

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

УДК: 338.48:347.44
DOI: 10.46793/XIVMajsko.321M

ОБАВЕЗЕ ОРГАНИЗАТОРА ПУТОВАЊА*

Резиме

Предмет правне анализе у овом раду су обавезе организатора путовања пре закључења уговора (обавеза предуговорног обавештавања) и током трајања уговора (обавезе у погледу форме и садржине уговора, измене уговора пре отпочињања путовања, дужности замене путника другим лицем, обезбеђења гаранције у случају неспособности плаћања, чувања тајне, пружања непосредне помоћи путнику). Правила о предуговорним и уговорним обавезама су разматрана кроз упоредну анализу одредби Закона о заштити потрошача и новоусвојених правила садржаних у Директиви ЕУ 2015/2302, узимајући у обзир и друга релевантна правила на домаћем и комунитарном нивоу.

Кључне речи: организатор путовања, потрошач, путник, предуговорно обавештавање, уговорне обавезе.

1. Увод

Закључењем уговора о туристичком путовању, настају одређена права и обавезе како за организатора, тако и за потрошача односно путника.¹ Једна од специфичности овог уговора састоји се у томе што за организатора и пре закључења уговора настаје обавеза предуговорног обавештавања путника. Под организатором путовања се према одредбама Закона о заштити потрошача² подразумева трговац који организује туристичко путовање и продаје га или нуди на продају непосредно или посредством посредника у продаји туристичког путовања. У односу на ЗЗП, појам организатора

* Рад је написан у оквиру пројекта Правног факултета Универзитета у Крагујевцу "XXI век – век услуга и Услужног права", бр. 179012, који финансира Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

¹ У Закону о заштити потрошача се користи термин потрошач, док се у Закону о облигационим односима и Директиви ЕУ 2015/2302 користи термин путник.

² Сл. гласник РС, бр. 62/14, 6/16 – др. закон. У даљем тексту: ЗЗП

путовања је у Директиви ЕУ 2015/2302³ на шири начин одређен, а под њиме се подразумева трговац који директно или путем другог трговца односно заједно са другим трговцем комбинује и продаје или нуди на продају пакет аранжмане или трговац који доставља податке о путнику другом трговцу у оквиру повезаних поступака *online* резервисања (чл. 3. ст. 1. тач. 7). У својству корисника услуге, по правилу, се појављује физичко лице, са статусом потрошача, које услуге користи ради одмора, разоноде, рекреације, радозналости, односно у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности (чл. 5. ст. 1. тач. 1. ЗЗП). Међутим, са развојем масовног туризма, статус корисника туристичке услуге се признаје и лицима која путовање повезују са својом пословном делатношћу (путовање ради учешћа на конгресу),⁴ под условом да путовање нема за циљ заснивање сталног пребивалишта или запошљавање у месту које се посећује.⁵ То је разлог што се у Директиви ЕУ 2015/2302 наводи да би је требало применити на сва лица која закључују уговор о путовању у пакет аранжману, без обзира на сврху путовања (чл. 3. ст. 1. тач. 6). То значи да сви имају исти статус, статус путника, и да уживају исту заштиту.⁶

Предмет овог рада је правна анализа правила о предуговорним и уговорним обавезама организатора путовања. Предуговорне обавезе организатора путовања су у нашем праву уређене одредбама ЗЗП, док су уговорне обавезе паралелно уређене одредбама Закона о облигационим односима и ЗЗП. На нивоу ЕУ, одговарајуће одредбе су садржане у Директиви ЕУ 2015/2302. У раду је акценат стављен на упоредну анализу одговарајућих одредби садржаних у ЗЗП и Директиви ЕУ 2015/2302, узимајући у обзир и друга релевантна правила на домаћем и комунитарном нивоу (Закон о облигационим односима,⁷ Закон о туризму,⁸ Директива ЕУ 90/314⁹).

³ 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. У завршним одредбама је као датум почетка примене правила садржаних у Директиви у земљама чланицама ЕУ одређен 1. јул 2018. године (чл. 28).

