

Др Андреј Мићовић, доцент
Факултета за хотелијерство и туризам
у Врњачкој Бањи, Универзитета у Крагујевцу

УДК: 338.486.21:347.440
347.440:338.486.21
DOI: 10.46793/UPK20.259M

ЗАШТИТА ПРАВА ПУТНИКА ПОВОДОМ УГОВОРА О ОРГАНИЗОВАЊУ ПУТОВАЊА*

Резиме

Предмет правне анализе у овом раду су правни механизми заштите путника пре закључења уговора (право на предуговорно обавештавање), пре отпочињања путовања (право на уступање уговора и право на одустанак) и права путника у случају неизвршења уговора о организовању путовања (право да захтева уредно испуњење, право на умањење цене, право на раскид уговора, а у вези с тим и право на накнаду штете). У раду је извршена упоредна анализа постојећих правила садржаних у Закону о заштити потрошача и новопредложених правила садржаних у Нацрту Закона о заштити потрошача, које су донете по узору на одредбе Директиве ЕУ 2015/2302.

Кључне речи: уговор, заштита, путник, организовање путовања, одустанак, обавештавање.

1. Увод

Потреба да се дефинишу правила о организовању путовања појавила се пре пола века: тада, као последица прогресивног раста броја корисника организованог путовања и потребе да се кроз законско регулисање уједначи пословна и судска пракса, а данас, као израз тежње да се подигне ниво заштите путника, као корисника услуга организованог путовања (посебно правилима о информисању, одговорности организатора и заштитом у случају инсолвентности организатора¹).² На међународном плану, регулисање овог посла је започето доношењем Међународне конвенције о уговору о путовању

* Рад је настао као резултат научноистраживачког рада истраживача Факултета за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи, Универзитета у Крагујевцу, који финансира Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

¹ Преамбула 1. Директиве ЕУ 2015/2302.

² Вујисић, Д., Мићовић, А., *Пословање и услуге туристичко-угоститељских субјеката*, Крагујевац, 2016, стр. 135.

из 1970. године, а настављено је усвајањем Директиве ЕУ 90/314,³ која је замењена Директивом ЕУ 2015/2302.⁴ На домаћем плану, уговор о туристичком путовању је паралелно уређен у два закона, Закону о облигационим односима⁵ и Закону о заштити потрошача.⁶ Правила садржана у ЗОО донета су по узору на Међународну конвенцију о уговору о путовању, а она из ЗЗП усвојена су под утицајем Директиве ЕУ 90/314. У поступку је доношење новог Закона о заштити потрошача којим би биле транспоноване одредбе Директиве ЕУ 2015/2032 у домаће законодавство.⁷

У оквиру овог рада су разматрана права путника пре закључења уговора (право на предуговорно обавештавање), пре отпочињања путовања (право на уступање уговора и право на одустанак) и права путника у случају неизвршења уговора (право да захтева уредно испуњење, право на умањење цене, право на раскид уговора, а у вези с тим и право на накнаду штете). Поменута правила су анализирана узимајући у обзир одредбе ЗЗП и Нацрта ЗЗП, али и друга релевантна правила на домаћем и комунитарном нивоу (ЗОО, Закон о туризму,⁸ Директива ЕУ 2015/2302).

2. Право на предуговорно обавештавање

У погледу предуговорног обавештавања, између постојећих и предложених одредаба ЗЗП и Нацрта ЗЗП постоји висок степен усаглашености по питању дужника обавезе предуговорног информисања (организатор односно посредник путовања), момента извршења обавезе (захтева се да информације буду достављене у примереном року пре закључења уговора, односно благовремено пре него што се путник обавезе уговором или понудом), лица која сnose терет доказивања испуњења предуговорних обавеза (организатор односно посредник), начина извршења обавезе (информације

³ Директива ЕУ 90/314 о путовањима, одморима и кружним путовањима у пакет аранжманима, Сл. лист ЕУ, бр. Л 158/59 од 23. јуна 1990. године, стр. 59-64.

⁴ Директива ЕУ 2015/2302 о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима, Сл. лист ЕУ, бр. Л 326 од 11.12.2015. године, стр. 1 – 33.

⁵ Сл. лист СФРЈ, бр. 29/78, 39/85, 57/89, Сл. лист СРЈ, бр. 31/93, Сл. лист СЦГ, бр. 1/03 – Уставна повеља. У даљем тексту ЗОО.

⁶ Сл. гласник РС, бр. 62/14, 6/16 – др. закон. У даљем тексту: ЗЗП

⁷ Истовремено је у плану доношење Грађанског законика Републике Србије, где би према тексту Нацрта од 29. маја 2015. године такође требало да буде регулисан уговор о туристичком путовању. Поставља се питање да ли је намера законодавца да уговор о туристичком путовању и даље буде регулисан у два законска текста, као што је то случај до сада (ЗОО и ЗЗП) или да се то учини кроз један законски текст. Чини се да је боље решење да се постигне консензус о томе да ли овај уговор треба да буде регулисан у оквиру ГЗ или ЗЗП, како би се отклониле разлике у правном регулисању уговора о туристичком путовању које тренутно постоје између ЗОО и ЗЗП.

⁸ Сл. гласник РС, бр. 17/2019.

