

Др Драјан ВУЈИСИЋ
ванредни професор Правног факултета Универзитета у Крагујевцу

У СУСПРЕТ НОВОЈ ДИРЕКТИВИ О „ПУТНИМ“ АРАНЖМАНИМА

Резиме

Предмет рада је приказ и анализа одредаба предлога Директиве о путовањима у пакет аранжманима и помоћошним пушним аранжманима којима се уређује подручје примене Директиве, информисање пушника, измене уговора о путовању пре почетка коришћења пакет аранжмана, раскид уговора о путовању пре почетка коришћења пакет аранжмана, одговорности за испуњење услуга путовања укључених у пакет аранжман, заштити пушника у случају insolventности организатора путовања и/или продавца. Поред одредаба Предлога нове Директиве коју је припремила Европска комисија, презентују се и амандмани који су у редовној законодавној процедури предложени од стране Европског парламента.

Кључне речи: пакет аранжман, помоћошни пушни аранжман, пушник, организатор, продавац.

I Претходне напомене

Директивом о пакет путовањима, пакет одморима и пакет турама¹ (у даљем тексту: Директива 90/314 ЕЕЗ) пружа се потрошачима,

¹ Council Directive of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, *Official Journal of the EU*, L 158/59, 23.6.1990.

односно путницима, заштита која није доступна купцима појединачних услуга путовања. Кључна права потрошача установљена овом Директивом су: пре потписивања уговора прима све информације о путовању; постоји увек најмање једна страна (организатор и/или продавац) која је одговорна за правилно извршење свих уговором обухваћених услуга; ако не може отићи на путовање, своју резервацију може пренети на друго лице; цена путовања не може се изменити 20 дана пре поласка, а ван тог рока само у одређеним ситуацијама; може одустати од уговора и остварити повраћај новца ако је измењен и један од битних елемената уговора; ако организатор путовања откаже пакет аранжман има право на повраћај новца и накнаду штете; ако се након поласка не могу пружити важни делови пакет аранжмана, морају му се понудити алтернативна решења, без додатног трошка, како би се наставило путовање; у случају потешкоћа има право на правовремену помоћ; у случају insolventности организатора путовања и/или продавца, биће му враћени претходно уплаћени износи а ако је путовање већ започело омогућиће му се повратак у место поласка.

Међутим, од доношења Директиве 90/314 ЕЕЗ протекло је више од две деценије. За то време тржиште услуга путовања доживело је промене, посебно захваљујући интернету односно чињеници да се са све већим бројем корисника интернета, услуге путовање све чешће прибављају на интернету, као и настајањем нових комбинација услуга путовања. Мада и данас не мали број путника из ЕУ и даље купује пакет аранжмане на традиционалан начин (одлазе у туристичку агенцију како би уплатили своје туристичко путовање које је унапред спремила агенција са свим детаљима), све више путника уплаћује разне делове свог путовања одвојено или уплаћују прилагођена путовања која комбинују један или више трговински повезаних трговаца према потреби и укусу путника, посебно на интернету. У предмету *Club Tour*,² Европски суд правде је „утврдио“ да је комбинација туристичких услуга које пружа туристичка агенција како би се испунили специфични захтеви потрошача до тренутка закључења уговора обухваћена Директивом 90/314 ЕЕЗ. Ипак, упркос овој одлуци, појавила су се сложена питања и дошло је до судских поступака у државама чланицама,³ јер остаје нејасно у којој мери су савремени начини комбиновања услуга путовања обухваћени Директивом 90/314 ЕЕЗ и да ли су трговци који се баве таквим комбиновањима одговорни за вршење одговарајућих услуга.

2 C-400 *Club Tour, Viagens e Turismo* против *Alberto Carlos Lobo Goncalves Garrido* и *Club Med Viagens*, ECR 2002, I-04051.

3 Нпр. предмети немачког *Bundesgerichtsof*-а од 30.9.2010. у предмету *Ха ZR 130/08* и холандског *Eerste kamer Hoge Raada* од 11.6.2010. у предмету *08/04611, SGR* против *ANVR* и др.

У том новом тржишном окружењу, садашњом Директивом 90/314 ЕЕЗ не задовољавају се више потребе потрошача и трговаца (организатора путовања и продаваца тј. туристичких агенција). Застарело подручје примене Директиве 90/314 ЕЕЗ доводи до тога да потрошачи који сматрају да су заштићени могу постати губитници при куповини путовања која нису обухваћена Директивом 90/314 ЕЕЗ. Такође, различитим правилима у разним државама чланицама, као последице принципа тзв. минималне хармонизације,⁴ трговцима се отежава да „продају“ своје туристичке производе у другим државама, односно да прошире своје активности у другим државама чланицама ЕУ, јер не послују у једнаким и равноправним условима.⁵ То доводи истовремено и до мањег избора за потрошаче. У пракси правна правила и њихова примена може се разликовати зависно од тога како и где се нуде аранжмани на продају и ко то чини, иако може бити речи о истим услугама путовања.

После дуготрајног чекања, 9. јула 2013. године у редовну законодавну процедуру упућен је предлог нове директиве⁶ (у даљем тексту: Предлог Директиве) која мења и ставља ван снаге Директиву 90/314 ЕЕЗ. Предлог Европске комисије је у марту 2014. године након првог читања прихваћен уз амандмане од стране Европског парламента.⁷

Предлогом Директиве појашњава се постојећа Директива (90/314 ЕЕЗ) и усклађује с правним и тржишним развојем. Конкретно: подручје њене примене је шире и, осим „традиционалног“ пакет аранжмана обухвата и нове комбиноване путне аранжмане, тако што се у њено подручје примене укључују разни облици пакет аранжмана на интернету и потпомогнути путни аранжмани; обезбеђује се већа транспарентност

4 У извештају Комисије SEC (1999) 1800 о спровођењу Директиве 90/314 ЕЕЗ истакнуто је да у законима у којима се имплементира Директива у национално законодавство постоје битне разлике, јер се у њој примењује приступ минималног усклађивања и државама чланицама дата су широка дискрециона права, као и због нејасноћа у тексту.