⁴ О томе: Вујисић, Д., Мићовић, А., *Туристичко право*, Врњачка Бања, 2017, стр. 14.

⁵ У том смислу: Драгашевић, М., *Уговори у туризму*, Никшић, 1990, стр. 8.

⁶ Преамбула бр. 7.

⁷ 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. У даљем тексту: ЗОО

⁸ Сл. гласник РС, бр. 36/2009, 88/2010, 99/2011 - др. закон, 93/2012, 84/2015.

⁹ 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. Ова Директива је замењена Директивом ЕУ 2015/2302.

2. Предговорне обавезе организатора путовања

Поводом предговорних обавеза, у примереном року пре закључења уговора организатор путовања, односно посредник у продаји туристичког путовања је дужан да путника, у писменој форми, обавести о:

1) укупној цени туристичког путовања, укључујући све порезе и додатне трошкове, као што су лучке и аеродромске таксе за укрцавање или искрцавање или боравишне таксе;

2) укупном износу средстава који је потрошач дужан да плати пре отпочињања туристичког путовања и распореду доспећа и износу оброчних отплата;

3) одредишту, средствима, карактеристикама и категоријама превоза, датумима, времену и месту поласка и повратка;

4) времену и месту привременог заустављања, врсти превоза и својствима превозног средства и опремљености и степену удобности превозног средства и услуга у превозном средству;

5) смештајном објекту (локација, врста, категорија и садржај туристичког објекта према важећим прописима државе у којој се објекат налази), смештајној јединици (соба, апартман, студио, опремљеност, ниво удобности и друге карактеристике);

6) броју, распореду, врсти, карактеристикама и начину услуживања obroка;

7) посетама, излетима и другим услугама које су укључене у укупну цену туристичког путовања;

8) могућности осигурања које покрива трошкове отказа туристичког путовања од стране потрошача у случају несреће или болести или трошкове помоћи и повратка са туристичког путовања;

9) подацима потребним за реализацију туристичког путовања и документима и роковима неопходним за прибављање виза, као и са царинским, граничним и административним формалностима;

10) потпуним и важећим здравственим условима који се захтевају за туристичко путовање и боравак уз детаљне здравствене препоруке;

11) условљавању реализације туристичког путовања, броју пријављених путника и року за обавештавање потрошача о раскиду уговора о туристичком путовању у случају недовољног броја пријављених путника;

12) називу, пословном имену и седишту организатора путовања ради достављања писмена у судском поступку.

13) називу и адреси лица са којим је закључен уговор о гаранцији путовања за случај инсолвентности.¹⁰

Уколико дође до промене напред наведених података, организатор путовања је дужан да у примереном року пре закључења уговора о томе

¹⁰ Чл. 93. ст. 1. ЗЗП.

обавести потрошача у писменој форми, на папиру или другом трајном носачу записа, као и да те промене изричито наведе у уговору (чл. 96. ст. 4. и 6. ЗЗП).

За разлику од поменутих информација које је организатор односно посредник путовања дужан да достави путнику у примереном року пре закључења уговора, законом су прописане и информације које може доставити пре, приликом или након закључења уговора. То су подаци о локалном представнику или локалној агенцији (од које по потреби може да затражи помоћ), броју телефона за хитне случајеве и други подаци ради непосредног контакта са организатором путовања (чл. 93. ст. 2. ЗЗП), као и подаци којима се омогућава непосредан контакт са малолетником који путује или борави у иностранству без пратње родитеља или старатеља, укључујући податке о имену, адреси и броју телефона лица одговорног за малолетника у месту боравка у иностранству (чл. 93. ст. 3. ЗЗП). Први се достављају приликом закључења уговора о туристичком путовању, а најкасније пре отпочињања туристичког путовања, а други пре закључења уговора о туристичком путовању, а најкасније 14 дана пре отпочињања туристичког путовања.

