

РЕПУБЛИКА СРПСКА
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ И ТУРИЗМА

ПРАВИЛНИК
О ОБЛИКУ И САДРЖАЈУ КЊИГЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Бања Лука, фебруар 2026. године

На основу члана 25. став 7. Закона о заштити потрошача у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“, број 101/25) и члана 76. став 2. Закона о републичкој управи („Службени гласник Републике Српске“, број 115/18, 111/21, 15/22, 56/22, 132/22 и 90/23), министар трговине и туризма, д о н о с и

ПРАВИЛНИК О ОБЛИКУ И САДРЖАЈУ КЊИГЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 1.

Овим правилником ближе се прописује облик и садржај Књиге рекламација (у даљем тексту Књига) коју воде трговци у продајном објекту у складу са Законом о заштити потрошача у Републици Српској (у даљем тексту Закон).

Члан 2.

- (1) Књига треба имати тврде корице.
- (2) На спољној страни предње корице Књиге требају бити утиснуте ријечи „КЊИГА РЕКЛАМАЦИЈА“.
- (3) Књига треба имати најмање 2x50 самокопирајућих листова (не рачунајући први и последњи лист), формата А4, који морају бити означени редним бројевима.
- (4) Први и последњи лист Књиге, чије странице нису означене редним бројевима, морају бити од дебљег папира.
- (5) Први лист под истим редним бројем мора бити перфориран, а други лист мора бити без перфорације.

Члан 3.

- (1) Облик и садржај листа Књиге која је перфорирана и означена редним бројем, налази се у Прилогу овог правилника који чини његов саставни дио.
- (2) У горњем лијевом углу прве странице Књиге која није означена редним бројем наводи се назив и адреса трговца.

Члан 4.

(1) На првом листу Књиге чије странице нису означене редним бројевима треба да буде одштампана инструкција о кориштењу Књиге на једном од службених језика Републике Српске, а она гласи:

- „а) потрошач има право у Књигу уписати рекламацију у случају:
- 1) недостатка на производу или услузи,
 - 2) погрешно зарачунате цијене, количине и
 - 3) других недостатака производа тј. када сматра да је оштећен у односу на тражени производ, односно добијену услугу,
- б) потрошач је дужан да приликом попуњавања рекламације приложи копију рачуна,
- в) потрошач је дужан рекламацију потписати и навести датум уписане рекламације, те навести своју пуну адресу и контакт телефон.
- г) трговац је дужан да на рекламацију потрошача одговори најкасније у року од осам дана од дана уношења рекламације у Књигу и
- д) трговац је дужан да потрошачу пружи сву потребну помоћ у попуњавању рекламације.“
- (2) Након одштампане инструкције из става 1. овог члана, ставља се печат трговца и потпис одговорног лица код трговца.
- (3) У горњем лијевом углу перфориране стране Књиге треба да стоји ознака: „ЗА ПОТРОШАЧА“.

Члан 5.

- (1) Потрошач уписује текст рекламације на првој слободној перфорираној страници у Књизи.
- (2) Рекламација се попуњава у продајном објекту трговца у присуству одговорног лица, трговца.
- (3) Копија рачуна или другог доказа о куповини, се одлаже уз страницу која остаје у Књизи, а за њено чување одговоран је трговац.
- (4) Копију странице са уписаним текстом рекламације потрошача и овјереним потписом трговца узима потрошач.

Члан 6.

- (1) На рекламацију потрошача, трговац може одговорити и усмено.
- (2) Ако потрошач прихвати усмени одговор, тај одговор ће се евидентирати и потврдити потписима трговца и потрошача у рубрици “Примједба” Књиге.
- (3) Ако се рекламација не може ријешити на начин прописан ставом 1. овога члана, трговац одговора у року од осам дана од дана уношења рекламације у Књигу.
- (4) Уколико трговац поступи у складу са ставом 3. овог члана, у рубрику “Примједба” Књиге уписује кратак садржај одговора трговца са бројем и датумом дописа.

Члан 7.

- (1) Књига се води у свим продајним објектима трговца.
- (2) На истакнутом мјесту у продајном објекту, трговац мора ставити обавјештење, гдје се Књига налази.

Члан 8.

(1) Лични подаци потрошача (име и презиме, адреса, контакт телефон) унесени у Књигу могу се прикупљати и обрађивати искључиво у сврху рјешавања рекламације, у складу са прописима који уређују заштиту личних података.

(2) Трговац је дужан да предузме техничке и организационе мјере како би спријечио неовлаштени приступ личним подацима корисника унесеним у Књигу.

(3) Трговац не смије користити податке из Књиге у маркетиншке сврхе, нити их смије уступати трећим лицима, осим надлежним инспекцијским органима у вршењу надзора.

Члан 9.

Трговац чува Књигу најмање годину дана по истеку пословне године за коју се води Књига.

Члан 10.

Ступањем на снагу овог Правилника престаје да важи Правилник о облику и садржају Књиге рекламација („Службени гласник Републике Српске“, број: 71/12 и 01/16).

Члан 11.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Српске“.

