socijalnih, kulturnih, vjerskih i društvenih vrijednosti, potrebu obezbjeđenja visokog stepena obrazovanosti, očuvanje pluralizma medija i promovisanje maternjeg jezika, očuvanje nacionalne historijske i umjetničke baštine i veterinarsku politiku,

e) nadležni organ je svaki subjekat ili organ vlasti koji u Republici ima nadzornu ili regulatornu ulogu u pogledu uslužnih djelatnosti, u koje obavezno spadaju: upravni organi, sudovi, profesionalna udruženja ili druge profesionalne organizacije, koje u vršenju svoje pravne samostalnosti, na opšti način uređuju pristup uslužnim djelatnostima ili njihovom obavljanju,

ž) regulisana profesija je profesionalna djelatnost ili skup djelatnosti kod kojih su pristup i obavljanje propisima uslovljeni posjedovanjem određenih stručnih kvalifikacija, kao i profesionalna djelatnost ili skup djelatnosti kojom se bave članovi organizacija s profesionalnim nazivom,

z) poslovno predstavljanje je svaka komunikacija koja je namijenjena neposrednom ili posrednom promovisanju robe, usluga ili ugleda pružaoca usluga, s tim da se poslovnim predstavljanjem ne smatraju:

1) radnje koje se odnose na davanje informacija koje omogućavaju neposredan pristup djelatnosti fizičkog lica, preduzetnika ili pravnog lica, što posebno uključuje naziv domena ili adresu elektronske pošte i

2) komunikacije u vezi sa robom, uslugama ili ugledom privrednog društva, organizacije ili lica, koje su pribavljane nezavisno, a posebno kada se pružaju bez finansijske naknade,

i) multidisciplinarne djelatnosti su različite djelatnosti koje dva ili više pružalaca usluga obavljaju zajednički ili na partnerskoj osnovi,

j) radnik privremeno upućen na rad u inostranstvo je fizičko lice koje za poslodavca sa sjedištem u Republici obavlja posao u drugoj državi na određeno vrijeme,

k) finansijska bezbjednost znači sprečavanje značajnog novčanog gubitka ili pada vrijednosti imovine primaoca usluga i

l) osiguranje profesionalne odgovornosti je osiguranje koje pružalac usluge zaključuje u vezi sa potencijalnim odgovornostima prema primaocima i, po potrebi, trećim licima koje proizlaze iz pružanja usluge.

## Član 8.

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu za označavanje muškog ili ženskog pola podrazumijevaju oba roda.

## II ADMINISTRATIVNO POJEDNOSTAVLJENJE

### Član 9.

(1) Usluga je svaka privredna djelatnost koja se uobičajeno pruža uz naknadu, a koja posebno uključuje djelatnosti industrijske i trgovačke prirode, kao i strukovne, te djelatnosti u oblasti preduzetništva.

(2) Poslovno nastanjivanje je pravo pokretanja i obavljanja privredne djelatnosti od fizičkog lica, preduzetnika i pravnog lica, kao i pravo osnivanja i upravljanja poslovnim jedinicama.

(3) U postupcima ostvarenja prava na slobodu poslovnog nastanjivanja, nadležni organ je dužan da postupa u skladu sa principima:

- a) zakonitosti,
- b) srazmjernosti u zaštiti prava stranke i javnog interesa,
- v) pomoći stranci,
- g) efikasnosti i
- d) ekonomičnosti.

### Član 10.

(1) Nadležni organ povremeno, a najmanje jednom godišnje, analizira, ispituje i procjenjuje procedure i formalnosti sadržane u propisima koji se primjenjuju na pokretanje uslužne djelatnosti i njeno obavljanje, te ukoliko oni nisu u dovoljnoj mjeri jednostavni, preduzima neophodne mjere za njihovo pojednostavljenje.

(2) Ispitivanje i procjenu iz stava 1. ovog člana nadležni organ obavlja tako što ocjenjuje složenost i dužinu postupaka, pri čemu ih analizira iz perspektive pružaoca usluga, te naročito iz aspekta mogućeg dupliranja različitih administrativnih procedura, njihovih troškova, jasnoće i pristupačnosti, kao i odugovlačenja i praktičnih poteškoća koje one imaju za pružaoca usluga.