морају бити достављене на јасан и разумљив начин), карактера предуговорних информација (обавезујући карактер - моментом закључења уговора постају његов саставни део и по правилу се не могу мењати).

Ипак, по питању предуговорног информисања могу се уочити и одређене разлике између ЗЗП и Нацрта ЗЗП, пре свега у садржинском смислу. Наиме, правила о предуговорном обавештавању су одредбама Нацрта ЗЗП боље и систематичније уређена у односу на важећи ЗЗП. Уведене су нове информације које се достављају путнику пре закључења уговора, а тичу се основних карактеристика услуга путовања⁹ и могућности да путник раскине уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања уз плаћање одговарајуће накнаде. Поред тога, поједине предуговорне информације су претрпеле мање измене и допуне, и то информације о продајној цени,¹⁰ модалитету плаћања,¹¹ захтевима за пасош и визу,¹² добровољном или обавезном осигурању.¹³

Осим тога, разлике се састоје и у следећем: прво, поводом правила којима се прописује обавезујући карактер предуговорних информација, одредбама ЗЗП су предвиђени одређени изузеци који нису Нацртом ЗЗП (уколико промене настану услед више силе);¹⁴ друго, Нацртом ЗЗП је прописана посебна последица за случај да путник није обавештен о порезима, таксама и другим додатним трошковима који нису укључени у цену, а која се састоји у обавези организатора да сноси те трошкове (чл. 94. ст. 1. Нацрта ЗЗП); треће, поред тога

⁹ За разлику од ЗЗП, предуговорне информације које се односе на основне карактеристике услуга путовања одредбама Нацрта ЗЗП су посебно груписане и садржински проширене. Осим информација које се односе на одредиште, превоз, смештајни објекат, оброке, а које су садржане и у важећем ЗЗП, одредбама чл. 93. ст. 1. Нацрта ЗЗП се прописује обавеза обавештавања путника о: томе да ли се услуге путовања пружају путнику у оквиру групе и, ако је то случај, где је то могуће, приближну величину групе (тач. 5); језику на којем ће се друге туристичке услуге пружати уколико коришћење таквих услуга на страни путника зависи од ефикасне усмене комуникације (тач. 6); да ли је путовање генерално прикладано за лица са смањеном покретљивошћу и, на захтев путника, прецизне информације о прикладности путовања узимајући у обзир потребе путника (тач. 7).

¹⁰ Упоредити чл. 93. ст. 1. тач. 1. ЗЗП и чл. 93. ст. 1. тач. 4. Нацрта ЗЗП.

¹¹ Упоредити чл. 93. ст. 1. тач. 2. ЗЗП и чл. 93. ст. 1. тач. 3. Нацрта ЗЗП.

¹² Упоредити чл. 93. ст. 1. тач. 9. ЗЗП и чл. 93. ст. 1. тач. 6. Нацрта ЗЗП.

¹³ Упоредити чл. 93. ст. 1. тач. 8. ЗЗП и чл. 93. ст. 1. тач. 8. Нацрта ЗЗП.

¹⁴ Одредбама Директиве ЕУ 2015/2302 је остављена могућност да се кључне информације (нпр. о основним карактеристикама путовања или ценама), које се као део предуговорних информација наводе у огласима, на интернет страницама организатора или брошурама, изузетно могу изменити ако организатор резервише за себе право да промени неку од датих информација и ако је путник о тим изменама на јасан, разумљив и лако уочљив начин обавештен пре склапања уговора о туристичком путовању. Упоредити: чл. 96. ст. 3. ЗЗП, чл. 96. ст. 3. Нацрта ЗЗП и чл. 6. у вези са тач. 26. Преамбуле Директиве ЕУ 2015/2302.

што према ЗЗП предуговорне информације морају бити јасне и разумљиве (чл. 94. ст. 1. ЗЗП), Нацртом је прописано и да те информације морају бити пружене на уочљив и необмањујући начин (чл. 95. ст. 1).¹⁵

Напошетку, правила о предуговорном информисању су систематичније уређена у Нацрту ЗЗП, што се пре свега огледа у: разврставању предуговорних информација у оквиру стандардних информативних образаца за туристичко путовање и повезане путне аранжмане (чл. 94. ст. 2); редуковању броја информација које се путнику достављају у предуговорној фази и прописивању да се одређене информације достављају у фази пре почетка путовања (о субјекту задуженом за заштиту у случају инсолвентности, о локалном представнику или локалној агенцији, о начину ступања у непосредан или посредан контакт са малолетником који путује или борави у иностранству без пратње родитеља или старатеља – чл. 98. ст. 1. тач. 9. и 11).¹⁶

3. Права путника пре отпочињања путовања

У фази пре отпочињања путовања, путник има право да уступи уговор другом лицу под одређеним условима, као и право да одустане од уговора.