У погледу предуговорног обавештавања, између одредаба ЗЗП и Директиве ЕУ 2015/2302 постоји висок степен усаглашености по питању дужника обавезе предуговорног информисања (организатор односно посредник путовања), садржине обавезе, 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 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, могу се уочити и одређене разлике, које се састоје у следећем: прво, Директивом је уведено осам различитих стандардних информативних образаца (три за различите облике пакет аранжмана и пет за повезане путне аранжмане) у којима су поред напомене да се ради о пакет аранжману, назначена и најважнија права путника која проистичу по основу Директиве ЕУ 2015/2032;¹¹ друго, док се одређене информације према одредбама ЗЗП обавезно или факултативно достављају потрошачу у предуговорној фази, према одредбама Директиве те информације се 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

¹¹ Стандардни информативни обрасци за пакет аранжмане су наведени у Анексу I (делови А, В, С), а за повезане путне аранжмане у Анексу II (А, В, С, D, Е) Директиве ЕУ 2015/2302.

борави у иностранству без пратње родитеља или старатеља); треће, поводом правила којима се прописује обавезујући карактер предуговорних информација, одредбама ЗЗП су предвиђени одређени изузеци који нису Директивом (уколико промене настану услед више силе) и обратно (ако организатор резервише за себе право да промени неку од датих информација);¹² четврто, одређене информације које се по ЗЗП не достављају обавезно, предвиђене су Директивом (језик на коме ће се извршавати уговорене услуге, телефонски број и е-пошта организатора/посредника путовања, подаци којима се гарантује лицима са умањеном покретљивошћу да могу да користе све туристичке услуге, потврда о томе да обухваћене услуге чине пакет аранжман, предвиђање минималног рока од 20 дана пре почетка путовања у коме путник мора бити обавештен о раскиду уговора због недовољног броја пријављених путника); пето, Директивом 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;¹³ шесто, поред тога што према нашем Закону предуговорне информације морају бити достављене на јасан и разумљив начин (чл. 94. ст. 1. ЗЗП), Директивом је прописано и да те информације морају бити лако уочљиве и читљиве ако су у писаном облику (чл. 5. ст. 3).¹⁴

3. Уговорне обавезе организатора путовања

Поред предуговорних, организатор односно посредник путовања има и уговорне обавезе које настају као резултат закључења уговора. Те обавезе се односе на форму и садржину уговора, измене уговора пре отпочињања путовања, дужност замене путника другим лицем, обезбеђење гаранције у случају неспособности плаћања, чување тајне, пружање непосредне (примерене) помоћи.

Обавезе у погледу форме и садржине уговора. - Једна од основних уговорних обавеза организатора путовања је да после потписивања уговора потрошачу преда најмање један примерак потписаног уговора.¹⁵ Уговор се закључује у писменој форми, на српском језику и на другом језику уколико се

¹² Упоредити: чл. 96. ст. 3. ЗЗП и чл. 6. у вези са тач. 26. Преамбуле Директиве ЕУ 2015/2302.

¹³ Чл. 6. ст. 2. Директиве ЕУ 2015/2302.

¹⁴ О томе: Радовић, В., *Предлог нове Директиве о пакет аранжманима и повезаним путничким аранжманима*, Зборник радова: Усклађивање пословног права Србије са правом ЕУ, Београд, 2014, стр. 459-465.

¹⁵ У чл. 7. ст. 1. Директиве ЕУ 2015/2302 је прописана обавеза организатора односно посредника путовања да приликом закључења уговора или непосредно након закључења, достави путнику примерак уговора или потврду о том уговору на трајном носачу записа.

уговорне стране тако договоре, на папиру или на трајном носачу записа (чл. 96. ст. 1. ЗЗП).

