

---

# ПРАВО ПОТРОШАЧА

---

др Драјан ВУЈИСИЋ  
ванредни професор Правног факултета Универзитета у Крагујевцу

## ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА УПУТСТВА БЕЗ О ТУРИСТИЧКОМ ПУТОВАЊУ У ЗАКОН О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

### Резиме

Савет ЕЕЗ донео је јуна 1990. године Уједињено о њиховим аранжманима, аранжманима за одморе и аранжманима за организована путовања. Национална права држава чланица ЕЗ показивала су много неуједначености и да је национална пракса на овом пољу примено различита, чиме су се повећавале прејуреке слободи кретања услуга и ометања конкуренције међу организаторима путовања са седиштем у различитим државама чланицама. Циљ Уједињено је био, пре свега, да сиречи нефер конкуренцију и повећа заштити потрошача и доведе је на истиу равн на територији ЕЗ хармонизацијом законодавства појединих држава чланица.

Споразумом о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица и Републике Србије из 2008. године, истакнуто је важност усклађивања српског законодавства са законодавством заједнице, као и његова делотворна примена. Обавеза усклађивања домаћег законодавства с правном тековином Европске заједнице изискује и усклађивање српског права с оним семеном *acquis-a* који се односи на заштити потрошача. Као последица тога, 2010. године донет је нови Закон о заштити потрошача.

Закон о заштити потрошача је битно имплементирао Уједињено и тако учинио заштити потрошача делотворнијом, низом одредаба

које гарантују да потрошач добије све нужне информације о путовању, непроменљивости цене путовања, право на одустанак од уговора, и др.

**Кључне речи:** уговор, туристичко путовање, организатор путовања, продавац, потрошач.

## I Увод

Процеси уједначавања, хармонизације прописа и праксе у туризму земаља ЕЗ, посебно у области организованог туристичког путовања, одражавали су разлике у интересима, уз опште схватање да би једна унифицирана правила која би обухватала дефиницију, садржину, обавезе и одговорност према путнику (потрошачу) допринела отклањању евидентне правне несигурности на тржишту туристичких услуга. Савет ЕЗ после четири године од одобравања Иницијативе Комисије, донео је 13. јуна 1990. године Упутство о путним аранжманима, аранжманима за одморе и аранжманима за организована путовања<sup>1</sup> (у даљем тексту: Упутство). Национални закони држава чланица, према преамбули Упутства, показују бројне различитости са прилично неуједначеном праксом, што доводи до стварања препрека слободи пружања услуга и девијацији конкуренције међу туристичким операторима различитих земаља. Циљ Упутства је, пре свега, да спречи нефер конкуренцију, повећа заштиту потрошача и доведе је на исти ниво на територији ЕУ хармонизацијом законодавстава појединих држава чланица.

С друге стране, Споразумом о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица и Републике Србије из 2008. године (у даљем тексту: ССП), истакнута је важност усклађивања српског законодавства са законодавством заједнице, као и његова делотворна примена. Србија се обавезала да ће настојати да обезбеди постепено усклађивање постојећих закона и будућег законодавства са правним тековинама Заједнице. Такође, и да обезбеди да важеће и будуће законодавство буде правилно примењено и спроведено.<sup>2</sup> Обавеза усклађивања домаћег законодавства с правном тековином Европске заједнице изискује и усклађивање српског права с оним сегментом *acquis*-а који се односи на заштиту потрошача.<sup>3</sup> Као последица тога 2010. године донет је и нови Закон о заштити потрошача (у даљем тексту: ЗЗП).<sup>4</sup>

1 Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours *OJ* 1990 L 158.

2 Чл. 72 ССП.

3 Чл. 78 ССП.

4 *Сл. гласник РС*, бр. 73/2010.

Међутим, и пре доношења ЗЗП из 2010. године, код нас је Законом о облигационим односима из 1978. године (у даљем тексту: ЗОО)<sup>5</sup> путницима, као потрошачима организованог туристичког путовања, пружена адекватна правна заштита. То је учињено одредбама којима је уређено обавештавање путника (чл. 864 ЗОО), замена путника другим лицем (чл. 875 ЗОО), право путника да одустане од уговора (чл. 877 ЗОО), непроменљивост цене путовања, осим у законом прописаним случајевима (чл. 876 ЗОО), одговорност организатора путовања (чл. 866–870).