3.1. Право на пренос уговора на другог путника. - Организатор је дужан да уместо путнику пружи уговорене услуге другом лицу које је одредио путник, под условом да то лице испуњава све услове и да је потрошач у примереном року до отпочињања туристичког путовања обавестио организатора о замени. Одредбама Нацрта ЗЗП законодавац је прецизирао начин обавештавања организатора путовања о преносу уговора на другог путника (то може бити учињено на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем са потврдом пријема), рок за достављање обавештења (најмање седам дана пре отпочињања туристичког путовања), правне последице преноса уговора (закључење новог уговора о организовању путовања).¹⁷ Поред тога, експлицитно је прописана солидарна одговорност путника и лица на које се преноси уговор. Они су солидарно одговорни

¹⁵ Начин достављања информација информација усклађен је са статусним одредбама Закона о туризму, а по узору на Директиву ЕУ 2015/2302. Према чл. 67. ст. 1. тач. 16. Закона о туризму, туристичка агенција је дужна да на истинит, јасан, разумљив и необмањујући начин, обавештава корисника услуге о услузи коју нуди, у погледу начина, времена пружања услуге, реализације, цене, посебних погодности, других трошкова и сл. Директивом ЕУ 2015/2302 је прописано да предуговорне информације морају бити пружене на јасан, разумљив и лако уочљив начин и да буду читљиве ако су у писаном облику (чл. 5. ст. 3). О томе: Радовић, В., *Предлог нове Директиве о пакет аранжманима и повезаним путничким аранжманима*, у: Усклађивање пословног права Србије са правом ЕУ, Београд, 2014, стр. 459 - 465.

¹⁶ О томе: Мићовић, А., *Обавезе организатора путовања*, Зборник радова: Савремени правни промет и услуге, Крагујевац, 2018, стр. 324-325.

¹⁷ Упоредити: чл. 97. ЗЗП и чл. 100. Нацрта ЗЗП.

организатору за накнаду административних трошкова¹⁸ било да је у конкретном случају путник обезбедио одговарајућу замену или је замену нашао сам организатор (чл. 100. ст. 5. и 6. Нацрта ЗЗП у вези са чл. 71. ст. 2. тач. 2. Закона о туризму). Ако лице коме је поверена услуга превоза захтева накнаду за промену имена путника или поништавање карте и издавање нове, организатор путовања има право и на накнаду тих трошкова, под условом да се ти трошкови образложено документују (чл. 71. ст. 3. и 4. Закона о туризму). То је у складу са правилом из Директиве ЕУ 2015/2302 према којем је организатор дужан да путнику који уступа уговор, пружи доказе о свим трошковима и додатним накнадама који проистичу из преноса уговора (чл. 9. ст. 3), чиме се спречавају злоупотребе и обезбеђује да трошкови преноса не прелазе стварни трошак организатора.¹⁹

3.2. Право на одустанак од уговора. - Путник може одустати од уговора, потпуно или делимично, при чему се прави разлика између благовременог и неблаговременог одустанка од уговора (чл. 99. ЗЗП, чл. 107. Нацрта ЗЗП и чл. 877. ЗОО). Поред тога, законодавац прописује посебна правила која се односе на одустанак путника од уговора услед постојања одређених околности (оправдани одустанак) и одустанак од уговора након отпочињања путовања (накнадни одустанак).²⁰

Под благовременим одустанком се подразумева сваки одустанак потрошача о коме је уредно обавестио организатора у примереном (разумном) року пре почетка путовања. Дужина тог рока се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања, а у пракси се често одређује уговором, пословним обичајима и општим условима путовања.²¹ У таквом случају организатор путовања има право на накнаду само учињених административних трошкова

¹⁸ Административни трошкови су учињени трошкови туристичке агенције у вези са израдом уговора о туристичком путовању и друге документације коју је туристичка агенција уручила путнику, а која се односи на продато туристичко путовање (чл. 3. ст. 1. тач. 1. Закона о туризму).

¹⁹ Стварни трошкови су трошкови туристичке агенције у вези са организацијом и реализацијом продатог туристичког путовања и у које трошкове се не урачунава добит, фиксни трошкови туристичке агенције (зараде, комунални трошкови, закупи и сл.), трошкови маркетинга, провизије и др. Видети: чл. 3. ст. 1. тач. 23. Закона о туризму.

²⁰ У свим поменутих случајевима одустанка путника од уговора, организатор ће имати право на накнаду трошкова (административних или стварних), с тим што је на захтев путника дужан да пружи образложење износа накнаде (чл. 107. ст. 7. Нацрта ЗЗП).

²¹ То је, по правилу, рок у коме и организатор путовања може да одустане од уговора које је закључио са даваоцима услуга у циљу реализације организованог путовања. Видети: Вујисић, Д., Мићовић, А., *Туристичко право*, Врњачка Бања, 2017, стр. 139.

(чл. 99. ст. 2. ЗЗП, чл. 107. ст. 2. Нацрта ЗЗП, чл. 877. ст. 2. ЗОО и чл. 71. ст. 2. тач. 3. Закона о туризму).²²

У случају неблаговременог одустанка од уговора трговац може од потрошача да захтева накнаду предвиђену уговором, односно општим условима путовања, која се израчунава узимајући у обзир период преостало до отпочињања туристичког путовања.²³ Што је време које је преостало до почетка путовања краће, износ накнаде је већи.²⁴

Независно од тога да ли је путник благовремено или неблаговремено одустао од уговора, да ли је одустао од уговора пре или за време трајања путовања,²⁵ ако су околности такве да се нису могле избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да путник не закључи уговор,²⁶ организатор има право искључиво на накнаду стварних трошкова (тзв. оправдани одустанак).²⁷ У свим другим случајевима одустанка путника од уговора након почетка путовања (накнадни одустанак), организатор има право на пуни износ уговорене цене путовања (чл. 877. ст. 5. ЗОО).