5 The European Commission – Health and Consumers DG, Study on Consumer Detriment in the Area of Dynamic Packages, London, 2009, доступно на адреси: http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/study_consumer_detriment_dyna_packages_en.pdf, 10.3.2015.

6 Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004, Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC, COM(2013) 512 final – 2013/0246 (COD), 9.7.2013.

7 European Parliament legislative resolution of 12 March 2014 on the proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004, Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC, COM(2013)0512-C7-0215/2103/0246(COD), 12.3.2014.

омогућавајући свим путницима да јасно препознају да ли им је понуђен пакет аранжман или не, избегавајући тиме забуну; уклањањају се препреке пословању у другим државама чланицама помоћу уједначених правила о одговорношћу, *ad hoc* механизму за олакшавање узајамног признавања програма заштите у случају инсолвентности и др., чиме се трговцима отвара више могућности да прошире своје активности у разним државама чланицама; стављају се ван снаге посебна правила о брошурама, али се и даље обезбеђује да путник прими све кључне информације пре закључивања уговора и да се обавести о свим променама након тога; путницима се обезбеђују нова права отказивања (раскида) уговора; правила о ценама биће праведнија и предвидљивија увођењем горње границе за повећање цене; обезбеђују се јаснија правна средства и бољи правни систем заштите у случају неправилности у извршавању обавеза из уговора, повезујући недавно донесено законодавство ЕУ о алтернативном решавању спорова и решавању спорова путем интернета; рационализују се правила о уговорној одговорности; појашњавају се правила о заштити у случају инсолвентности трговца (обавезују се државе чланице да омогуће узајамно признавање националних програма заштите у случају инсолвентности у оквиру структуралног механизма сарадње).

Сврха нове Директиве (чл. 1) је да допринесе правилном функционисању унутрашњег тржишта и постизању високог нивоа заштите путника усклађивањем одређених аспеката закона и других прописа држава чланица ЕУ у вези с уговорима о путовањима у пакет аранжману и потпомогнутим путним аранжманима који се закључују између путника и трговаца.

II Подручје примене

Подручје примене Предлога Директиве, иако и даље усредсређено на пакет аранжмане, у односу на Директиву 90/314 ЕЕЗ, шире је и обухвата нове комбиноване путне аранжмане, узимајући у обзир различите начине на које се услуге путовања могу комбиновати. Примењује се на пакет аранжмане и потпомогнутне путне аранжмане.

Према чл. 3 тач. 2 Предлога Директиве, „пакет аранжман“ представља комбинацију најмање две врсте услуга путовања за потребе истог путовања или одмора ако: (1) те услуге саставља исти трговац, укључујући на захтев путника или у складу с његовим избором, пре него што је закључен уговор о свим услугама (у складу с праксом Европског суда правде није важно комбинују ли се услуге путовања пре контактирања с путником или се то чини на његов захтев, односно по

његовом избору), или (2) независно од тога да ли су закључени посебни уговори с појединачним даваоцима услуга путовања, ако се те услуге: (а) купују на једној продајној тачки у оквиру истог поступка резервисања, (б) нуде или наплаћују по јединственој или укупној цени (јединствена, укупна цена није обавезан „кумулативан“ елемент пакет аранжмана него „алтернативан“), (в) оглашавају или продају под називом „пакет аранжман“ или под сличним називом, (г) комбинују након закључења уговора којим трговац путнику даје право избора између разних врста услуга путовања (нпр. поклон-пакети у оквиру пакет аранжмана), или (д) купују од различитих трговаца путем повезаних поступака резервисања на интернету ако се име путника (и други подаци као што су контактни подаци или подаци о пасошу) или подаци који су потребни за спровођење трансакције (нпр. подаци о кредитној картици или друге информације потребне за наплату) у вези са резервацијом преносе од једног до другог трговца најкасније када се потврди резервација прве услуге.

„Потпомогнути путни аранжмани“ (чл. 3 тач. 5)⁸ представљају комбинацију најмање две врсте услуга путовања за потребе истог путовања које не представљају пакет аранжман а које за последицу имају закључивање посебних уговора с појединачним даваоцима услуга путовања, ако продавац (или један од даваоца услуга⁹) омогућава комбиновање: (1) на основу одвојених резервација приликом једне посете контактної тачки или контакта с њоме, или (2) путем циљног прибављања додатних услуга путовања од другог трговца преко повезаних поступака резервације на интернету најкасније када се потврди резервација прве услуге (примера ради ако уз потврду резервације прве услуге путовања, нпр. авио превоза, путник добије и понуду да резервише другу услугу путовања доступну на одабраном одредишту, нпр. смештај у хотелу, с линком на место резервисања другог даваоца услуга или посредника).

У циљу транспарентности, пакет аранжмани се разликују од потпомогнутих путних аранжмана, код којих туристичке агенције путем интернета или у пословницама путницима помажу у комбиновању услуга путовања, што доводи до тога да путник закључује посебне уговоре с различитим даваоцима услуга путовања, између осталог путем повезаног поступка резервисања. С друге стране, потпомогнуте путне аранжмане треба разликовати од услуга путовања које путници резервишу појединачно, често у различито време, па за потребе истог путовања.

8 Амандманом 41 Парламента предлаже се замена израза „потпомогнути путни аранжман“ изразом „повезани путни аранжман“.

9 Према амандману 45 Парламента.

Потпомогнуте путне аранжмане на интернету треба разликовати и од линкова преко којих се путници само уопштено обавештавају о даљим услугама путовања, на пример када хотел или организатор догађаја на свом *web*-сајту постави листу свих оператера који нуде услуге превоза до хотела или места догађаја независно од резервисања или ако се за оглашавање служе „колачићима“ и „метаподацима“.