## II Појам и субјекти туристичког путовања

За разлику од Међународне конвенције о организованом путовању из 1970. године (и ЗОО) која дефинише уговор о организовању путовања као уговор којим се обавезује организатор путовања (туристичка, односно путничка агенција) да прибави путнику скуп услуга које се састоје од превоза, боравка и других услуга које су са њима везане, а путник се обавезује да организатору плати једну укупну (паушалну) цену, Упутство дефинише туристичко путовање (туристички пакет аранжман) као унапред утврђену комбинацију не мање од две услуге које укључују превоз, смештај и друге туристичке услуге које нису повезане са превозом или смештајем и учествују значајно у цени аранжмана, у трајању дужем од 24 часа, или ако укључује ноћење, које се продаје или нуди на продају по одређеној цени (чл. 2.1). У овом смислу дефинише туристичко путовање и ЗЗП, уз проширење појма и на вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или одређеном трајању без обзира на извојени обрачун или наплату појединачних услуга (чл. 5 ст. 1 тач. 29).<sup>6</sup>

Пред Европским судом правде поставило се, као претходно, питање да ли се Упутство примењује само на путовања по систему унапред утврђеног путовања од стране организатора путовања или и на путовања које је организовао организатор путовања у потпуности у складу са захтевом корисника. Суд је потврдио да појам организованог путовања треба тумачити у ширем смислу, односно да тај појам укључује и путовање које организује нека туристичка агенција на захтев и са детаљима које прецизира један клијент или одређена група.<sup>7</sup>

5 *Сл. лист СФРЈ*, бр. 29/78, 39/85...

6 Као и у ЗЗП, уговор о организовању путовања дефинише се и у Нацрту Грађанског законика Републике Србије из 2009. године (чл. 1118).

7 *Club Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Goncalves Garido* од 30. априла 2002. године.

Овакво тумачење Европског суда правде прихваћено је и у дефиницији туристичког путовања у ЗЗП.

У Упутству се дају дефиниције и субјеката уговора о туристичком путовању: организатора путовања, продавца (дистрибутера) и потрошача.

Организатор је лице које, не само понекад, организује аранжмане, продаје их или их нуди на продају, непосредно или преко продавца (чл. 2.2). Појам „организатора“ не подудара се са уобичајеном дефиницијом из тзв. уговорних потрошачких упустава ЕУ да „делује у оквиру своје професионалне или привредне делатности“. Нејасно је и значење појма „не само понекад“, па нека законодавства (Енглеска, Шведска) проширују појам организатора и на лица која организују путовања повремено.<sup>8</sup> Али, и од њих се захтева да организују делатност и подвргну се режиму из Упутства.<sup>9</sup> Продавац (дистрибутер) је лице које продаје или нуди на продају аранжмане које је осмислио организатор (чл. 2.3). ЗЗП, пак, говори *само* о трговцу, као правном или физичком лицу које наступа на тржишту у склопу своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе (чл. 5 ст. 1 тач. 2).

У смислу тзв. потрошачких Упутстава ЕУ, пресуда Европског суда правде,<sup>10</sup> као и ЗЗП, о потрошачу се говори ако су кумулативно испуњени следећи услови: да је реч о физичком лицу и да то лице закључује правни посао или делује на тржишту у сврхе које нису намењене његовој пословној или професионалној делатности. Изузетак представљају упутства (пре свега, она која се не односе на тзв. потрошачке уговоре), истина у мањини, која дају шири појам потрошача, односно обухватају под појмом потрошача не само физичко лице.<sup>11</sup> У Упутству (чл. 4.2) потрошач се одређује као лице које узима или је сагласан да узме аранжман, („главни уговарач“), или било које лице за чији се рачун главни

8 Hans Schulte-Nölke, Christian Twigg-Flesner and Martin Ebers, *EC Consumer Law Compendium – Comparative Analysis*, February 2008, стр. 211.

Према Закону о туризму (Сл. гласник РС, бр. 36/2009, 88/2010, 99/2011), синдикалне организације, удружења пензионера, феријалне, студентске, извијачке и планинарске организације и установе социјалне и дечје заштите, као и друга удружења и организације, могу само за своје чланове, односно кориснике, у складу са својим статутом, организовати туристичко путовање или излет, без сврхе стицања добити (чл. 46. ст. 1).

9 Миомир Драгашевић, „Уговор о организовању путовања и заштита туристе као потрошача“, *Зборник радова Og caveat emptor go caveat venditor*, Правни факултет Универзитета у Крагујевцу, 2009, стр. 216.

10 ЕСП 21.6.1978, 150/77, *Ott*, 1978, стр. 1431; ЕСП 22.11.2001, С-541/99 и С-542/99, *Idealservice*, 2001, I-9049.

11 Ewoud Hondius, „The Notion of Consumer. European Union versus Member States“, *Sydney Law Review*, vol. 28/89, стр. 98.