Садржину уговора чине основни подаци о којима је трговац информисао потрошача пре закључења уговора, укључујући и додатне податке (који су од значаја само за она лица која су закључила уговор) и то: посебне захтеве потрошача са којима се трговац сагласио; адресу, поступак и рок за улагање притужби потрошача, као и рок за решавање притужби потрошача; назив и адресу организатора, потрошача и осигуравача; датум и место закључења уговора о туристичком путовању и потписе уговорних страна; услове под којима потрошач има право да одустане од уговора. Ако организатор закључује уговор о туристичком путовању преко заступника односно посредника, назив и адреса заступника односно посредника морају да буду изричито наведене у уговору (чл. 96. ст. 7. и 8. ЗЗП).

У групу обавезних додатних елемената уговора према одредбама чл. 7. ст. 2. Директиве, поред оних који се тичу посебних захтева путника које је организатор прихватио (тач. а) односно начина решавања спорова (тач. г), садржани су и они који се према одредбама ЗЗП обавезно или факултативно достављају у предуговорном стадијуму (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) или нису уопште предвиђени ЗЗП-ом, а односе се на: информације о томе да је организатор одговоран за извршење свих туристичких услуга укључених у пакет аранжман односно обавезан да пружи помоћ путнику у складу са одредбама Директиве (тач. б); информације да путник мора да пријави сваку несаобразност коју уочи на лицу места (тач. е); информације о праву путника да уговор пренесе на другог путника (тач. х). Поред достављања уговора или потврде са одговарајућом минималном садржином, Директивом је прописана и обавеза организатора путовања да благовремено пре почетка путовања, достави путнику потребне признанице, ваучере и карте, укључујући и информације о предвиђеном времену поласка и доласка, међузауостављањима, везама између превозних средстава (чл. 7. ст. 5).¹⁶

Обавеза обавештавања путника о изменама уговорних одредби пре отпочињања путовања. - Ако пре уговореног дана отпочињања туристичког путовања организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне одредбе уговора (цену, дестинацију, превозно средство, датум отпочињања туристичког путовања, врсту, локацију или категорију смештаја), дужан је да

¹⁶ Основни циљ успостављања ових правила је да се обезбеди да потрошач буде добро упознат са свим правима и обавезама које проистичу из уговора. О томе: Arcos, J., Melgosa F., *The Protection of Tourists in Directive 2015/2302/EU of 25 November on Package Travel and Linked Travel Arrangements*, у: Franceschelli, V., Morandi, F., Torres, C., (ур.), *The New Package Travel Directive*, Estoril, Lisabon, 2017, стр. 60.

измене без одлагања саопшти путнику, у писменој форми или на трајном носачу записа (чл. 98. ст. 1. ЗЗП).

Директивом ЕУ 2015/2302 су посебно издвојена правила о промени цене и промени других елемената уговора пре отпочињања путовања. За разлику од цене, организатор путовања не сме једнострано изменити друге елементе уговора пре почетка пакет аранжмана. Изузетно, од овог правила се може одступити, при чему се прави разлика између промена уговорних одредби малог значаја и промена уговорних одредби великог значаја на које је организатор принуђен (а које се тичу главних карактеристика услуга путовања утврђених у чл. 5. ст. 1. тач. а), посебних захтева путника које је организатор прихватио и повећања цене пакет аранжмана за више од 8%). У првом случају, организатор има право да једнострано измени уговоре одредбе уз кумулативно испуњење три услова: а) да је организатор ово право изричито предвидео у уговору; б) да је промена безначајна; в) да је организатор на јасан, разумљив и лако уочљив начин обавестио путника о измени на трајном носачу записа (чл. 11. ст. 1). У другом случају, право да промени уговорне одредбе има само ако је на то принуђен околностима конкретног случаја, уз обавезу да обавести путника о предложеној промени без одлагања, на јасан и разумљив начин путем било ког трајног носача записа (чл. 11. ст. 2. и 3). С тим у вези, путник може у разумном року који одреди организатор да се определи за једно од два права: а) да прихвати предложену измену уз могућност да захтева примерено снижење цене уколико је услед промена пакет аранжман лошијег квалитета или му је цена нижа; б) да раскине уговор уз обавезу организатора да у року од 14 дана након што је уговор раскинут изврши повраћај уплаћених средстава (чл. 11. ст. 2. у вези са ст. 4 и 5). И према одредбама нашег ЗЗП, потрошач се може определити да прихвати измене уговора, укључујући измену продајне цене туристичког путовања или да раскине уговор о туристичком путовању уз право на повраћај уплаћених средстава у пуном износу без умањења (чл. 98. ст. 3. и 5. ЗЗП). О својој одлуци, потрошач је дужан да без одлагања обавести организатора или посредника путовања (чл. 98. ст. 4. ЗЗП).