(3) Ispitivanju i ocjeni iz stava 1. ovog člana podliježu i procedure i formalnosti koje su pružalac usluga dužni da preduzmu tokom obavljanja djelatnosti ili nakon završetka njenog obavljanja.

## Član 11.

(1) Nadležni organi su dužni da ostvaruju međusobnu saradnju koja omogućava da se izbjegn timer neosnovani zahtjevi koji obavezuju pružaoca i primaoca usluge na dostavljanje izvoda iz evidencija u originalnoj formi, ovjerenoj kopiji ili ovjerenom prevodu.

(2) Dostavljanje izvoda iz evidencija u originalnoj formi, ovjerenoj kopiji i ovjerenom prevodu može se od pružaoca i primaoca usluga zahtijevati samo ako je to opravdano razlozima koji se odnose na javni interes.

## Član 12.

(1) Da bi se na jednom mjestu, licima zainteresovanim za pružanje usluga, učinile dostupnim informacije o postupcima za pokretanje i obavljanje uslužnih djelatnosti, uspostavlja se elektronska jedinstvena kontakt tačka (u daljem tekstu: kontakt tačka).

(2) Kontakt tačka u Republici je Ministarstvo za ekonomske odnose i regionalnu saradnju (u daljem tekstu: Ministarstvo).

## Član 13.

(1) Nadležni organ je dužan da kontakt tački dostavi sve neophodne informacije o procedurama i formalnostima neophodnim za obavljanje uslužnih djelatnosti najkasnije u roku od 30 dana od dana njihovog uvođenja.

(2) Pod informacijama iz stava 1. ovog člana podrazumijevaju se naročito podaci o obrascima i dokumentaciji koja je neophodna za pribavljanje odobrenja za pokretanje i obavljanje uslužne djelatnosti.

(3) Nadležni organ je dužan da, najkasnije do isteka kalendarske godine, dostavi kontakt tački dokaz o ispunjenju obaveze iz člana 10. stav 1. ovog zakona.

## Član 14.

Vlada Republike Srpske (u daljem tekstu: Vlada) donosi Uredbu o načinu obavljanja analize, ispitivanja i procjene procedura i formalnosti iz člana 10. stav 1. ovog zakona.

## Član 15.

Pružaoци usluga mogu kontakt tački dostavljati svoje primjedbe, sugestije i mišljenja u vezi sa uslovima koji su neophodni za obavljanje uslužnih djelatnosti i predlagati njihovo pojednostavljenje.

## Član 16.

(1) Kontakt tačka obezbjeđuje da pružaoциma i primaocima usluga budu lako dostupne informacije o:

a) uslovima koji se odnose na pružaoce usluga koji su registrovani na teritoriji Republike, a naročito o onim uslovima koji se odnose na postupak i formalnosti koje treba ispuniti radi pokretanja i obavljanja uslužne djelatnosti,

b) načinu na koji se može neposredno stupiti u kontakt sa nadležnim organom, kao i informacije o organima nadležnim za pitanja koja se odnose na obavljanje uslužne djelatnosti, v) uslovima i troškovima neophodnim za pristup javnim registrima i bazama podataka o pružaocima usluga i uslugama,

g) pravnim sredstvima koja se mogu koristiti u slučaju spora i

d) detaljima koji se tiču kontaktiranja udruženja ili organizacija od kojih pružaoci i primaoci usluga mogu dobiti praktičnu pomoć.

(2) Informacije iz stava 1. t. a) i b) ovog člana, kontakt tačka daje na jasan i nedvosmislen način i obezbjeđuje njihovo ažuriranje i dostupnost elektronskim putem.

#### Član 17.

(1) U cilju obezbjeđivanja informacija iz člana 16. stav 1. tačka v) ovog zakona, kontakt tačka saraduje sa nadležnim organom, Privrednom komorom Republike Srpske i Zanatsko-preduzetničkom komorom Republike Srpske, kao i sa drugim udruženjima.

(2) Informacije propisane članom 16. ovog zakona kontakt tačka čini dostupnim i na engleskom jeziku.