За разлику од пакет аранжмана, на потпомогнуте путне аранжмане применљиво је само неколико одредаба Предлога Директиве: оне које се односе на заштиту у случају инсолвентности (чл. 15 и 16), на обавезу обавештавања путника да ће сваки појединачни давалац услуге бити једино одговоран за њено извршење (чл. 17), оне које успостављају одговорност продавца за грешке приликом резервације (чл. 19) и за случај да је седиште организатора путовања ван ЕУ, а продавца у ЕУ (чл. 18).

У сврху идентификовања пакет аранжмана и потпомогнутог путног аранжмана узима се у обзир комбинација најмање две врсте различитих услуга путовања, и то превоза путника, смештаја (смештај за потребе становања, не сматра се смештајем у смислу Предлога Директиве¹⁰), изнајмљивања аутомобила¹¹ или било која друга туристичка услуга која није помоћна услуга везана за превоз путника, смештај или изнајмљивање аутомобила.¹² Ако се пружају (само) две истоврсне услуге (нпр. превоз аутобусом и железницом) не ради се о пакет аранжману или потпомогнутном путном аранжману. С друге стране, одговор на питање да ли комбинација нпр. авионског превоза и изнајмљивања аутомобила на крајњој дестинацији представља пакет аранжман, сада је потврдан.¹³ „Друге туристичке услуге“, као што су услуге везане за спортске, културне, религијске догађаје, и сл. у комбинацији с превозом путника, смештајем и/или изнајмљивањем аутомобила могу да представљају пакет аранжман или потпомогнути путни аранжман само ако чине знатан део пакет аранжмана (туристичка се услуга треба сматрати знатним делом пакет аранжмана ако се на њу односи више од 20 % укупне цене¹⁴ или ако на други начин представља битан елемент путовања). Путно осигурање, превоз путника од станице до места

10 Према амандману 38 Парламента, смештај за потребе становања сматра се врстом туристичке услуге под условом да је јасно да такав смештај има туристичку сврху.

11 Амандманом 39 Парламента предлаже се да осим изнајмљивања аутомобила то могу бити и друга возила или друга превозна средства.

12 Чл. 3 ст. 1 Предлога Директиве.

13 S. Mason, M. Gatenby, „Proposals for a new Package Travel Directive: the definition of “package” and “assisted travel arrangement”“ *TLQ*, 2013, стр. 197.

14 Рецитал 13. У чешком праву то је изричито прописано, Hans Schulte-Nolke, Leonie Meyer-Schwickerath, *EC Consumer Law Compendium – Comparative Analysis*, 2007, стр. 235.

смештаја, превоз пртљага, дневни оброци, чишћење у оквиру смештаја и сл. нису „друге туристичке услуге“, јер су несамосталне туристичке услуге у оквиру пружања или допуне услуга путовања.

Подручје примене ове Директиве не обухвата: путовања која трају краће од 24 сата ако не укључују смештај за ноћење;¹⁵ пратеће уговоре којима се обухватају финансијске услуге; пакет аранжмане и потпомогнуте путне аранжмане купљене на основу оквирног уговора између путничког послодавца и трговца који је специјализован за организовање пословних путовања (већина путника који купују пакет аранжмане потрошачи су у смислу законодавства Уније у области заштите потрошача. Међутим, није увек једноставно разликовати потрошаче од представника, нарочито, малих предузећа или пословних људи који путовања у вези са својим послом или занимањем резервишу истим каналима као и потрошачи. За такве је путнике често потребан сличан ниво заштите. За разлику од тога, нарочито, велике компаније и организације путне аранжмане за своје запослене често организују на основу оквирних уговора с трговцима који су специјализовани за организовање пословних путовања. За други наведени тип путних аранжмана није потребан ниво заштите намењен потрошачима. Стога ће се ова Директива примењивати на лица на пословним путовањима само ако се таква путовања не организују на основу оквирних уговора);¹⁶ пакет аранжмане код којих се највише једна услуга путовања (превоз, смештај, изнајмљивање аутомобила) комбинује са „другом туристичком услугом“ ако та услуга не чини знатан део пакет аранжмана (или, према амандману 36 Парла-

15 Изузимање тзв. „кратких путовања“ из подручја примене Директиве правда се избегавањем непотребног оптерећење за трговце, јер постоји мања потреба за заштитом путника у случају кратких путовања (рецитал 19). Међутим, ово изузимање, у теорији, изазива озбиљне критике, јер, нпр. једнодневни излети, када испуњавају услове за третман као пакет аранжмани, често су скупљи од других пакет аранжмана, па је имовина путника угроженија у односу на многе друге пакет аранжмане и/или је код неких (нпр. планинарење, параглајдинг, и сл.) сигурност живота и здравља путника угроженија од класичних пакет аранжмана, тако да је потреба за њиховом заштитом, често, израженија. Више: Вилим Горенц, Андреа Пешутић, „Разграничење организатора и посредника путовања“, *Зборник радова Правног факултета у Зајребу*, вол. 56, посебан број, 2006, стр. 420-421.

16 Амандманом 35 Парламента предлаже се замена израза „путничков послодавац“ изразом „пословни субјект у чије име путник путује“ (оквирне уговоре које закључују правна лица с организаторима путовања односе се не само на пословна путовања запослених правног лица него и на друга лица која не морају бити запослени код правног лица као што су нпр. чланови органа привредног друштва) и измена дела одредбе која говори о трговцу специјализованом за организовање пословних путовања брисањем дела „специјализованим за организовање пословних путовања“ (пословни субјекти могу закључити уговор о организовању пословног путовања како са трговцима који су специјализовани за пословна путовања тако и са онима који нису).