Обавезе организатора у случају замене путника другим лицем. – Основна специфичност уступања уговора о организовању путовања огледа се у томе што путник има право на уступање без сагласности организатора као друге уговорне стране, чиме се одступа од општег режима уступања уговора, где је сагласност сауговорача обавезан услов за наступање жељених правних дејстава.¹⁷ Организатор је дужан да уместо путнику пружи уговорене услуге другом лицу које је одредио путник, под условом да то лице задовољава посебне захтеве (ако постоје) предвиђене за одређено путовање и да је потрошач у примереном року до отпочињања туристичког путовања обавестио организатора о замени. Уколико су испуњени ови услови,

¹⁷ О томе: Радовић, В., *нав. чланак*, стр. 466-467.

организатор може да захтева накнаду искључиво трошкова који настану заменом. Путник солидарно одговара са трећим лицем за извршење обавезе према организатору и за додатне трошкове који настану заменом (чл. 97. ЗЗП).

Одредбама Директиве је конкретизовано да се под обавештењем у примереном року сматра свако обавештење које је достављено најкасније седам дана пре почетка путовања чл. 9. ст. 1). При томе, ради спречавања злоупотреба, организатор је дужан да путнику који уступа уговор, пружи доказе о свим трошковима и додатним накнадама који проистичу из преноса уговора (чл. 9. ст. 3). Тиме се обезбеђује да трошкови преноса не прелазе стварни трошак организатора.

Обавеза организатора да обезбеди гаранције у случају неспособности плаћања. - Организатор је дужан да потрошачу пружи гаранцију путовања¹⁸ којом се обавезује да ће извршити повраћај уплаћене цене и исплатити накнаду трошкова повратка путнику у место повратка, ако услуга из уговора

¹⁸ У Закону о туризму прави се разлика између гаранције путовања за случај инсолвентности организатора путовања и ради накнаде штете путнику (чл. 53). Првом се посебно обезбеђују трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у земљи и иностранству, као и сва настала потраживања путника, а другом се обезбеђује накнада штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора путовања, које су одређене општим условима и програмом путовања. Обезбеђивање поменутих гаранција путовања је један од услова за добијање лиценце ради обављања делатности организовања путовања. Организатор путовања мора да за све време трајања лиценце поседује гаранцију путовања за сваког путника појединачно, односно за свако уговорено туристичко путовање. Према Правилнику о врстама и условима гаранције путовања, начину активирања и другим условима које мора да испуни организатор путовања у зависности од врсте организованог путовања (Сл. гласник РС, бр. 2/16), минимални износ гаранције од најмање 300.000 евра, мора бити обезбеђен за све време њеног важења и за све време важења лиценце. Уговором о гаранцији путовања могу бити обезбеђене истовремено гаранција за случај инсолвентности и гаранција за накнаду штете. Ако се закључују два уговора сваки уговор појединачно се закључује са укупним лимитом покрића од најмање 300.000 евра. Гаранција путовања, може да се обезбеди полисом осигурања од одговорности или гаранцијом банке (чл. 5). Већина туристичких агенција је обезбедила гаранцију путовања ради накнаде штете закључењем уговора о осигурању од одговорности. Доношењем посебних услова за осигурање туристичких агенција поједини осигуравачи су омогућили да се закључењем једног уговора о осигурању обезбеде обе гаранције путовања. Обједињене услове осигурања су усвојили ДДОР, *WIENER STÄDTISCHE* и *UNIQA* осигурање. Други осигуравачи, као што је Дунав осигурање, су посебним условима уредили садржај уговора о осигурању на основу којих се закључују посебни уговори за обезбеђење поједине гаранције путовања. О томе: Иванчевић, К., *Осигурање од одговорности туристичких агенција у српском праву са освртом на упоредно право*, Зборник: Услуге и одговорност, Крагујевац, 2017, стр. 320.