уговарач сагласи да купи аранжман („други корисници“) или неко друго лице коме је главни уговарач или неко од корисника уступио аранжман („прималац“). На овај начин Упутство се одриче својства потрошача као физичког лица и његовог деловања које није у пословном или професионалном циљу. Субјективно подручје примене овог Упутства обухвата „сваког, ко резервише путовање са пакет аранжманом“, чиме се покушава прилагодити околностима да се приликом резервације велике суме новца плаћају унапред, што би, код истовременог непознавања страног правног система, доводило до одустајања од уговора.<sup>12</sup> Из тог разлога су заштићени и они, који резервишу путовање у сврху пословне делатности, тако да и пословна путовања спадају у подручје примене ове директиве.<sup>13</sup> Имплементацијом Упутства и ЗЗП проширује појам потрошача и на физичко лице које користи туристичко путовање у оквиру своје пословне делатности, професије или заната, односно на основу уговора између трговца и трећег лица, који је закључио тај уговор у његову корист или је на њега пренео уговорену услугу (чл. 110).

### III Предуговорно обавештавање, форма и садржина уговора о туристичком путовању

Потрошач, по правилу, одлучује о одређеном туристичком путовању на основу информација садржаних у брошури и рекламном материјалу које обезбеђује организатор путовања или продавац. Он има право да претпостави да су те информације тачне и правно обавезујуће и да никаквих промена неће бити, осим ако је то публикованом брошуром одређено или су промене настале касније, уз сагласност уговорних страна.<sup>14</sup>

Брошура која се даје потрошачу, мора на јасан, разумљив и прецизан начин да садржи, како укупну цену, тако и све битне информације које се тичу: дестинације, карактеристика и категорије саобраћајних средстава која ће се користити; врсти смештаја, локацији, категорији или степену удобности и њеним основним карактеристикама; планираном јеловнику; опису реда путовања (итинерер); основне информације о пасошима, условима за добијање визе, као и формалностима које се одnose на заштиту здравља у току пута и боравка;<sup>15</sup> авансу који треба пла-

12 Види: разлог разматрања бр. 9 Упутства.

13 Златан Мешкић, „Хармонизација Европског потрошачког права – Зелена књига 2007. године“, *Зборник радова Правног факултета у Силешију*, бр. 3/2009, стр. 555.

14 Sagub Bedford (ed.), *European Travel Law*, Chichster, 1997, стр. 344.

15 Предузеће за туризам и услуге које је организовало путовање у иностранство чини повреду добрих пословних обичаја и пословног морала ако не обавести или по-

тити и роковима плаћања и плана исплате остатка цене; ако је утврђен најмањи број особа потребан за организовање путовања, крајњи рок за обавештавање потрошача у случају да се аранжман откаже.<sup>16</sup>

Организатор, односно продавац нема обавезу да потенцијалне клијенте снабде брошуром, али су ово информације које представљају предуговорну обавезу организатора или продавца.<sup>17</sup>

Организатор и/или продавац ће потрошачу, такође, у писаној или некој другој одговарајућој форми, правовремено, пре почетка путовања (најчешће седам календарских дана пре почетка путовања), пружити информације које се односе на: време и места успутних станица и саобраћајних веза, као и појединости о месту које ће бити резервисано за путника, као на пример, кабина или лежај на броду, лежај у спаваћим колима у возу (ова обавеза не постоји у чешком и италијанском праву); место, адресу и телефонски број локалног представника организатора или продавца, ако то нема, локалних агенција на чију помоћ би потрошач, у случају потешкоћа, могао да се ослони (где такви представници или агенције не постоје, потрошач у сваком случају мора да добије број који може користити у случају преке потребе или информацију која ће му омогућити контакт са организатором и/или дистрибутером); могућност за склапање полисе осигурања која треба да покрије трошкове евентуалног отказивања путовања од стране потрошача или трошкове пружене помоћи, укључујући и репатријацију у случају несрећног случаја или болести; у случају путовања или боравка у иностранству малолетника, информацију која омогућава директан контакт са дететом или особом која је одговорна за дете у месту боравка (према ЗЗП, трговац је дужан да ову информацију достави потрошачу најкасније 14 дана пре отпочињања путовања<sup>18</sup>).<sup>19</sup>

Упутство, овако, чини заштиту потрошача делотворнијом низом одредаба које гарантују да потрошач добија све нужне информације о путовању, да постоји корелација између оног што је објављено у брошури и стварности у актуелном уговору и да ће о изменама услова потрошач бити обавештен унапред тако да може да одлучи шта да чини.<sup>20</sup>

грешно обавести корисника услуге о формалностима око издавања пасоша и визе, па корисник због тога буде изложен малтретирању и додатним трошковима. Одлука Суда части при Привредној комори Београда, С. бр. 78/04 од 24.11.2004, *Право и привреда*, бр. 9-12/05, стр. 166.