#### Član 18.

Obaveze nadležnog organa i kontakt tačke da pružaju pomoć pružaocima i primaocima usluga odnose se samo na opšte informacije o načinu na koji se zahtjevi uobičajeno tumače i primjenjuju i ne podrazumijevaju davanje pravnih savjeta u pojedinačnim slučajevima.

### III SLOBODA POSLOVNOG NASTANJIVANJA ZA PRUŽAOCE USLUGA

#### Član 19.

(1) Pod uslovima propisanim ovim zakonom sloboda poslovnog nastanjivanja je zagantovana i ne može se ograničiti pojedinačnim propisom.

(2) Postupak odobravanja, u smislu ovog zakona, smatra se ograničavajućim ako:

a) je diskriminirajući u odnosu na pružaoca usluge s obzirom na njegovo sjedište, prebivalište ili boravište,

b) nije opravdan razlozima koji se odnose na javni interes i

v) nije srazmjeran u zaštiti prava stranaka i javnog interesa.

#### Član 20.

Postupak odobravanja sprovodi se u skladu sa kriterijumima:

a) zabrane diskriminacije,

b) opravdanosti razloga koji se odnose na javni interes,

v) srazmjernosti,

g) jasnoće, jednoznačnosti i nedvosmislenosti,

d) objektivnosti,

đ) prethodnog objavljivanja i

e) transparentnosti i dostupnosti.

## Član 21.

(1) U slučaju da se pokreće postupak odobravanja za ostvarenje novog poslovnog nastanjivanja, nadležni organ je dužan da prizna sve uslove i procedure koje je pružalac usluge ispunio, kao i obavljene kontrole koje su iste vrijednosti ili uporedive s obzirom na njihovu svrhu, te kojima je pružalac usluga već bio podvrgnut.

(2) Pribavljeno odobrenje pružaocu usluga omogućava pokretanje ili obavljanje uslužne djelatnosti na cijeloj teritoriji Republike, uključujući osnivanje poslovne jedinice, te izdvojenog poslovnog prostora.

(3) Izuzetno od st. 1. i 2. ovog člana, pribavljanje novog odobrenja za pokretanje i obavljanje usluga može se zahtijevati ako je to opravdano razlozima koji se odnose na javni interes.

## Član 22.

(1) Odobrenje se pružaocu usluga izdaje na neodređeno vrijeme, osim u slučaju ako je:

- a) rok važenja odobrenja uslovljen konstantnim ispunjavanjem i kontrolom propisanih uslova,

- b) broj raspoloživih odobrenja ograničen razlozima koji se odnose na javni interes i
- v) vremensko ograničenje odobrenja opravdano razlozima koji se odnose na javni interes.

(2) Ograničenje iz stava 1. ovog člana ne odnosi se na rok u kojem je pružalac usluge, u skladu sa propisima, obavezan da započne obavljanje svoje djelatnosti po pribavljenom odobrenju.

(3) Pružalac usluge posredstvom kontakt tačke stavlja na raspolaganje informacije o:

- a) osnivanju poslovne jedinice, te izdvojenog poslovnog prostora i
- b) promjeni pravne forme, ukoliko to može uticati na ispunjenost uslova za izdavanje odobrenja.

## Član 23.

(1) Nadležni organ je dužan, ukoliko posebnim propisom nije drugačije određeno, da o urednom zahtjevu odluči rješenjem u roku od 30 dana, te da ga bez odgađanja dostavi podnosiocu zahtjeva.

(2) Rok iz stava 1. ovog člana počinje teći od dana dostavljanja urednog zahtjeva nadležnom organu.

## Član 24.

(1) Broj odobrenja koje izdaje nadležni organ može se ograničiti zbog nedovoljno raspoloživih prirodnih izvora ili tehničkih kapaciteta.

(2) U slučaju iz stava 1. ovog člana, nadležni organ sprovodi postupak na osnovu javnog poziva i javno objavljenih kriterijuma za izbor kojima je obezbijedena nepristrasnost i

transparentnost postupka izbora, s ciljem da se kroz otvorenu konkurenciju razviju kvalitet i uslovi za pružanje usluga.

(3) U slučaju iz stava 1. ovog člana, odobrenje se izdaje na određeni rok i ne može se produžiti po sili zakona.

(4) Prilikom izbora nije dozvoljeno nijedno lice stavljati u povlašteni položaj u odnosu na ostala lica koja učestvuju u postupku izbora.