И одредбама Директиве ЕУ 2015/2302 је, као и у ЗЗП и Нацрту ЗЗП, предвиђена могућност одустанка путника од уговора у било ком тренутку пре почетка путовања, с тим што се експлицитно не говори о благовременом или

²² Претходним Законом о заштити потрошача из 2010. године (Сл. гласник РС, бр. 73/2010), било је експлицитно прописано да ти трошкови не могу бити већи од 5% од вредности туристичког путовања (чл. 99. ст. 2).

²³ У случају одсуства одлуке о накнади за одустанак путника од уговора, организатор има право на накнаду стварних трошкова (чл. 107. ст. 4. Нацрта ЗЗП).

²⁴ Износ накнаде који путник плаћа у случају одустанка од путовања одређује се уговором или општим условима путовања и обрачунава се процентуално у односу на укупну цену путовања, сразмерно времену преосталом до почетка путовања. Тиме се избегава спор око утврђивања и доказивања штете организатора путовања. Видети: Вујисић Д., *Уговор о организовању путовања - посебна права уговорних страна*, Зборник радова: XXI век - век услуга и услужног права, Крагујевац, књ. III, 2012, стр. 138.

²⁵ Видети: чл. 99. ст. 4. ЗЗП, чл. 107. ст. 4. и 5. Нацрта ЗЗП и чл. 877. ст. 4. ЗОО.

²⁶ Под овим околностима се подразумева изненадна болест путника, смрт путника и његовог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији до другог степена закључно, брачног друга или тазбинског сродника до другог степена закључно, усвојеника, усвојиоца, као и елементарне непогоде или званично проглашено ванредно стање у земљи полазишта и одредишта. Ове околности су на готово идентичан начин дефинисане у ЗЗП и Нацрту ЗЗП уз једну битну разлику. Док се одредбама ЗЗП под околностима које представљају основ за оправдан одустанак путника од уговора, између осталог, сматра ванредно стање у земљи путовања (одредишта), одредбама Нацрта ЗЗП је обухваћено и ванредно стање у земљи полазишта. Видети: чл. 99. ст. 5. ЗЗП и чл. 107. ст. 6. Нацрта ЗЗП.

²⁷ Право на накнаду стварних трошкова, организатор има и у случају да је потрошач одустао од уговора, али је обезбедио одговарајућу замену или је то учинио организатор. Видети: чл. 877. ст. 4. ЗОО.

неблаговременом одустанку, већ се прави разлика између одустанка са и без обавезе путника да плати накнаду. У првом случају, путник може одустати од уговора уз плаћање разумне стандардизоване накнаде утврђене уговором,²⁸ а уколико таква накнада није уговорена, њен износ треба да одговара цени пакет аранжмана умањеној за трошкове које је уштедео организатор (чл. 12. ст. 1). У другом случају, путник има право да одустане од уговора без обавезе плаћања накнаде организатору услед ванредних околности које се нису могле избећи,²⁹ а које су наступиле на одредишту или у његовој непосредној близини и значајно утичу на извршење пакет аранжмана или на превоз путника на одредиште (чл. 12. ст. 2).

4. Права путника у случају неизвршења уговора

Организатор путовања преузима обавезу да путнику пружи пакет туристичких услуга на начин како је уговорено. Он одговара за саобразност услуге, укључујући услуге које је путнику пружило треће лице по његовом налогу,³⁰ као да је те услуге самостално извршио.³¹ Овакво решење о одговорности организатора за извршење пакет аранжмана (без обзира да ли услуге пружа лично или посредством трећег лица) садржано је и у чл. 13. ст. 1. Директиве ЕУ 2015/2302, с тим што је државама чланицама препуштено да могу задржати или увести одредбе према којима је посредник, такође, одговоран за извршење пакет аранжмана.³²

У случају да извршено туристичко путовање није саобразно уговореном, путник може да захтева од организатора отклањање недостатака у примереном року извршењем саобразне услуге или пружањем друге одговарајуће услуге (тзв. примарна права). Ако несаобразност не буде отклоњена, путник може да

²⁸ Разумна стандардизована накнада зависи од времена преосталог до почетка путовања (што је то време краће, накнада је већа и обратно), као и од очекиваних уштеда трошкова и прихода од пружања услуга путовања другим лицима.

²⁹ Примера ради, под овим околностима се подразумева рат, други озбиљни сигурносни проблеми као што је тероризам, значајни ризици по људско здравље попут избијања тешке заразне болести на одредишту путовања, природне катастрофе попут поплава и земљотреса, као и временски услови због којих није могуће сигурно путовати на уговорено одредиште. Видети: Преамбула 31. Директиве ЕУ 2015/2302.

³⁰ У те услуге спадају спадају услуге превоза, смештаја, исхране, забаве, друге услуге у туризму, као и забавне, културне, спортско-рекреативне и друге услуге којима се испуњава слободно време (чл. 102. ст. 3. ЗЗП и чл. 110, ст. 3. Нацрта ЗЗП).