мента, ако је јасно да не представља разлог путовања или је јасно да се помоћна услуга не продаје као главни елемент путовања); самосталне уговоре о појединачним услугама путовања. Амандманом 33 Парламента, предлаже се да из подручја примене Директиве искључе и пакет аранжмани и повезани путни аранжмани које повремено нуде или састављају физичка или правна лица (непрофитне организације, попут добротворних организација, спортских клубова, школа и сл.) од чије се продаје односно омогућавања не остварује никаква директна или индиректна финансијска корист и код којих је одговорни трговац правилно обавестио путника о томе да се Директива не примењује на такве пакет аранжмане или путне аранжмане; а амандманом 37 Парламента да се из подручја примене искључе и пакет аранжмани који се састоје у аутобуском, железничком, бродском или ваздушном превозу путника у који је укључен смештај, ако је јасно да је главни елемент путовања превоз и да се такав превоз комбинује с другом услугом путовања (према томе, железнички превоз у спаваћим колима не може се квалификовати као пакет аранжман, за разлику од нпр. крстарења које обухвата бродски превоз и смештај у одговарајућу кабину¹⁷).

Уз пакет аранжмане и потпомогнуте путне аранжмане у члану 3 Предлога Директиве дефинишу се и други кључни изрази, као што су „организатор“, „продавац“, „путник“, и др.

„Организатор“ се дефинише као трговац¹⁸ који директно или преко другог трговца, односно заједно са другим трговцем, комбинује и продаје или нуди на продају пакет аранжмане (чл. 3 тач. 8).¹⁹ Тзв. динамични пакет аранжмани, код којих путници одлучују које ће услуге бити укључене у пакет аранжман, према броју трговаца који учествују у њиховом организовању, деле се на *one-trader* и *multi-trader* пакет аранжмане.²⁰ У овом другом случају у организовању пакет аранжмана учествује више од једног трговца. Тада, сви трговци који учествују у састављању пакет аранжмана сматрају се организаторима, осим ако је само један од њих одређен као организатор и путник је о томе обавештен.

„Продавац“ (чл. 3 тач. 9) се дефинише као трговац који није организатор, а који продаје или нуди на продају пакет аранжмане, или

17 Више: Вук Радовић, „Ширење појма уговора о организовању путовања“, *Право и привреда*, бр. 9/2014, стр. 304–306.

18 „Трговац“ је свако лице које делује за потребе своје трговачке, пословне, занатске или професионалне делатности (чл. 3 тач. 7 Предлога Директиве).

19 Амандманом 48 Парламента предлаже се да се организатором сматра и трговац који омогућава комбиновање и прибављање пакет аранжмана.

20 О динамичним пакет аранжманима види: The European Commission – Health and Consumers DG, Study on Consumer Detriment in the Area of Dynamic Packages.

омогућава прибављање услуга путовања које су део потпомогнутог путног аранжмана. помажући путницима у закључивању посебних уговора о услугама путовања с појединачним даваоцима услуга (према амандману 50 Парламента, један од појединачних давалаца услуге путовања може бити и сам продавац). Према томе, туристичка агенција може се сматрати продавцем, у смислу Предлога Директиве, само ако ни на који начин није учествовала у састављању пакет аранжмана.

„Путник“ је свако лице које намерава да закључи уговор или има право путовања на основу уговора о путовању у пакет аранжману или потпомогнутом путном аранжману, укључујући лица на пословним путовањима ако не путују на основу оквирног уговора с трговцем специјализованим за организацију пословних путовања (чл. 3 ст. 6). Појам „путник“, видимо, обухвата и лица која одлазе на путовање у сврху која је повезана са њиховом пословном или професионалном делатношћу, ако на такво путовање одлазе на основу уговора који је закључен на исти начин на који би такав уговор закључили када на путовање одлазе у сврху која није у оквиру њихове пословне или професионалне делатности. На овај начин Предлог Директиве сужава појам „путник“ у односу на појам „потрошач“ из Директиве 90/314/ЕЕЗ којом су обухваћени и путници који путују на основу и оквирног уговора који је њихов послодавац закључио са трговцем специјализованим за организацију пословних путовања. Даље, поједностављује се појам путника, јер се не прави разлика између главног уговарача, других корисника и пријемника.²¹ Новина коју доноси Предлог Директиве у односу на Директиву 90/314/ЕЕЗ је и замена израза „потрошач“ изразом „путник“, чиме се избегава могућа забуна до које може доћи с обзиром на садржај појма „потрошач“ из других директива које се односе на заштиту потрошача.²²

III Информисање путника

У члану 4 Предлога Директиве наводе се предговорне информације које организатор, и према потреби продавац, мора пружити путницима који желе купити пакет аранжман. Кључне информације односе се на карактеристике путовања (одредиште, план путовања, периоде боравка с датумима, средства и категорије превоза, место по-

21 Вук Радовић, „Појам потрошача код уговора о организовању путовања“, у: Thierry Bourgoignie, Татјана Јованић (уредници), *Strengthening Consumer Protection in Serbia (Јачање заштите потрошача у Србији)*, Београд, 2013, стр. 134.

22 Више: В. Радовић, „Појам потрошача код уговора о организовању путовања“, стр. 127-129.

ласка и повратка с датумом и временом, главне особине и туристичка категорија смештаја и др.); укупну цену пакет аранжмана укључујући порезе и према потреби све додатне накнаде, таксе и друге трошкове (ако информација о овим накнадама није пружена путнику, путник неће сносити те трошкове, што је у складу са решењем Директиве о правима потрошача 2011/83); начин плаћања; најмањи број лица потребан за извршење пакет аранжмана и рок за могуће отказивање извршења пакет аранжмана, ако се тај број не постигне; информације о обавезама у вези са пасошима, визама и информације о здравственим формалностима; потврда да услуге представљају пакет аранжман (према амандману 64 Парламента у кључне информације спадало би и обавештење о праву путника и организатора на раскид уговора, као и о праву путника на замену са њиховим последицама).