#### IV SLOBODA PRUŽANJA USLUGA

##### Član 25.

(1) Pružaocima usluga iz člana 2. ovog zakona obezbjeđuje se slobodno pokretanje uslužne djelatnosti i slobodno pružanje usluga na teritoriji Republike.

(2) Uslovi za pokretanje uslužnih djelatnosti i pružanje usluga na teritoriji Republike obavezno su u skladu sa principima:

a) nediskriminacije koje određuje da propisan uslovi ne mogu biti neposredno ili posredno diskriminirajući s obzirom na prebivalište i državljanstvo fizičkog lica i preduzetnika, odnosno s obzirom na mjesto gdje je registrovana poslovna jedinica pravnog lica,

b) neophodnosti koje znači da propisani uslov mora biti u skladu sa razlozima koji se odnose na javni interes i

v) srazmjernosti koje znači da je propisani uslov potreban i primjeren za ispunjenje postavljenog cilja.

##### Član 26.

(1) Nadležnom organu nije dozvoljeno da izdavanje odobrenja za pokretanje i obavljanje uslužne djelatnosti uslovljava:

a) ograničenjima slobode izbora između registracije privrednog društva ili poslovne jedinice na teritoriji Republike,

b) traženjem dokaza o postojanju ekonomske potrebe ili zahtjeva tržišta i

v) traženjem ocjene potencijalnih ili tekućih efekata djelatnosti ili ocjene adekvatnosti djelatnosti u odnosu na ciljeve ekonomskog planiranja kako ih je definisao nadležni organ.

(2) Izuzetno, uslovi iz stava 1. t. a) i b) mogu se primjenjivati u slučaju postojanja razloga koji se odnose na javni interes, kao što su zaštita urbanih sredina, socijalne politike ili javnog zdravlja.

##### Član 27.

(1) Pokretanje uslužne djelatnosti nije dozvoljeno uslovljavati:

a) kvantitativnim ili teritorijalnim ograničenjima koja se odnose na broj stanovnika ili minimalnu geografsku udaljenost između pružalaca usluga,

b) obavezom pružaoca usluge da ima određeni pravni status ili određenu pravnu formu,



- v) uslovima, osim onih koje pružaoci usluga obavezni da ispune zbog specifične prirode uslužne djelatnosti,
  - g) minimalnim brojem zaposlenih,
  - d) utvrđenom maksimalnom ili minimalnom tarifom koju je pružalac usluge obavezan da primjenjuje i
  - đ) obavezom pružaoca usluge da pruža druge specifične usluge zajedno sa svojom uslugom.
- (2) Izuzetno, uslovi iz stava 1. t. a) do đ) ovog člana mogu se uvesti ako:
- a) nisu diskriminirajući u odnosu na mjesto prebivališta fizičkog lica i preduzetnika, ili u odnosu na sjedište privrednog društva ili njegove poslovne jedinice,
  - b) su opravdani razlozima koji se odnose na javni interes i
  - v) su srazmjerni, odnosno ako su potrebni i primjereni za ostvarenje postavljenog cilja.

#### Član 28.

Slobodu pružanja usluga nije dozvoljeno ograničavati:

- a) propisivanjem obaveze ostvarivanja osnovnog sjedišta na teritoriji Republike, kada su u pitanju strana privredna društva i
- b) primjenom specifičnih ugovornih odredaba na odnos između pružaoca i primaoca usluge, kojima se fizičkom licu i preduzetniku onemogućava ili ograničava pravo na pružanje određene vrste usluga.

#### Član 29.

Nije dozvoljeno postavljati uslove koji ograničavaju korištenje usluga.

#### Član 30.

Na primaoce usluge nije dozvoljeno primjenjivati diskriminirajuće uslove koji se odnose na mjesto prebivališta fizičkog lica i preduzetnika, ili mjesto sjedišta privrednog društva ili njegove poslovne jedinice.