16 Упутство, чл. 3.2.

17 Види: ЗЗП, чл. 93.

18 Види: ЗЗП, чл. 93. ст. 3.

19 Упутство, чл. 4.1.б.

20 S. Bedford (ed.), *нав. дело*, стр. 398.

Према ЗЗП (чл. 96 ст. 4), трговац је дужан да обавести потрошача о свакој промени података у *примереном року* пре закључења уговора о туристичком путовању.

Елементи које треба унети у уговор о туристичком путовању су: путна дестинација, и тамо где се предвиђа дужина боравка, релевантан период са датумима; средства, карактеристике и категорије превоза који ће се користити, датуме, време и тачке поласка и повратка; тамо где аранжман укључује смештај, локацију, туристичку категорију или степен удобности и његове основне карактеристике и планирани јеловник; да ли је предвиђен најмањи број лица потребан за реализовање аранжмана и крајњи рок за обавештавање потрошача ако дође до отказивања; маршруту; посете, екскурзије и друге услуге које су укључене у укупну цену договорену за аранжман; име и адресу организатора, продавца и, евентуално, осигураваача (нпр. у случају закључења уговора о осигурању које покрива трошкове отказа туристичког путовања од стране потрошача у случају несреће или болести или трошкове помоћи и повратка са туристичког путовања); цену аранжмана, указивање на могућност промене цене и указивање на дажбине, порезе и новчане накнаде за одређене услуге (накнаде за укрцавање и искрцавање у лукама и на аеродромима, туристичке таксе) ако ови трошкови нису укључени у цену аранжмана; распоред и начин плаћања; посебне захтеве које је потрошач доставио организатору или продавцу у тренутку резервације, који су прихваћени; рок за улагање притужбе потрошача који се тиче неиспуњења или неуредног испуњења уговора, као и рок за решавање притужби потрошача.<sup>21</sup> Елементи уговора, осим поменутих, према ЗЗП, јесу и услови под којима потрошач има право да одустане од уговора (чл. 96 ст. 7 тач. 5).

Ово је минимум садржине, елементи који се имају обухватити уговором, осим ако нису релевантни за конкретни уговор (принцип тзв. минималне клаузуле; према нашем ЗЗП они су обавезни). Сви елементи, односно услови уговора морају бити сачињени у писаној форми или у неком другом потрошачу разумљивом и доступном облику и морају му бити саопштени пре закључења уговора, уколико се не ради о *last minute* резервацији, односно уговору (у Аустрији и Немачкој услови уговора морају бити предати путнику приликом или непосредно по закључењу уговора).<sup>22</sup> Копија услова предаје се потрошачу. Упутством није предвиђено да је потрошач, као уговорна страна, дужан да стави потпис на уговор, али је могуће да се таква одредба утврди националним правом држава чланица. Према ЗЗП (чл. 96), уговор о туристичком

21 Упутство, Анекс.

22 Упутство, чл. 4.2. а-ц.

путовању закључује се у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму) и садржи, поред осталог, датум и место закључења уговора и потписе уговорних страна.

Неке државе су, међутим, искористиле принцип тзв. минималне клаузуле, тако да има одступања у односу на Упутство, у погледу снабдевања клијената брошуром, садржаја предуговорних информација (дужност да се пруже информације о пасошима и визама у Чешкој се захтева само за њене држављане, на Кипру за држављане и резиденте Кипра, а у Аустрији и Немачкој за грађане држава чланица у којима се нуди пакет аранжман; обавеза информисања о времену и месту успутних станица и саобраћајних веза као и појединости о месту које ће бити резервисано за путника, не постоји у чешком и италијанском праву), елемената садржаних у уговору (нпр. услова под којима потрошач и/или организатор могу одустати од уговора), облика предуговорних информација (у Естонији и Немачкој се не захтева посебна форма за пружање ових информација).<sup>23</sup> Нејасна је и сама формулација облика у коме се потрошачу пружају предуговорне информације, па и уговора – у писаној форми или у неком *другом појединачно разумљивом и досљудном облику* (адекватан израз био би у писменој форми или на *трајном носачу записа*<sup>24</sup>). Такође, нејасно је и то на шта се односе изузеци од информационих захтева у случају *last minute* резервација, односно уговора.