³¹ Видети: чл. 102. у вези са чл. 82. ЗЗП и чл. 110 у вези са чл. 81. Нацрта ЗЗП.

³² У теорији се критикује остављање дискреционог права државама чланицама јер се тиме отвара пут неуједначеном законодавном поступању међу државама чланицама по овом важном питању. Prager, S., *Liability for Improper Performance of the Holiday Contract: The New Regime*, у: Franceschelli, V., Morandi, F., Torres, C., (ур.), *The New Package Travel Directive*, Estoril, Lisabon, 2017, стр. 126.

захтева сразмерно снижење уговорене цене или да изјави да раскида уговор (тзв. секундарна права).

4.1. Право да захтева уредно испуњење уговора. – У циљу обезбеђења уредног испуњења уговора о туристичком путовању, према општим одредбама ЗЗП и Нацрта ЗЗП,³³ потрошач начелно има право избора начина на који ће несаобразност бити отклоњена (извршењем саобразне услуге или пружањем заменских услуга путовања).³⁴ С тим у вези, у ЗЗП и Нацрту ЗЗП су садржана и одређена посебна правила којима се релативизује право избора путника у погледу начина отклањања несаобразности. Та правила су Нацртом прецизирана, а уведена су и нова правила у функцији заштите путника.

Да би путник могао да захтева уредно испуњење уговора, потребно је да без непотребног одлагања обавести организатора о свакој несаобразности коју примети током извршења било које услуге путовања које су обухваћене уговором о организовању путовања (чл. 111. ст. 1. Нацрта ЗЗП). Организатор је дужан да ту несаобразност отклони без непотребног одлагања, осим уколико је то немогуће или би довело до несразмерних трошкова за организатора,³⁵ узимајући у обзир обим несаобразности и вредности релевантних услуга путовања (допунски критеријуми).³⁶ У погледу обима несаобразности, законодавац прави разлику између незнатне и знатне несаобразности (значајног недостатка саобразности) од чега ће зависити права путника у конкретном случају.³⁷

³³ У случају несаобразности (туристичких) услуга, на права потрошача и одговорност трговца (организатора) сходно се примењују одредбе о саобразности робе, према којима потрошач има право да бира да несаобразност робе трговац отклони оправком или заменом (чл. 52. ст. 2. ЗЗП и чл. 51. ст. 2. Нацрта ЗЗП).

³⁴ Које одступање између уговорених и пружених услуга ће се сматрати значајним, зависи од околности конкретног случаја, али се начелно може претпоставити да је то много више питање квалитета него квантитета. О томе: Chapman, M., Prager, S., Harding, J., *Saggerson on Travel Law and Litigation*, Wildy, Simmonds & Hill Publishing, 5th ed., London, 2013, стр. 164.

³⁵ У наведеним случајевима потрошач може редовно да захтева сразмерно снижење уговорене цене или да изјави да раскида уговор, осим уколико је несаобразност робе незнатна (чл. 81. ст. 2. у вези са чл. 52. ст. 11. ЗЗП и чл. 80. ст. 2. у вези са чл. 51. ст. 11. Нацрта ЗЗП).

³⁶ Приликом тумачења појма несразмерних трошкова (несразмерног оптерећења за организатора), на основу допунских критеријума се процењује да ли та несразмерност ствара претеране трошкове (оптерећење) за организатора у поређењу са умањењем цене и раскидом уговора (ако се ради о знатној несаобразности). Према мишљењу израженом у теорији, наведеним допунским критеријумима неће се у потпуности отклонити простор за различита тумачења појма немогућности и несразмерности од стране уговорача, што ће захтевати да судови заузму став о том питању. Prager, S., *нав. чланак*, стр. 127.

³⁷ Овакав приступ је у складу са ставом изнетим у теорији, да у случају незнатне несаобразности потрошач не може да захтева замену ако би оправком робе односно

Кад је у питању несаобразност мањег обима (незнатна несаобразност), путник ће имати право да захтева од организатора да усклади услуге путовања са уговором, или да то сам учини уколико организатор није у могућности (чл. 103. ст. 3. ЗЗП и чл. 111. ст. 3. Нацрта ЗЗП),³⁸ а може се одредити и да настави са коришћењем услуга путовања које нису саобразне са уговором. Ако се путник одреди да сам отклони несаобразност или да настави са коришћењем услуга које значајно не одступају од уговорених или које је организатор делимично ускладио са уговором, путник има право да оствари разлику између уговорене цене путовања и цене путовања снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу, односно право на накнаду штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора (чл. 111. ст. 3-5. Нацрта ЗЗП).