#### Član 31.

- (1) Nadležni organ je dužan obezvijediti da primaoci usluga dobiju:
- a) informacije u vezi sa zaštitom potrošača,
  - b) opšte informacije o pravnim sredstvima koja se mogu koristiti u slučaju spora između pružaoca i primaoca usluge i
  - v) kontakte udruženja, organizacija ili centara od kojih pružaoci ili davaoci usluga mogu dobiti praktičnu pomoć.
- (2) Savjet nadležnih organa može se dati kroz jednostavan vodič koji će biti lako dostupan elektronskim putem i blagovremeno ažuriran.

V KVALITET USLUGA

## Član 32.

(1) Pružalac usluga dužan je da primaocu usluga stavi na raspolaganje sljedeće informacije:

a) naziv pružaoca usluge, njegov pravni status i formu, sjedište i podatke za brzo kontaktiranje i neposredno komuniciranje, posebno broj telefona, broj telefaksa i ako je to moguće, adresu elektronske pošte,

b) naziv registra i registracijski broj pružaoca usluga ili istovrsna sredstva identifikacije u tom registru, ako je pružalac usluge registrovan u privrednom, preduzetničkom ili drugom javnom registru,

v) pojedinosti o relevantnom nadležnom organu, ako djelatnost podliježe postupku pribavljanja odobrenja,

g) PDV broj, ako djelatnost podliježe plaćanju poreza na dodatu vrijednost,

d) stručnu kvalifikaciju za regulisane profesije, sva profesionalna tijela ili slične ustanove u kojima je pružalac usluge registrovan,

đ) opšte uslove i klauzule koje, ako postoje, pružalac usluge koristi, uključujući ugovorne klauzule koje pružalac koristi u odnosu na zakon koji se primjenjuje na ugovor i/ili nadležne sudove,

e) postojanje eventualne garancije nakon prodaje, koja nije propisano zakonom,

ž) cijenu usluge, ako pružalac usluge unaprijed odredi cijenu za određenu vrstu usluge,

z) glavna obilježja usluge i

i) osiguranje ili garancije, a posebno kontaktne informacije osiguravaoca ili garanta, te teritorijalnu pokrivenost.

(2) Pružalac usluga dužan je obezbijediti da informacije iz stava 1. ovog člana budu:

a) lako dostupne primaocu usluge na mjestu gdje se zaključuje ugovor ili pruža usluga ili da su lako dostupne primaocu elektronskim putem na adresi koju dostavi pružalac i

b) sadržane u informativnim materijalima koje pružalac usluge daje primaocu usluge i koji detaljno opisuju ponuđenu uslugu.

(3) Pružalac usluge dužan je da na zahtjev primaoca usluge dostavi sljedeće dodatne informacije:

a) način formiranja cijene usluge tako da je primalac usluge može provjeriti ili dovoljno precizno procijeniti,

b) za regulisane profesije, upućujuću odredbu na propise koji se primjenjuju i načine pristupa tim propisima,

v) informacije o multidisciplinarnim djelatnostima i partnerstvima koja su neposredno povezana sa navedenom uslugom i informacije o mjerama koje se preduzimaju da bi se izbjegao sukob interesa,

g) o svim pravilima ponašanja kojima podliježe pružalac usluge i adresu na kojoj se elektronskim putem pomenuta pravila mogu konsultovati, navodeći dostupne verzije na stranom jeziku i

d) ako pružalac usluge podliježe pravilima ponašanja ili je član privrednog udruženja ili organizacije koja predviđa vansudsko rješavanje sporova, pružalac usluge dužan je da i o tome obezbijedi potrebne informacije.

## Član 33.

(1) Informacije iz člana 32. stav 3. ovog zakona obavezno se nalaze u svim informativnim materijalima koje je pružalac usluga dužan da obezbijedi u skladu sa članom 32. stav 2. tačka b) ovog zakona.

(2) Pružalac usluge mora navesti načine pristupa detaljnim informacijama o obilježjima i uslovima korištenja vansudskog rješavanja sporova iz člana 32. stav 3. tačka d) ovog zakona.

(3) Pružalac usluge dužan je da informacije iz člana 32. ovog zakona stavi na raspolaganje primaocima usluga u dobroj vjeri, jasno, nedvosmisleno, blagovremeno, i to prije zaključivanja ugovora o pružanju usluge, ili prije pružanja usluge, ukoliko se ne zaključuje ugovor u pisanoj formi.