#### IV Измена уговорених услова и право на одустанак од уговора

Основни услови уговора могу се променити, пре отпочињања туристичког путовања, са или без последица по потрошача, са настојањем да се елиминише неравнотежа у расподели ризика. Ако организатор закључи да је пре поласка принуђен да измени поједине битне одредбе уговора (цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорију превоза, датум отпочињања туристичког путовања, врста, локација, категорија или ниво удобности смештаја, и сл.), дужан је да о томе што пре обавести потрошача. Потрошач тада има право да раскине уговор, без икаквих последица, или да прихвати измене уговора у којој су наведене промене и њихов утицај на цену. Потрошач је, с друге стране, обавезан да о својој одлуци што пре обавести организатора путовања или продавца (Упутство, чл. 4.5). Организатор је дужан да измене услова уговора саопшти потрошачу у писаној форми или у неком

23 Hans Schulte-Nölke, Christian Twigg-Flesner, Martin Ebers, *нав. дело*, стр. 211.

24 H. Schulte-Nölke, Ch. Twigg-Flesner, M. Ebers, *нав. дело*, стр. 216.



другом потрошачу разумљивом и доступном облику (трајном носачу записа, средством комуникације на даљину).<sup>25</sup>

До измена уговорених услова долази нарочито у случају измене, односно повећања или смањења уговорене цене. Чланом 4.4 Упутства штите се потрошачи од неоправданих промена цене. Правило је да цена утврђена уговором подлеже измени само у прописаним случајевима, ако је то изричито предвиђено у уговору и ако је прецизно формулисано како ће се промена цене израчунати. Цене у брошурама утврђене су на бази тарифа давалаца услуга (превозника, хотелијера, и др.) и девизних курсева, који су важили у време састављања организованог путовања, некад за дужи период пре времена поласка. Упутство омогућава организатору измену цене само у случајевима промена: трошкова превоза, укључујући цене горива; дажбина, пореза и новчаних накнада за одређене услуге, као што су пристанишне таксе, новчане накнаде за укрцавање и искрцавање у лукама и на аеродромима; или промена у девизном курсу (чл. 4.4.а). У циљу обезбеђења непроменљивости цене, Упутство предвиђа да се у периоду од 20 дана пре уговореног поласка, уговором утврђена цена не може повећавати (чл. 4.4.б). Норме у Упутству у великој мери подударају се са чл. 876 ЗОО, осим одређења да се цена не може повећавати фиксирано време које претходи почетку путовања. У Упутству је *изосијала*, пак, одредба из ст. 3 чл. 876 ЗОО о праву путника на раскид уговора, без обавезе на накнаду штете и са правом на враћање онога што је платио организатору путовања, ако повећање уговорне цене пређе 10%.

ЗЗП (сагласно ЗОО) проширује подручје заштите потрошача његовим правом на одустанак од путовања, односно уговора, у било ком моменту, потпуно или делимично. Не захтева се образложење за овај одустанак и поставља се питање једино сношења последица раскида. С обзиром да се овај уговор закључује некада много пре самог почетка путовања, разликује се благовремени и неблаговремени одустанак. У првом случају, трговац има право на накнаду административних трошкова, који не могу бити већи од 5% од вредности туристичког путовања. У другом случају, трговац може од потрошача захтевати накнаду у одређеном проценту уговорене цене који се утврђује сразмерно периоду преосталом до отпочињања туристичког путовања и који мора бити економски оправдан. У случају да потрошач одустане од уговора због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, као и у случају ако потрошач обезбеди одговарајућу замену или замену пронађе трговац, трговац има право искључиво на

25 Види: ЗЗП, чл. 98.

накнаду административних трошкова (ЗЗП, чл. 99). Међутим, из ЗЗП изостала је одредба ст. 5 чл. 877 ЗОО по којој ако путник одустане од уговора након почетка путовања, а разлог за то нису претходно наведене околности, организатор има право на пуни износ уговорене цене путовања.

Организатори путовања, не тако ретко, резервишу у општим условима путовања право да раскину једнострано уговор, уз навођење разлога за то, са обавештењем у примереном року и без обавезе на накнаду штете. Упутством се настоји повећати заштита потрошача у овим и сличним случајевима.