о туристичком путовању не буде извршена због неспособности плаћања (инсолвентности) организатора. Ако организатор односно посредник не дају потрошачу уговор о осигурању или копију банкарске гаранције, односно информацију о гаранцијама путовања у складу са законом, потрошач има право да одустане од уговора уз повраћај уплаћених средстава у пуном износу без умањења (чл. 108. ЗЗП).

У вези са заштитом путника у случају инсолвентности организатора путовања, одредбом чл. 17. Директиве ЕУ 2015/2302, прописана је обавеза организатора да пружи гаранцију да ће бити извршен повраћај свих плаћања извршених од стране путника или у име путника, односно да пружи гаранцију за репатријацију путника ако је у пакет аранжман укључена и услуга превоза путника. Овом заштитом се могу користити сви путници, без обзира на њихово пребивалиште, место поласка или закључења уговора односно место где се у оквиру ЕУ налази субјект надлежан за инсолвентност. Повраћај уплаћених средстава и повратак путника у место поласка треба да буде извршен без непотребног одлагања након захтева путника. У функцији ефикасне стечајне заштите, у чл. 18. је успостављена обавеза сарадње између држава чланица у погледу размене релевантних информација (нпр. једна држава чланица може тражити појашњење о стечајној заштити организатора од државе чланице у којој организатор има седиште, при чему рок за одговор износи 15 радних дана од пријема захтева).

Обавеза чувања тајне. - Постоји и дужност организатора да чува тајну. Обавештења која добије о путнику, његовом пртљагу и његовим кретањима, организатор може саопштавати трећим лицима само са одобрењем путника или на захтев надлежног органа.

Обавеза пружања непосредне (примерене) помоћи. - Директивом ЕУ 2015/2302 је предвиђена и обавеза организатора да за време трајања туристичког путовања пружи примерену помоћ путнику који се нађе у невољи, између осталог, и због околности које се нису могле избећи, а које су довеле до неизвршења уговорних обавеза. Ова обавеза се нарочито односи на пружање информација о здравственим службама, локалним телима и конзуларној помоћи, као и на помагање путнику при успостављању даљинске комуникације и при проналажењу алтернативних путних аранжмана. За такву помоћ организатор може наплатити разумну накнаду, која ни у ком случају не премашује стварне трошкове организатора, али само у случају да су потешкоће односно проблеми током путовања изазвани намером или непажњом путника (чл. 16).¹⁹

¹⁹ За разлику од претходне Директиве ЕУ 90/314 где организатор није имао обавезу да пружи помоћ путнику који се суочи са потешкоћама као последица сопствених пропуста насталих намером или крајњом непажњом, Директивом ЕУ 2015/2302 је та обавеза проширена и по том основу, с тим што организатор може од путника захтевати

С обзиром да је организатор дужан да пружи помоћ путнику који се нађе у невољи услед ванредних и неизбежних околности које су довеле до оправданог неизвршења уговорних обавеза, логичким тумачењем се намеће закључак да је тим пре дужан пружити помоћ путнику онда када неизвршење уговора није оправдано (*argumentum a minori ad maius*).²⁰ Другим речима, обавеза пружања помоћи путнику у невољи постоји без обзира на то да ли се одговорност за неизвршење уговорних обавеза може приписати организатору или не, односно без обзира на то да ли је до несаобразности дошло пропустом организатора или не.²¹