Једно од побољшања Предлога Директиве, састоји се у обавези пружања довољно информација путнику за случај да услуга није реализована (када трговац откаже услугу или је дошло до промене у аранжману). За разлику од већине захтева у погледу информисања на нивоу ЕУ који се претежно фокусирају на предуговорну фазу, Предлогом је предвиђено да „узимајући у обзир специфичности уговора о путовању у пакет аранжману, права и обавезе уговорних страна би требало да буду утврђене у периоду пре и након почетка путовања, нарочито ако путовање није прописно реализовано или је дошло до промене појединих околности“ (рецитал 25). Уобичајено је за неке организаторе и продавце, као и авио превознике и хотелијере да само обавесте путнике о доступности алтернативних услуга, али не и о њиховом праву да им буде враћен новац, у складу са регулативом туристичког права. Ови трговци користе правну празнину нарушавањем избора потрошача када бирају између алтернативних услуга или раскида уговора. Иако се ово може сматрати непоштеном пословном праксом, потребно је увести додатна правила о информисању, као гаранцију ефикасног остваривања права потрошача.

Информације се могу пружити у различитим формама, укључујући дигиталне и онлајн формате. Организаторима и продавцима је омогућено да путнику пруже кључне информације на свом интернет сајту, мада још увек није потпуно јасно када се интернет сајт, у потрошачком праву ЕУ, може квалификовати као трајни медијум. Суд правде ЕУ изразио је становиште да се „обичан“ интернет сајт не може сматрати трајним медијумом, иако то не искључује могућност да могу постојати софистицирани вебсајтови који испуњавају услове да би се могли сматрати трајним медијумом.²³ У теорији, тим поводом, исказано је мишљење да интернет сајт треба квалификовати као трајни медијум када, неза-

23 ECJ 5.7.2012, C-49/11 – Content Services.

висно од омогућавања потрошачу да складишти информације онолико дуго колико је за њега релевантно да заштити своје интересе који прозилазе из његовог односа са оператором, информације могу бити складиштене на тај начин да није могуће да се трговац касније позове на информације које је он једнострано променио.²⁴ Комисија је изразила став да „са појавом интернета постоји мања потреба за посебним штампаним информацијама“ и да „постојећа правила наводе трговце да беспотребно штампају свој рекламни материјал, што им ствара непотребне трошкове“. Комисија, такође, додаје да Предлог Директиве обезбеђује да ће путници примити све кључне информације пре закључења уговора и да било које потенцијалне важне вести након тога, као што је на пример промена плана путовања, морају бити саопштене путнику у писменој форми (укључујући *e-mail*).²⁵

При пружању информација трговац треба узети у обзир и посебне потребе путника с обзиром на њихово животно доба, здравствено стање и сл. (деца испод одређених година или труднице).

IV Измене уговора пре почетка пакет аранжмана

Слично као у чл. 4 ст. 3 Директиве 90/314 ЕЕЗ, у члану 7 Предлога Директиве уређују се услови под којима се може остварити право путника на пренос пакет аранжмана на друго лице (благовремено односно у разумном року пре почетка путовања²⁶ на лице које испуњава услове из уговора). Организатор има право на надокнаду трошкова, ако је то оправдано, на пример ако давалац услуге наплаћује замену имена путника или поништава возну карту и издаје нову. Ти трошкови не могу бити неразумни и не могу прелазити стварне трошкове које сноси организатор. Одговорни за њихово плаћање су солидарно путник који преноси и путник на кога се преноси уговор („преносилац“ и „пријемник“ уговора). Сходно појму путника (...лице које има право путовања у пакет аранжману...), пријемник ужива, као путник, правну заштиту предвиђену Директивом.

24 Josep Maria Bech Serrat, „An overview of the proposal for a new Package Travel Directive“, *IFTA Law Review*, бр. 1/2014, стр. 4-5.

25 Члан 3 Саопштења Комисије Европском парламенту, Савету, Европско Економском и социјалном комитету и Комитету за доношење прописа ЕУ у области туристичког путовања у дигитално доба од 9. јула 2013. године (Communication from the Commission to the European Parliament and Social Committee of the bringing the EU Package Travel Rules into the Digital Age of 9 July 2013, COM (2013) 513 final).

26 Амандман 82 Парламента предлаже се да се уместо недовољно одређеног периода „разумни рок“ прецизира обавеза путника да обавести организатора или продавца „у року од највише 7 дана“ о преносу уговора пре почетка пакет аранжмана.

Полазећи од начела да су договорене цене обавезујуће, у чл. 8 Предлога Директиве утврђују се правила о могућности и последицама измена цена, с обзиром на то да се уговори о путовању у пакет аранжману често закључују дуги период унапред. Та се правила заснивају на сличним, али не и идентичним правилима оним у чл. 4 Директиве 90/314 ЕЕЗ. Задржано је право организатора на повећање цене везано за трошкове за гориво, порезе и промене девизног курса, али се у односу на Директиву 90/314 ЕЕЗ изричито предвиђа да измена цене може бити последица и повећања туристичких такси, да се цене не могу повећавати за више од 10% цене пакет аранжмана и да ће повећање бити ваљано само ако организатор о томе на трајном медијуму обавести путника, најкасније 20 дана пре почетка. Такође, пошто организатор задржава право повећања цена, путницима је сада исто тако обавезан осигурати и снижење цена.²⁷

У вези са изменама, које се не односе на цене, утврђују се посебна правила за „мање значајне“ и „значајне промене“ (чл. 9). Основно правило је да организатор не може једнострано мењати услове уговора. Ипак, у одређеним случајевима и под одређеним кумулативно испуњеним условима организаторима се допушта уношење једностраних измена у уговор о путовању у пакет аранжману (ако је то право задржао у уговору, ако је измена безначајна, ако о изменама обавести путника, као и о његовим правима). С друге стране, ако се предложеним изменама битно мења било која главна карактеристика услуга путовања, путници имају право на раскид уговора, уз повраћај уплаћених износа (у року од 14 дана од дана раскида уговора, а не више „што је пре могуће“) или снижење цене, ако измена уговора има за последицу мање квалитетан или јефтинији аранжман, а путник није раскинуо уговор или према амандману 94 Парламента, могу прихватити од организатора понуђени тзв. заменски пакет аранжман. У супротном, измена уговора сматра се прихваћеном.