Прво, када потрошач одустане од уговора због измена основних услова уговора од стране организатора путовања или ако, из било ког разлога, који није настао кривицом потрошача, организатор откаже аранжман (туристичко путовање) пре договореног дана поласка, потрошачу се нуде средства како би се потпуно обештетити.<sup>26</sup> Потрошач може да прихвати замену за аранжман (туристичко путовање) истог или бољег квалитета, ако је организатор и/или продавац у стању да му то понуди (ако је аранжман који му се нуди нижег квалитета, организатор ће потрошачу вратити разлику у цени, а ако је бољег квалитета потрошач је дужан да плати разлику у цени<sup>27</sup>); или да поврати износ који је платио по основу уговора, што је пре могуће. Потрошач има, по правилу, и право на накнаду штете због неиспуњења уговорних обавеза, било од организатора путовања или продавца. Међутим, не настаје обавеза на накнаду штете у два случаја: прво, ако је до отказивања (раскида уговора) дошло због недовољног броја пријављених путника, испод минимума предвиђеног за тај аранжман и потрошач је писмено обавештен о отказивању путовања у року, који је наведен у опису аранжмана. Овај рок би морао бити одмерен тако да омогући потрошачу да благовремено букира путовање код другог организатора или продавца (према чл. 100 ст. 2 тач. 1 ЗЗП, рок за обавештавање потрошача о раскиду не може бити краћи од пет дана од дана отпочињања туристичког путовања<sup>28</sup>); друго, ако је отказивање настало, искључујући пребукирање, због више силе, односно неубичајених и непредвидивих околности, које су изван контроле и утицаја стране која се на то позива, чије се последице, ни уз дужну пажњу нису могле избећи. Ако због догађаја за који нису одговорне уговорне стране испуњење обавезе трговца (организатора путовања) постане немогуће, престају и обавезе потрошача. Ако је потрошач предузео одређене радње у циљу испуњења своје уговорне обавезе, може захтевати од трговца повраћај уплаћених средстава по правилима о враћању стеченог без основа. Трошкове повратка потрошача

26 Упутство, 4.6.

27 Види: ЗЗП, чл. 100 ст. 1 тач. 1.

28 ЗЗП, чл. 100 ст. 2 тач. 1.

у место поласка или друго договорено место, снесе уговорне стране у једнаким деловима, а друге трошкове који се односе на престанак уговора сноси потрошач.<sup>29</sup>

Друго, када после поласка значајан део уговорених услуга није пружен или организатор схвата да неће бити у могућности да пружи значајан део предвиђених услуга, организатор ће понудити алтернативне аранжмане (друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања) који од потрошача не захтевају додатне трошкове и надокнадити разлику између понуђених и пружених услуга. Ако је немогуће да се направе такви аранжмани или их потрошач не прихвата из оправданих разлога, организатор ће обезбедити потрошачу, без додатних трошкова, адекватан превоз до места поласка или, уз сагласност потрошача, неког другог места и обештетиће потрошача. (чл. 4.7 Упутства). У супротном, потрошач може да о свом трошку прибави друге одговарајуће услуге или изврши повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са трговцем. Потрошач има и право на накнаду трошкова.<sup>30</sup>

Увек кад је спречен да учествује у организованом путовању, потрошач може своју резервацију пренети лицу које за то путовање испуњава све предвиђене услове, под условом да је претходно дао благовремено и прихватљиво обавештење. Преносилац аранжмана и његов корисник солидарно и појединачно одговарају организатору или продавцу за плаћање остатка путовања, по уговору, као и за све додатне трошкове који настају из оваквог преноса (Упутство, чл. 4.3). Државе чланице ЕУ у својим законима прецизирају рокове у којим потрошач може вршити право замене другим лицем (обично је седам дана од дана отпочињања путовања). ЗЗП (чл. 97) не условљава замену потрошача другим лицем спреченошћу потрошача да учествује у организованом путовању нити да даје прихватљиво обавештење, али и не одређује рок у коме потрошач може вршити право замене (употребљава се широка формулација – примерени рок). Упутством (исто и ЗЗП) није одређена форма у којој потрошач даје организатору, односно продавцу обавештење о замени другим лицем.

## V Одговорност организатора путовања и продавца

Потрошач, као страна у уговору, очекује извршење организованог путовања у целини, његову потпуну и уредну реализацију. Организатор је дужан да потрошачу пружи туристичко путовање на начин

29 Види: ЗЗП, чл. 106.

30 Види: ЗЗП, чл. 103 ст. 3 и 4.

који је уговорен. Туристичко путовање је у складу са уговором ако има својства која је организатор гарантовао потрошачу или ако одговара уобичајеној или уговореној намени.