Уколико су пружене услуге у знатној мери несаобразне уговореним, путник има право на заменске услуге путовања једнаког или већег квалитета без икаквих додатних трошкова (чл. 112. ст. 1. Нацрта ЗЗП). Ако организатор не понуди заменске услуге путовања или су заменске услуге путовања мањег квалитета и чине значајан недостатак саобразности од оног који је договорен уговором о организовању путовања путник може да се одреди да одбије такве заменске услуге,³⁹ да захтева смањење цене, односно да раскине уговор без плаћања накнаде за раскид, при чему ће имати и право на накнаду штете (чл. 112. ст. 2. и 3. Нацрта ЗЗП). Ако уговор о организовању путовања укључује превоз, путник ће у тим случајевима имати и: право на репатријацију једнаким превозним средством без непотребног одлагања и без икаквих додатних трошкова за путника (чл. 112. ст. 4. Нацрта ЗЗП);⁴⁰ право на неопходан смештај (по могућству једнаког квалитета са уговореним) током периода који није дужи

извршењем саобразне услуге били задовољени његови интереси, јер би се у супротном радило о злоупотреби права. Видети: Ninane, Y., *L' étendue de l' obligation de remplacement du vendeur en cas de défaut de conformité d' un bien de consommation installé par le consommateur*, DCCR, бр. 98/13, стр. 58.

³⁸ Директивом је дата могућност путнику да сам отклони несаобразност уз право на накнаду нужних трошкова, уколико ту несаобразност претходно није отклонио организатор у примереном року који је одредио путник. Није потребно да путник одреди примерени рок ако организатор одбије да отклони несаобразност или ако је несаобразност потребно отклонити одмах (чл. 13. ст. 4).

³⁹ У чл. 13. ст. 5. Директиве ЕУ 2015/2302 је прецизирано да путник може одбити предложене алтернативне путне аранжмане само ако они нису упоредиви са оним што је уговорено или ако је одобрено снижење цене неадекватно.

⁴⁰ Право на бесплатан повратак потрошача у договорено место се у контексту уговора о туристичком путовању може окарактерисати као квази право на раскид уговора. Ради се о праву које је за потрошача *ultima ratio*, а које може бити примењено само ако су исцрпљена сва друга правна средства за уредно испуњење уговора. Видети: Pisuliński, J., Zoll, F., Szpunar, M., *Termination and Reduction of Performance*, у: *Principles of the Existing EC Contract Law (Acquis Principles)*, Contract II, General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services, Sellier, European Law Publishers, Munich, 2009, стр. 411.

од три ноћи по путнику ако је немогуће обезбедити повратак путника како је уговорено услед неизбежних и ванредних околности (чл. 112. ст. 5. Нацрта ЗЗП).⁴¹

4.2. Право на умањење цене. - Ако након поласка, у току трајања туристичког путовања путник има рекламацију на саобразност услуге, организатор, локални представник организатора и локална агенција на коју је организатор или посредник упутио путника за случај потребе пружања одређене помоћи, дужни су да без одлагања: 1) одговоре на рекламације путника за време трајања туристичког путовања; 2) отклоне свако одступање од уговора на које потрошач укаже (чл. 113. ст. 1. Нацрта ЗЗП). У супротном, путник ће моћи да захтева умањење цене, осим у два случаја, од којих је један предвиђен и ЗЗП-ом и Нацртом (ако путник несавесно пропусти да укаже на одступања између пружених и уговорених услуга),⁴² а други предложен Нацртом (ако организатор докаже да се несаобразност може приписати путнику) по угледу на Директиву 2015/2302.⁴³

4.3. Право на раскид уговора. – У случају да несаобразност битно утиче на извршење уговора, а организатор пропусти да отклони несаобразност у примереном року,⁴⁴ путник има право да раскине уговор без плаћања накнаде за раскид.⁴⁵ Право на раскид као крајње средство, путник ће моћи да користи тек ако несаобразност није могуће отклонити извршењем саобразне услуге или пружањем заменске услуге путовања, а ради се о битном одступању између уговорених и пружених услуга (знатна несаобразност).

Независно од права путника на раскид уговора након отпочињања путовања, према одредбама Нацрта ЗЗП, путник ће имати и право на раскид уговора пре отпочињања путовања,⁴⁶ без плаћања накнаде за раскид⁴⁷ и уз

⁴¹ Ограничење трошкова нужног смештаја не примењује се на особе смањене покретљивости, на особу која их прати, на труднице или малолетнике без пратње, као ни на особе којима је потребна посебна медицинска помоћ, под условом да је организатор о њиховим посебним потребама обавештен најмање 48 сати пре почетка туристичког путовања (чл. 112. ст. 6. Нацрта ЗЗП).

⁴² Видети: чл. 104. ст. 4. ЗЗП и чл. 113. ст. 2. Нацрта ЗЗП.

⁴³ Видети: чл. 113. ст. 3. Нацрта ЗЗП и чл. 14. ст. 1. Директиве 2015/2302.

⁴⁴ У важећем ЗЗП је прописано да потрошач није дужан да трговцу остави накнадни примерени рок за отклањање несаобразности ако: пружање друге одговарајуће услуге није могуће, ако трговац изричито одбије да пружи другу одговарајућу услугу или ако нема интерес за отклањање несаобразности (чл. 105. ст. 3. ЗЗП).

⁴⁵ Видети: чл. 81. ст. 2. у вези са чл. 52. ст. 11. ЗЗП, чл. 80. ст. 2. у вези са чл. 51. ст. 6. и 11. Нацрта ЗЗП и чл. 13. ст. 6. Директиве ЕУ 2015/2302.

⁴⁶ Пре отпочињања путовања, организатор може једнострано да измени уговор о организовању путовања ако организатор има такво право предвиђено уговором и ако је промена занемарљива (чл. 102. ст. 1. Нацрта ЗЗП).