Број: 14-06-020-380/26

Датум: 06. фебруар 2026. године

МИНИСТАР

Нед Пуховац

Попуњава подносилац рекламације			
Име и презиме купца			
Адреса:			
Контакт телефон /e mail:			
Датум:			
Начин рјешавања рекламације (по захтјеву и избору потрошача)			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Поправка	Замјена	Поврат новца	Снижење цијене
Опис недостатка:			
Приложени документи:			
Примједба: (попуњава трговац)			
(уписати садржај усменог договора, а у случају накнадног одговора, кратак садржај те број и датум акта)			
МП			
-----		-----	
Одговорно лице трговца		Потрошач	

ОБРАЗЛОЖЕЊЕ ПРАВИЛНИКА О ОБЛИКУ И САДРЖАЈУ КЊИГЕ РЕКЛАМАЦИЈА

I ПРАВНИ ОСНОВ

Правни основ за доношење Правилника о облику и садржају Књиге рекламација садржан је у 25. став 7. Закона о заштити потрошача у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“, број 101/25) којим је прописано овлаштење министру да правилником прописује облик и садржај Књиге рекламација.

II УСКЛАЂЕНОСТ СА ПРОПИСИМА ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

Према Мишљењу Министарства за европске интеграције и међународну сарадњу, број: 17.03-020-_____/26 од __ фебруар 2026. године, _____

III РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ ПРАВИЛНИКА

Овим правилником прописују се облик и садржај Књиге рекламација коју воде трговци у продајном објекту у складу са Законом о заштити потрошача у Републици Српској. Након ступања на снагу Законом о заштити потрошача у Републици Српској, а ради спровођења истог потребно је донијети нови Правилник о облику и садржају Књиге рекламација.

IV ОБРАЗЛОЖЕЊЕ ПРЕДЛОЖЕНИХ РЈЕШЕЊА

Чланом 1. Правилника прописан је предмет регулисања.

Чланом 2. Правилника прописују се техничке и формалне особине Књиге рекламација: Књига мора имати тврде корице са утиснутим називом „КЊИГА РЕКЛАМАЦИЈА“, најмање 2x50 самокопирајућих листова формата А4 са редним бројевима (осим првог и последњег листа), при чему први и последњи лист морају бити од дебљег папира, а први лист под истим редним бројем перфориран, док други остаје без перфорације, чиме се обезбјеђују трајност, прегледност и правилна евиденција рекламација.

Чланом 3. прописује се облик и садржај листова Књиге рекламација: листови који су перфорирани и редно бројани уређени су у складу са Прилогом Правилника, док се на првој страници листа који није редно бројан наводе назив и адреса трговца, чиме се обезбјеђује једноставна идентификација и правилна евиденција рекламација.

Чланом 4. Правилника прописује се начин кориштења Књиге рекламација: на првом листу који није редно бројан мора бити одштампана инструкција о правима и обавезама потрошача и трговца, након чега се ставља печат трговца и потпис одговорног лица, а на перфорираној страни Књиге мора бити ознака „ЗА ПОТРОШАЧА“, чиме се обезбјеђује правилна и транспарентна употреба Књиге.

У члану 5. Правилника прописује се начин уписивања и обраде рекламације: потрошач уписује рекламацију на првој слободној перфорираној страници Књиге у присуству одговорног лица трговца, копија рачуна или другог доказа се чува уз страницу у Књизи за коју је одговоран трговац, а потрошач добија овјерену копију своје рекламације, чиме се обезбјеђује исправна и транспарентна евиденција рекламација.

У члану 6. прописан је начин одговарања на рекламације потрошача: трговац може одговорити усмено, а ако потрошач прихвати тај одговор, он се евидентира у рубрици „Примједба“ уз потписе обје стране; уколико се рекламација не ријеша усмено, трговац је

дужан писмено одговорити у року од осам дана и уписати кратак садржај одговора са бројем и датумом дописа, чиме се обезбјеђује правремена и документована реакција трговца.

Чланом 7. прописује се обавеза вођења Књиге рекламација у свим продајним објектима трговца, као и обавеза да се на истакнутом мјесту у објекту потрошаче обавијести о мјесту налазка Књиге, чиме се обезбјеђује доступност и транспарентност евиденције рекламација.

Чланом 8. Правилника прописује се начин заштите личних података потрошача у Књизи рекламација: подаци се могу прикупљати и обрађивати искључиво ради рјешавања рекламације, трговац је дужан да предузме мјере за спречавање неовлаштеног приступа, а подаци се не могу користити у маркетиншке сврхе нити уступати трећим лицима, осим надлежним инспекцијским органима, чиме се обезбјеђује приватност и законито поступање са подацима.

Чланом 9. Прописано је дужност трговцаје да чува Књигу најмање једну годину по истеку пословне године за коју се води Књига.

Чланом 10. Правилника прописно је да ступањем на снагу овог Правилника престаје да важи Правилник о облику и садржају Књиге рекламација („Службени гласник Републике Српске“, број: 71/12 и 01/16).

Чланом 11. Правилника прописано је ступање на снагу Правилника

V УЧЕШЋЕ ЈАВНОСТИ И КОНСУЛТАЦИЈЕ У ИЗРАДИ ПРАВИЛНИКА

У складу са Смјерницама за поступање републичких органа управе о учешћу јавности и консултацијама у изради закона („Службени гласник Републике Српске“, број: 86/22), Министарство трговине и туризма текст Правилника објавило је на интернет страници Министарства.