27 Амандманом 86 Парламента предлаже се увођење новог става 1а чл. 8, према коме би смањење цене од 3% или више, ишло у корист путника, док повећање цене може сносити путник само ако се цена мења за 3% или више. Такође, да у случају снижења цене за 3% или више организатор може урачунати паушални износ од 10 евра по путнику за административне трошкове. Амандманом 87 Парламента предлаже се да повећање цене може износити највише 8% (не 10% као у Предлогу Комисије) и да ако премаши 8% цене путовања, путник има право да без санкција у одређеном разумном року раскине уговор; у супротном, сматра се да је прихватио измену цене.

V Раскид уговора пре почетка пакет аранжмана

Неке одредбе Директиве 90/314 ЕЕЗ не само што су застареле и недовољно јасне него остављају и правне празнине, као што је непостојање права путника на раскид уговора о пакет аранжману. За разлику од Директиве 90/314 ЕЕЗ, у члану 10 Предлога Директиве за путнике је садржано право раскида пре почетка пакет аранжмана. Право путника на раскид уговора одговара правилима и пракси у државама чланицама ЕУ, с тим да функција овог права није да омогући путнику (потрошачу) да поново размисли о својој одлуци о учешћу у путовању у оквиру одређеног временског периода (није то право на одустанак од уговора из потрошачких директива).

Предлог Директиве разликује две ситуације. У првој, путници ће имати право да раскину уговор пре поласка, уз плаћање надокнаде организатору за настале трошкове. Накнада за организатора мора да буде одговарајућа, израчуната на основу разумних стандардизованих провизија за раскид, заснованих на времену раскида, уобичајеним уштедама трошкова и приходу од пружања услуга путовања другом кориснику, или у одсуству стандардизованих провизија, према цени пакет аранжмана умањеној за трошкове уштеде организатора. У другој, путници могу раскинути уговор без плаћања накнаде штете. У овој ситуацији право путника на раскид је условљено постојањем „објективних“ препрека које настају након резервације, а пре почетка путовања, које знатно утичу на реализацију пакет аранжмана, као што су природне катастрофе, ратови, озбиљне незгоде, тешке болести, смртни случај у породици и слични догађаји („неизбежне и ванредне околности“) на одредишту или у његовој непосредној близини или на путу према одредишту. Постојање неизбежних и ванредних околности треба сматрати посебно у случају када се у поузданим и јавно доступним извештајима, као што су препоруке које издају надлежни државни субјекти, саветује да се не путује у место одредишта. Када су у питању околности које се односе на путника, такве околности требају бити одговарајуће документоване.

У посебним ситуацијама и организатор путовања има право на раскид уговора пре почетка пружања услуга пакет аранжмана без плаћања надокнаде путнику, уз обавезу повраћаја путнику уплаћених износа (у року од 14 дана). Те „посебне ситуације“ су ако се не достигне минимални број учесника путовања или ако организатора у извршењу уговора спречавају неизбежне и ванредне околности. Организатор ће имати право на раскид уговора, без надокнаде путнику, ако је та могућност предвиђена у уговору и ако благовремено о отказивању па-

кет аранжман обавести путника (не касније од 20 дана ако се не достигне минимални број учесника путовања,²⁸ односно без непотребног одлагања ако се ради о неизбежним и ванредним околностима).

VI Одговорност за извршење пакет аранжмана

За разлику од Директиве 90/314 ЕЕЗ, према Предлогу Директиве за извршење услуга пакет аранжмана обухваћених уговором одговоран је (само) организатор пакет аранжмана, без обзира на то извршава ли те услуге организатор или други даваоци услуга (чл. 11 ст. 1 Предлога Директиве).²⁹ Стога се продавцима, туристичке агенције с пословницом или на интернету, омогућава деловање у својству обичног продавца или посредника и не одговарају као организатори пакет аранжмана, ако у својству организатора наступа други трговац.³⁰ Одлука о томе наступа ли трговац као организатор за дотични пакет аранжман зависи од његовог учешћа у састављању пакет аранжмана, а не од назива под којим он води своје послове. Кључно је ко саставља, а не ко продаје пакет аранжман. Ако два или више трговаца учествују у састављању комбинација услуга путовања које чине пакет аранжман и ако они путника нису информисали о томе ко је од њих организатор пакет аранжмана, сви ти трговци сматрају се организаторима и одговорни су за извршење пакет аранжмана.

Од наведеног правила о одговорности постоји неколико изузетак. Прво, продавац који организује резервисање пакет аранжмана или потпомогнутог путног аранжмана, односно који омогућава резервисање таквих услуга одговоран је за све грешке до којих дође у поступку резервације, осим ако се те грешке могу приписати путнику или неизбежним и ванредним околностима (тзв. грешке у резервисању, чл. 19 Предлога Директиве). Друго, ако се пакет аранжман продаје путем продавца из ЕУ, а организатор има седиште ван ЕУ, путници ће моћи тра-

28 Амандманом 102 Парламента, предлаже се да рок обавештавања путника од стране организатора буде (најкасније) 20 дана пре почетка пакет аранжмана код путовања дужих од шест дана, седам дана код путовања у трајању од 2–6 дана, 48 сати у случају једнодневних путовања.

29 Амандманом 109 Парламента предлаже се да државе чланице могу задржати или увести одредбе према којима је продавац, такође, одговоран за извршење пакет аранжмана (дакле, солидарна одговорност организатора и продавца пакет аранжмана).