⁴⁷ Чл. 102. ст. 5. Нацрта ЗЗП.

повраћај свих плаћања⁴⁸ у случају једностране измене битних елемената уговора⁴⁹ и када организатор не може да испуни посебне захтеве путника са којима се сагласио (чл. 102. ст. 2. Нацрта ЗЗП).⁵⁰

4.4. Право на накнаду штете. - Уз наведена права, потрошач има и право на накнаду штете коју је претрпео услед несаобразности уговора.⁵¹ Одредбама Нацрта ЗЗП, обезбеђен је већи степен заштите путника, тиме што организатор не може да ограничи своју одговорност за накнаду штете на износ који је мањи од троструке укупне цене туристичког путовања (чл. 114. ст. 2. Нацрта ЗЗП).⁵² Осим права на накнаду материјалне штете, потрошач има право и на накнаду нематеријалне штете (чл. 107. ст. 1. и чл. 114. ст. 1. Нацрта ЗЗП).

Поред заједничког основа за ослобођење организатора од одговорности за штету⁵³ који је садржан у ЗЗП и Нацрту ЗЗП (потребно је да организатор

⁴⁸ Према одредби чл. 102. ст. 8. Нацрта ЗЗП, организатор ће рефундирати све уплате примљене од путника, без непримереног одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана раскида уговора.

⁴⁹ Под битним елементима уговора се подразумева цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум, врста, локација, категорија или ниво комфора смештаја (чл. 102. ст. 2. Нацрта ЗЗП).

⁵⁰ У случају измене битних елемената уговора или ако организатор не може да испуни посебне захтеве путника са којима се сагласио, организатор односно посредник је дужан да обавести путника о промени на уочљив, разумљив и необмањујући начин на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема (чл. 102. ст. 3. Нацрта ЗЗП). Обавештење о измени поменутих услова уговора садржи: 1) разуман рок у којем је путник дужан да обавести организатора, односно посредника да ли прихвата предложене измене или раскида уговор без плаћања накнаде за раскид; 2) податке о последицама пропуштања рока; 3) по потреби, податке о понуђеном заменском путовању, једнаког или већег квалитета и његовој цени (чл. 102. ст. 4. Нацрта ЗЗП).

⁵¹ Кроз накнаду материјалне штете се настоји да се путник у финансијском смислу стави у исту ситуацију у којој би био да је уговор уредно извршен. Примера ради, уколико је путник уместо уговорене собе са балконом добио собу без балкона, биће му надокнађена разлика у цени између ове две смештајне јединице. Међутим, да би путник у суштинском смислу био у истој ситуацији као да је уговор уредно извршен, потребно је обрачунати нематеријалну штету, што је у пракси веома тешко, а понекад и немогуће прецизно учинити. О томе: Grant, D., Mason, S., Bunce, S., *Holiday Law – The Law Relating to Travel and Tourism*, 6th Edition, 2018, стр. 275.

⁵² Поменуто ограничење се не може применити на штету која се односи на телесне повреде, односно на другу штету изазвану намерно или услед немара организатора (чл. 114. ст. 3. Нацрта ЗЗП).

⁵³ У чл. 263. ЗОО се истиче да се дужник може ослободити одговорности за штету ако докаже да није могао да испуни своју обавезу односно да је закаснио са испуњењем обавезе због околности насталих после закључења уговора које није могао спречити, отклонити или избећи. Одредбама ЗОО није допуштено уговорно искључење или ограничење одговорности организатора путовања. Али, пуноважне су писмене одредбе уговора којима се унапред одређује највиши износ накнаде, под условом да није у

докаже да се несаобразност односно пропусти до којих је дошло у извршењу уговора могу приписати путнику),⁵⁴ у Нацрту ЗЗП су садржана и додатна два основа: да се несаобразност односно пропусти у извршењу уговора могу приписати трећем лицу које није одговорно за пружање било које услуге из уговора; да је несаобразност изазвана неизбежним и ванредним околностима.⁵⁵

У случају немогућности испуњења уговорне обавезе, због околности за које не одговарају уговорне стране, уговорне обавезе се гасе. Ако је путник испунио нешто од своје обавезе, може да захтева повраћај уплаћених средстава по правилима о враћању стеченог без основа (чл. 106. ЗЗП у вези са чл. 137. ЗОО). У овом случају, трошкове повратка путника у место поласка или друго договорено место, сnose подједнако уговорне стране, а друге трошкове који се односе на престанак уговора сноси путник.