Упутство (чл. 5.1) предвиђа да су државе чланице ЕУ дужне да осигурају да организатор путовања и/или продавац, као страна у уговору, буде одговоран потрошачу за доследно извршавање обавеза које проистичу из уговора, без обзира да ли ове обавезе треба да изврши организатор путовања и/или продавац или други даваоци услуга (пружалац услуга транспорта, смештаја, исхране и забавних, културних, спортско-рекреативних или других програма којима се испуњава слободно време). Не доводи се при томе у питање право организатора и/или продавца да покреће поступке против одговорних давалаца услуга. Ова одредба, коришћењем термина организатор путовања и/или продавац, оставља слободу државама чланицама да изједначе та два субјекта са истом одговорношћу: солидарном или супсидијарном или предвиде различите режиме.<sup>31</sup>

Имплементирајући Упутство, ЗЗП детаљно уређује питање одговорности трговца. Прво, потрошач има право на накнаду штете ако трговац или треће лице које је у име трговца требало да изврши обавезу из уговора о туристичком путовању не испуни односно делимично испуни обавезу из уговора или ако касни са њеним испуњењем. Потрошач тада има право и на накнаду нематеријалне штете.<sup>32</sup> С друге стране, трговац има право регреса од одговорног даваоца услуге (чл. 107 ст. 1 и 2). Друго, потрошач има право на умањење цене у случају да одступање од уговора на које потрошач укаже није отклоњено за време трајања туристичког путовања. Ако одступање од уговора на које потрошач укаже, а које није отклоњено за време трајања туристичког путовања, представља неизвршење или делимично извршење уговорне обавезе у погледу њеног обима или квалитета, потрошач може да захтева од

31 Н. Schulte-Nölke, Ch. Twigg-Flesner, M. Ebers, *нав. дело*, стр. 216.

32 Нематеријална штета се огледа како у претрпљеним физичким тако и душевним боловима (разочарења, узрујавања, понижења, узнемиравања, фрустрације). П. Кларић, „Одговорност за неимовинску штету због повреде уговора о организовању путовања“, *Зборник ПФ у Зајребу*, посебан број, 2006, стр. 390.

Лице коме су, без његовог знања пренете ствари у другу хотелску собу да би у претходну био смештен други гост, има право на накнаду нематеријалне штете за доживљено понижење. Пресуда Врховног суда Србије, Рев. 142/97 од 2. IV 1997. године.

Члан 5 Упутства експлицитно не каже да потрошач има право и на накнаду за нематеријалне штете. Међутим, према пресуди Европског суда правде, у случају *Simone Leitner*, потрошач има право на накнаду нематеријалне штете, и посебно, да таква накнада може да настане због губитка уживања који је потрошач претрпео због неправилног пружања туристичког путовања. Н. Schulte-Nölke, Ch. Twigg-Flesner, M. Ebers, *нав. дело*, стр. 214.

трговца повраћај уплаћених средстава по основу уговора о туристичком путовању (чл. 104). Треће, потрошач има право на раскид уговора у случају да туристичко путовање није саобразно уговореном. Потрошач је дужан да претходно захтева од трговца отклањање недостатака у примереном року. Потрошач није дужан да трговцу остави примерен рок за отклањање несаобразности ако отклањање несаобразности није могуће или ако трговац изричито одбије да пружи другу одговарајућу услугу, као и када потрошач нема интерес за отклањање несаобразности (чл. 105).

О сваком пропусту у извршењу уговора, који потрошач запази на лицу места, мора да укаже даваоцу услуга, организатору и/или продавцу, у писменом облику или другој одговарајућој форми што је раније могуће.<sup>33</sup> У случају жалбе, организатор и/или продавац, или њихов локални представник, ако постоји, мора одмах да уложи напоре да нађе одговарајуће решење.<sup>34</sup> Према ЗЗП (чл. 109), потрошач је дужан да трговца, посредника, локалног представника трговца или локалну агенцију на коју је трговац упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи, у писменој форми или на други одговарајући начин, обавести о недостацима извршених услуга, најкасније у року од месец дана од дана утврђивања недостатака. У супротном, потрошач не може захтевати умањење цене,<sup>35</sup> раскид уговора и накнаду штете, осим ако се одговорност за пропуштање рока не може ставити потрошачу на терет (трговац није обавестио потрошача о његовим правима и обавезама за случај недостатака у извршењу услуга).

Организатор путовања и/или продавац се ослобађају од одговорности ако се неизвршавање или неуредно извршавање обавеза из уговора може приписати пропусту потрошача; пропусту трећег лица, које није у вези са пружањем уговорених услуга, и као такви су непредвидиви и неизбежни; вишој сили или догађају који организатор и/или продавац или давалац услуга, чак уз сву дужну пажњу, није могао предвидети, нити спречити. У случају ослобађања због пропуста трећег лица или више силе од организатора и/или продавца се захтева да одмах пружи помоћ потрошачу који се налази у тешкоћама.<sup>36</sup> Према ЗЗП (чл. 107 ст. 3), трговац се ослобађа одговорности ако докаже да је неиспуњење,

33 Упутство, чл. 5.4.