30 У правној теорији постоји мишљење да би требало установити појединачну одговорност организатора и продавца, тј. одговорност сваког трговца за онај део штете који се њему може приписати, у вези са извршењем свих обавеза које произилазе из уговора, а не само у вези са извршењем услуга. J. M. B. Serrat, *нав. чланак*, стр. 5.

жити накнаду штете директно од продавца (чл. 18 Предлога Директиве). Треће, у односу на пакет аранжмане продавци су заједно са организатором одговорни за пружање предуговорних информација. Четврто, када су у питању потпомогнути путни аранжмани, даваоци услуга су искључиво одговорни за правилно уговорено извршење својих услуга (чл. 17 Предлога Директиве).

Одговорношћу организатора, односно продавца пакет аранжмана не доводи се у питање њихово право регреса од сваког трећег лица које је проузроковало догађај који је довео до обавезе плаћања накнаде штете, снижења цене или друге обавезе (чл. 20 Предлога Директиве).

У члановима 11 и 12 Предлога Директиве путнику се обезбеђују правна средства у случају несаобразности, укључујући неизвршење или неправилно вршење услуга или недостатке у вршењу услуга путовања. Та правила заснивају се на истим начелима, као и чл. 5 и 6 Директиве 90/314 ЕЕЗ, али се приказују систематичније, уз одређена појашњења и решавања проблема везаних за извесне правне празнине.

У члану 11 Предлога Директиве утврђује се обавеза организатора пакет аранжмана да уклони несаобразност, осим ако је она несразмерна или пружи алтернативна решења за наставак пружања услуга пакет аранжмана, без додатних трошкова за путника, ако се значајан део услуга не може пружити како је предвиђено уговором.³¹ Друга наведена обавеза примењује се и ако путнику није омогућен повратак на место поласка како је договорено. Ако организатор није у могућности понудити прикладна алтернативна решења или их путник не прихвата зато што нису упоредива с оним што је договорено у уговору, организатор је дужан, ако је у пакет аранжман укључен и превоз путника, путнику без додатног плаћања обезбедити одговарајући превоз до места поласка или другог места на које је путник пристао и надокнадити му штету. Ако се не може обезбедити благовремени повратак путника због неизбежних и ванредних околности, организаторова одговорност сношења трошкова наставка боравка ограничава се на 100 ЕУР по ноћењу и три ноћи по путнику (ст. 5).³² Ограничење трошкова не примењује се на лица

31 Амандманом 106 Парламента предлаже се увођење новог става 4а члана 11, према коме би путник могао раскинути уговор, ако се ради о битном недостатку саобразности, као и ако накнадно извршење није могуће или није успело.

32 Амандман 107 Парламента – предлаже се следећи текст чл. 11 ст. 5 „ако се због неизбежних и ванредних околности путнику не може омогућити правовремени повратак, организатор не сноси трошкове даљег боравка за више од 5 ноћења по путнику. Организатор договара смештај у складу са категоријом хотела који је првобитно резервисао. Путник може сам резервисати смештај само ако организатор изричито изјави да не жели или није у могућности резервисати смештај. У таквим случајевима организатор може ограничити трошак смештаја на 125 евра по ноћењу по путнику“.

смањене покретљивости, лица у њиховој пратњи, труднице и децу без пратње, као и лица којима је потребна посебна медицинска помоћ, ако је организатор о њиховим посебним потребама благовремено обавештен (у тренутку закључења уговора, односно најмање 48 сати пре почетка аранжмана).³³ Организатор се не може позивати на неизбежне и ванредне околности у сврху ограничавање трошкова ако се одговарајући даваоци превозних услуга на такве околности не могу позивати.

У члану 12 Предлога Директиве садржане су одредбе о снижењу цена у вези са несаобразношћу у вршењу услуга пакет аранжмана и алтернативним решењима која за последицу имају пакет аранжман нижег квалитета, као и о накнади штете. У складу с одлуком Европског Суда правде у предмету *Simone Leitner*,³⁴ у ст. 2 појашњава се да, поред права на накнаду имовинске штете, путник има и право на надокнаду нематеријалне штете.³⁵ Путник нема право на снижење цене или накнаду штете, ако организатор докаже да се она може приписати путнику, или трећем лицу које ничим није повезано с пружањем уговорених услуга и да је неизвршење непредвидиво или неизбежно, или да је настало као последица неизбежних и ванредних околности. Такође, и ако путник организатора без непотребног одлагања не обавести о свакој несаобразности коју уочи на лицу места, ако је та обавеза јасно и изричито наведена у уговору и ако је разумна имајући у виду околности случаја.

Директива 90/314 ЕЕЗ једина је директива из области потрошачког права која регулише питање накнаде штете у ситуацији у којој су питања у вези са одговорношћу за штету значајно повезана са националним правом. Предлогом Директиве се жели пружити још комплетнија регулатива. Тако, дозвољено је уговорним странама да ограниче износ накнаде организатора, под условом да се то ограничење

33 Ово је усклађено са новим чланом 4 додатим члану 9 Уредбе о правима авио путника бр. 261/2004 и чл. 1 ст. 9 (б) Предлога Уредбе о изменама Уредбе о правима авио путника и Уредбе о одговорности авиопревозника за превоз путника и њиховог пртљага.

34 C-168/00 *Simone Leitner* против TUI Deutschland & Co. KG.

35 Код одговорности за неимовинску штету, штетна радња састоји се у повреди уговорне обавезе (неиспуњење, делимично испуњење или неуредно испуњење обавезе које се односе на план путовања, врсту и категорију смештајног објекта, посебне захтеве путника које је организатор прихватио, пропуштање презентовања обавезних информација, неовлашћено одавање података о путнику, прљагу трећим лицима, и сл.) а штета у повреди неког личног права (повреда душевног и телесног интегритета и огледа се у претрпљеном физичком и душевном болу, као што је нпр. покварено задовољство путовања за време годишњег одмора и празника, и сл.). Више: Marco Loos и др., „Compensation for Non-Material Damage under the Directive on Package Travel“, *European Review of Private Law*, бр. 1/2003, стр. 91–102.