#### Član 34.

(1) Primaoc usluge može pružaocu usluge uputiti prigovor ili zahtjev za informaciju o pruženoj usluzi.

(2) Pružalac usluge dužan je da u roku od osam dana od dana prijema prigovora ili zahtjeva iz stava 1. ovog člana odgovori primaocu usluge.

#### Član 35.

(1) Pružalac usluge obavezan je da obavijesti primaoca usluge o rizicima koje po svojoj prirodi mogu predstavljati neposrednu i posebnu opasnost za zdravlje i bezbjednost primaoca usluge ili trećeg lica, ili rizik za finansijsku sigurnost primaoca usluge.

(2) Za određene uslužne djelatnosti čije pružanje predstavlja neposrednu i posebnu opasnost za zdravlje ili bezbjednost primaoca usluge ili trećeg lica, ili rizik za finansijsku bezbjednost primaoca usluge, pružaoci usluga ugovaraju osiguranje profesionalne odgovornosti ili predviđaju drugo jemstvo koje je jednako vrijedno ili bitno uporedivo s obzirom na svoju svrhu.

#### Član 36.

Primalac usluga, koji je fizičko lice ostvaruje pravo na kvalitet usluge u skladu sa propisima kojima je uređena oblast zaštite potrošača i u skladu sa ovim zakonom.

#### Član 37.

(1) Pružaocima usluga se ne mogu propisati uslovi koji ih obavezuju na obavljanje isključivo određene, specifične djelatnosti ili koji ograničavaju zajedničko ili partnersko obavljanje različitih djelatnosti.

(2) Izuzetno od stava 1. ovog člana, takvim propisanim uslovima mogu biti obavezani pružaoci usluga u oblasti:

a) regulisanih profesija, ako su ti uslovi opravdani, da bi se obezbijedila usklađenost sa propisima koji uređuju profesionalnu etiku i ponašanje, a razlikuju se s obzirom na specifičnu prirodu svake profesije, te ako su takvi uslovi potrebni da bi se obezbijedila njihova nezavisnost i nepristrasnost,

b) certifikovanja, akreditacije, tehničkog nadzora, testiranja ili eksperimenata, ako su takvi uslovi potrebni za obezbjeđenje njihove nezavisnosti i nepristrasnosti i

v) koncesione djelatnosti.

(3) U slučaju usvajanja zahtjeva za odobrenje pružanja usluga multidisciplinarnih djelatnosti između pružaoca usluga regulisanih profesija i pružalaca usluga u oblasti certifikovanja, akreditacije, tehničkog nadzora, testiranja ili ispitivanja, koji zajednički ili partnerski izvode različite djelatnosti, potrebno je obezbijediti:

a) sprečavanje sukoba interesa i nespojivosti između određenih djelatnosti,

b) nezavisnost i nepristrasnost za određene djelatnosti i

v) međusobnu usklađenost propisa koji uređuju profesionalnu etiku i ponašanje za različite djelatnosti, a posebno u pogledu propisa o poslovnoj tajni.

## VI NADZOR I KAZNENE ODREDBE

### Član 38.

(1) Upravni nadzor nad sprovođenjem odredaba ovog zakona vrši Ministarstvo.

(2) Inspekcijски nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrši Upravna inspekcija.

### Član 39.

(1) Novčanom kaznom od 100 KM do 500 KM kazniće se za prekršaj odgovorno lice u nadležnom organu ako najkasnije do isteka kalendarske godine ne dostavi kontakt tački dokaz o ispunjenju obaveze iz člana 10. stav 1. ovog zakona.

(2) Novčanom kaznom od 500 KM do 1.000 KM kazniće se za prekršaj odgovorno lice u nadležnom organu ako u roku iz člana 13. stav 1. ovog zakona kontakt tački ne dostavi informacije o procedurama i formalnostima neophodnim za obavljanje uslužnih djelatnosti.

## VII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 40.

Vlada će u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona donijeti Uredbu o načinu obavljanja analize, ispitivanja i procjene procedura i formalnosti (član 14).

### Član 41.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srpske“, a primjenjivaće se od 1. januara 2014. godine.

Broj: 01-2102/13

Datum: 03. oktobar 2013. godine

PREDSJEDNIK  
NARODNE SKUPŠTINE

*Mr Igor Radojičić*