34 Упутство, чл. 6.

35 Према чл. 869 ЗОО, ако су услуге из уговора о организовању путовања непотпуно или некавалитетно извршене, путник може захтевати сразмерно снижење цене под условом да је ставио приговор организатору путовања у року од осам дана од дана завршетка путовања. Види и Пресуду Окружног суда у Зрењанину Гж. 361/95 од 31. I 1997. године.

36 Упутство, чл. 5.2 т. 2.

делимично испуњење или кашњење са испуњењем последица потрошачевог намерног или крајње непажљивог поступања.

У складу и са праксом организатора путовања да у општим условима ограничавају своју одговорност, у Упутству (чл. 5.2) се предвиђају специфична овлашћења држава чланица да у погледу штета насталих због неиспуњења или неуредног пружања услуга које су назначене у аранжману могу предвидети да накнада штете буде ограничена у складу са међународним конвенцијама које регулишу ове услуге, као и да дозволе да се накнада штете може ограничити уговором, осим у случају повреда лица. Већина држава чланица ЕУ је искористила ово овлашћење. Међутим, између њих постоје и значајне разлике које могу представљати и потенцијалне баријере, пре свега, код тзв. прекограничних путовања.<sup>37</sup> Према ЗОО (чл. 870) ништаве су одредбе уговора о организовању путовања којима се искључује или смањује одговорност организатора путовања, али је пуноважна писмена одредба уговора којом се унапред одређују највиши износ накнаде, под условом да није у очигледној несразмери са штетом. Ограничење износа накнаде, међутим, не важи ако је организатор штету проузроковао намерно или крајњом непажњом.

Повећање ризика различите природе и опасности да туристи, корисници организованог путовања буду оштећени у најширем смислу, повећао је интерес за финансијске гаранције и облике заштите, посебно за осигурање солвентности организатора и туристичких агенција. Широки низ мера који се примењује у већини држава ЕУ прописима (Француска) или другим, саморегулативним актима професионалних асоцијација (Енглеска, Шведска) односи се, по правилу, с једне стране, на постојање гарантних фондова за случај инсолвентности или нестанка организатора или продавца и с друге стране, осигурање од одређених ризика (што је и услов за добијање дозвола за рад или учлањење у професионалне асоцијације).<sup>38</sup>

Према ЗЗП (чл. 108), трговац је дужан да потрошачу пружи гаранцију којом се обавезује да ће извршити повраћај уплаћене цене и исплатити накнаду трошкова повратка потрошача у место повратка, ако услуга из уговора о туристичком путовању не буде извршена због неспособности плаћања трговца. Гаранција се пружа осигурањем неспособности плаћања трговца, или банкарском гаранцијом на први позив.

37 Н. Schulte-Nölke, Ch. Twigg-Flesner, M. Ebers, *нав. дело*, стр. 215.

38 У Аустрији је, нпр. 1986. године основан „Туристички Гаранцијски фонд“.

**Dragan VUJISIĆ, PhD**

Associate Professor at the Faculty of Law, University of Kragujevac

## IMPLEMENTATION OF DIRECTIVE OF EEC ON PACKAGE TRAVEL IN THE LAW ON CONSUMERS' PROTECTION IN REPUBLIC OF SERBIA

### Summary

*In June 1990 the Council of EEC passed the Directive on package travel, package holidays and package tours. The national laws of the countries – members of EU have exhibits many discrepancies showing that the national practice in this area is obviously different which imposes more obstacles to the freedom of providing services and disturbance of the competition among the organizers of travel who have main office in different states – members. The purpose of the Directive is, first of all, to prevent unfair competition and to increase protection of consumers and to bring it to the same level at the territory of EU by harmonizing the legislature of individual Member States.*

*The Agreement on stabilization and joining between the European Union and its Member States and Republic of Serbia from 2008 emphasizes the importance of bringing the Serbian legislature into accord with the legislature of the Union as well as its effective application. The necessity of harmonizing the local legislature with the legal tradition of the European Union imposes also the need to bring the Serbian law into accord with that segment of *acquis* which is related to protection of consumers. As a consequence of this, a new law on consumers protection was passed in 2010.*

*The Law on Consumers' Protection has significantly implemented the Directive thus making the protection of consumers more effective, by a number of regulations which guarantee that the consumer gets all necessary information about the travel, invariable travel costs, the right to breach the agreement, etc.*

**Key words:** agreement, tourist travel, organizer of travel, seller, consumer.