не примењује на телесне повреде и штету проузроковану намерно или крајњом непажњом, као и да износ ограничења није мањи од троструке укупне цене путовања. Поред тога, иста ограничења одговорности појединачних давалаца услуга (износ накнаде и услови под којима се плаћа) предвиђена међународним конвенцијама из области туристичких услуга важе и за организаторе.

Чланом 13 Предлога Директиве предвиђа се да путници, осим организатору путовања, своје поруке, притужбе или захтеве могу упутити продавцу (многим путницима прва контактна тачка је продавац пакет аранжмана преко кога су резервисали пакет аранжман), који је дужан да их без одлагања проследи организатору пакет аранжмана. У тренутку када је продавац примио обавештење (притужба, захтев и сл.) сматра се као да је примио организатор. Ово је разумно, јер је време за пријем таквих пријава одлучујуће за утврђивање поштовања временских ограничења или рокова застарелости. Путници имају могућност да своје захтеве директно упућују и даваоцима појединачних услуга (превозницима, хотелијерима и др.), али не могу кумулирати права на различитим правним основама, ако се тим правима штите исти интереси или ако она имају исти циљ.

У складу с чланом 14 Предлога Директиве, организатори пакет аранжмана су путницима који се нађу у тешкоћама обавезни пружити благовремену помоћ. Помоћ се, углавном, састоји од пружања информација у вези са здравственим услугама, органима локалне власти, конзуларној помоћи, као и од практичне помоћи у вези са нпр. успостављањем комуникације на даљину или проналажењу алтернативних решења за путовање. Ако је ситуација која захтева пружање помоћи настала немаром или намером путника, организатор пакет аранжмана има право на разумну накнаду, која не може да премаши стварне трошкове организатора.

VII Заштита у случају инсолвентности

Директивом 90/314 ЕЕЗ утврђена је обавеза гаранције организатора и/или продавца пакет аранжмана за повраћај уплаћеног новца и повратак путника у место поласка у случају њихове инсолвентности. Међутим, због различитих правних решења у државама чланицама ЕУ, то је често доводило до двоструких трошкова за организаторе и продавце.

У складу с чланом 15 Предлога Директиве овој обавези подлежу организатори пакет аранжмана и продавци који омогућавају куповину потпомогнутих пакет аранжмана. Државе чланице обезбеђују да пут-

ници који купују пакет-аранжмане или потпомогнуте путне аранжмане уживају пуну заштиту у случају инсолвентности организатора, продавца који је омогућио потпомогнути путни аранжман или било којег даваоца услуга. Државе чланице у којима организатори пакет-аранжмана и продавци који су омогућили потпомогнути путни аранжман имају пословно седиште, морају обезбедити да (организатори и продавци) положе осигурање за повраћај свих износа које су путници уплатили као и, ако је у услугу укључен и превоз, њихов повратак у место поласка у случају инсолвентности (нејасно је да ли солвентност трговца, тј. туристичке агенције, треба да буде обезбеђена пре почетка обављања активности, јер Предлогом Директиве не захтева се њихово обавезно лиценцирање). Док задржавају право дискреције у вези с начином на који се пружа заштита, државе чланице морају осигурати ефикасност својих националних програма заштите у случају инсолвентности, те да се у оквиру тих програма путницима који трпе штету због инсолвентности организатора и продавца може гарантовати правовремен повратак у место поласка и повраћај уплаћеног новца. При пружању обавезне заштите у случају инсолвентности треба узети у обзир стварни ниво финансијског ризика у вези с активностима које предузима организатор, продавац или давалац услуга, укључујући врсту комбинације услуга путовања које продају, предвидиве сезонске осцилације, као и висину претходно уплаћених износа и начин на који су ти износи осигурани. За заштиту путника у случају инсолвентности ирелевантно је место боравка путника, место поласка, где се путни аранжман или потпомогнути путни аранжман продаје.

Како би се олакшало прекогранично пословање, чланом 16 Предлога Директиве изричито се осигурава узајамно признавање заштите у случају инсолвентности, која се пружа у складу са законом државе чланице у којој организатор односно продавац има пословно седиште. Тим се решењем узима у обзир и недавно оцењивање Директиве о услугама које је показало да одређене државе чланице и даље не прихватају покриће осигурањем потребно за туристичке агенције туроператере у држави чланице њиховог пословног седишта, чиме су присиљени удвостручити трошкове у другим државама. Јачањем узајамног признавања заштите у случају инсолвентности уклониће се у највећој могућој мери и препреке прекограничној трговини и смањити трошкови усклађивања за трговце који желе пословати преко границе, а у исто време омогућити равноправни услови пословања на тржишту услуга путовања.

Dragan VUJISIĆ, PhD

Associate Professor at the Faculty of Law University of Kragujevac

TO MEET UP THE NEW DIRECTIVE ON PACKAGE TRAVEL

Summary

The subject of the paper is the overview and the analysis of provisions of the Proposal for a Directive on package travel and assisted travel arrangements. The following topics are covered: the subject matter of Directive, the scope of application of Directive, informing of traveler, changes of agreement on package travel before beginning of the using of package travel, termination of agreement on package travel before beginning of the using of package travel, liability for performance of the services included in package travel, protection of travelers in the event of insolvency of the organizer and/or retailer. Beside provisions of the Proposal for a new Directive, prepared by European Commission, amendments, proposed by European Parliament in regular legislative procedure, are presented as well.

Key words: *package travel, assisted travel arrangement, traveler, organizer, retailer.*