5. Закључак

У односу на правила о организовању путовања која су садржана у ЗЗП, правилима садржаним у Нацрту ЗЗП се прави квалитативни искорак у правцу обезбеђења вишег степена заштите права путника и усклађивања домаћег законодавства са правилима усвојеним на нивоу ЕУ, садржаним у Директиви ЕУ 2015/2302. У прилог томе се може истаћи следеће:

1) у Нацрту ЗЗП су садржана детаљнија правила о информисању потрошача у предуговорној фази (предложено је увођење стандардних информативних образаца; ради спречавања прекомерног информисања, одређени број информација које се према ЗЗП достављају у предуговорној фази, према Нацрту се достављају у фази пре почетка путовања; информације које се према ЗЗП не достављају обавезно, предвиђене су Нацртом ЗЗП; прописана је посебна последица за случај да путник није обавештен о порезима, таксама и другим додатним трошковима који нису укључени у цену, а која се састоји у обавези организатора да сноси те трошкове; поред тога што предуговорне информације морају бити јасне и разумљиве како је то прописано у ЗЗП, Нацртом је прописано и да те информације морају бити достављене уочљив и необмањујући начин);

2) Нацртом ЗЗП је прецизирано да се под примереним роком у оквиру којег је путник дужан да обавести организатора о уступању уговора другом путнику, сматра свако обавештење које је достављено најкасније седам дана пре почетка путовања, чиме се отклања простор за различита тумачења;

очигледној несразмери са штетом и да штета није проузрокована намерно или крајњом непажњом (чл. 870. ЗОО).

⁵⁴ Чл. 107. ст. 3. ЗЗП и чл. 114. ст. 5. тач. 1. Нацрта ЗЗП

⁵⁵ Основи искључења одговорности организатора за штету предвиђени Нацртом преузети су из Директиве ЕУ 2015/2302. Видети: чл. 114. ст. 5. Нацрта ЗЗП и чл. 14. ст. 3. Директиве ЕУ 2015/2302.

3) према одредбама Нацрта ЗЗП, када дође до престанка уговора одустанком било које од уговорних страна на неки од предвиђених начина, организатор је дужан да најкасније у року од 14 дана изврши повраћај уплаћених средстава путнику;

4) за разлику од ЗЗП, у Нацрту ЗЗП је начин уредног испуњења уговора јасно условљен степеном несаобразности (у зависности од тога да ли се ради о незнатној или знатној несаобразности, путник ће имати право да захтева извршење саобразне услуге односно право на заменске услуге путовања и раскид уговора).

*Andrej Mićović, Ph.D., Assistant Professor
at the Faculty of Hotel Management and Tourism
in Vrnjacka Banja, University of Kragujevac*

PROTECTION OF TRAVELLERS RIGHTS IN CASE OF PACKAGE TRAVEL CONTRACTS

Summary

The subject of the legal analysis in this paper are the legal mechanisms for the protection of travellers before the conclusion of the package travel contract (pre-contractual information duty), before the start of the package (transfer of the package to another traveller and the right to terminate the contract) and the rights of travellers in the case of non-performance of the contract (the right to demand proper fulfillment, price reduction, the right to terminate the contract and compensation for damages). The paper analyzes the existing rules contained in the Consumer Protection Act and the newly proposed rules contained in the Draft Consumer Protection Act adopted in accordance with the Directive 2015/2302/EU.

Key words: *contract, protection, traveller, package travel, termination, duty to inform.*

Литература

- Вујисић, Д., Мићовић, А., *Туристичко право*, Врњачка Бања, 2017
Вујисић, Д., Мићовић, А., *Пословање и услуге туристичко-угоститељских субјеката*, Крагујевац, 2016
Вујисић Д., *Уговор о организовању путовања - посебна права уговорних страна*, Зборник: XXI век - век услуга и услужног права, књ. 3, Крагујевац, 2012.

- Grant, D., Mason, S., Bunce, S., *Holiday Law – The Law Relating to Travel and Tourism*, 6th Edition, 2018.
- Мићовић, А., *Обавезе организатора путовања*, Зборник: Савремени правни промет и услуге, Крагујевац, 2018.
- Ninane, Y., *L' étendue de l' obligation de remplacement du vendeur en cas de défaut de conformité d' un bien de consommation installé par le consommateur*, DCCR, бр. 98/13.
- Pisuliński, J., Zoll, F., Szpunar, M., *Termination and Reduction of Performance*, у: Principles of the Existing EC Contract Law (Acquis Principles), Contract II, General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services, Sellier, European Law Publishers, Munich, 2009.
- Prager, S., *Liability for Improper Performance of the Holiday Contract: The New Regime*, у: Franceschelli, V., Morandi, F., Torres, C., (ур.), *The New Package Travel Directive*, Estoril, Lisabon, 2017.
- Радовић В., *Предлог нове Директиве о пакет аранжманима и повезаним путничким аранжманима*, у: Усклађивање пословног права Србије са правом ЕУ, Правни факултет Универзитета у Београду, Београд, 2014.
- Chapman, M., Prager, S., Harding, J., *Saggerson on Travel Law and Litigation*, Wildy, Simmonds & Hill Publishing, 5th ed., London, 2013.

Правни извори

- Директива ЕУ 2015/2302 о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима, Сл. лист ЕУ, бр. Л 326 од 11.12.2015. године, стр. 1 – 33.
- Закон о заштити потрошача, Сл. гласник РС, бр. 62/14, 6/16 – др. закон.
- Закон о заштити потрошача, Сл. гласник, бр. 73/2010.
- Закон о облигационим односима, Сл. лист СФРЈ, бр. 29/78, 39/85, 57/89, Сл. лист СРЈ, бр. 31/93, Сл. лист СЦГ, бр. 1/03 – Уставна повеља.
- Закон о туризму, Сл. гласник РС, бр. 17/2019.
- Нацрт Закона о заштити потрошача, доступно на: <https://www.paragraf.rs/dnevne-vesti/081119/081119-vest16.html>