С тим у вези, и наш законодавац прописује дужност организатора да пружи непосредну помоћ потрошачу у случају несаобразности односно антиципиране несаобразности (чл. 103. ЗЗП). За разлику од одредби Директиве, према којима је претходни услов за примену овог правила да се путник нађе у невољи као резултат неизвршења уговорних обавеза у складу са уговором, у нашем ЗЗП се такав услов експлицитно не помиње. У сваком случају, основни циљ успостављања овакве обавезе организатора јесте отклањање несаобразности односно пружање било које друге помоћи на начин који је адекватан имајући у виду околности конкретног случаја.²²

4. Закључак

На основу упоредне анализе одговарајућих правила садржаних у ЗЗП и Директиви ЕУ 2015/2302, може се закључити да је правилима садржаним у Директиви ЕУ 2015/2302 битно побољшан положај потрошача. Наиме, у Директиви су садржана детаљнија правила о информисању потрошача у

разумну накнаду која ни у ком случају не сме премашити стварне трошкове организатора.

²⁰ Machnikowski, P., *Package Travel Contracts* (Specific Provisions, Part E), 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. 470.

²¹ Основ за успостављање овакве обавезе организатора путовања су околности које путника чине зависним од помоћи организатора, а које могу битно отежати или онемогућити решавање проблема са којима се путник суочи током путовања (непознато окружење, страно говорно подручје и друге отежавајуће околности). Узимајући у обзир зависност путника и компетентност организатора, као професионалца у обављању свог посла, да проблем реши на бржи, лакши и једноставнији начин, успостављање проширене обавезе на страни организатора (пружање помоћи путнику без обзира на одговорност), у теорији се сматра оправданим. Видети: Machnikowski, P., *нав. дело*, стр. 470.

²² Примера ради, аутобус којим путник треба да буде превезен до аеродрома не стигне на време или не стигне уопште и путник пропусти повратни лет. Организатор је тада обавезан не само да обезбеди други превоз, већ такође да обезбеди оброке, а у случају потребе и смештај, здравствену заштиту и слично.

предуговорној фази (информације су садржане у осам информативних образаца; разврстане су на оне које се достављају у предуговорној фази и оне које се достављају у фази пре почетка путовања; информације које се према ЗЗП не достављају обавезно, предвиђене су Директивом; 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 достављене на јасан и разумљив начин како то прописује наш законодавац, Директивом је прописано и да те информације морају бити лако уочљиве и читљиве ако су у писаном облику). Поред тога, одређене информације које се према одредбама ЗЗП достављају путнику у предуговорној фази, према одредбама Директиве се достављају у фази пре отпочињања путовања. На тај начин се постиже да у различитим фазама правног односа, путници располажу оним информацијама које су неопходне да би донели ваљану одлуку у погледу закључења уговора, односно како би били упознати са правима и обавезама које проистичу из закљученог уговора.

Упоредо са правилима о информисању, у Директиви су прописане и друге обавезе организатора путовања у функцији заштите интереса путника. У прилог томе, могу се истаћи следећа правила ради спречавања злоупотреба: организатор је 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 на практичан начин обезбеђује да трошкови преноса не прелазе стварни трошак организатора; у функцији ефикасне стечајне заштите, у чл. 18. је успостављена обавеза сарадње између држава чланица у погледу размене релевантних информација (нпр. једна држава чланица може тражити појашњење о стечајној заштити организатора од државе чланице у којој организатор има седиште, при чему рок за одговор износи 15 радних дана од пријема захтева).

Напоследку, у Директиви је посебно истакнута обавеза организатора да пружи помоћ путнику који се нађе у невољи, између осталог, услед ванредних и неизбежних околности које су довеле до оправданог неизвршења уговорних обавеза. Логичким тумачењем се намеће закључак да је тим пре дужан пружити помоћ путнику онда када неизвршење уговора није оправдано (*argumentum a minori ad maius*). Другим речима, обавеза пружања помоћи путнику у невољи постоји без обзира на то да ли се одговорност за неизвршење уговорних обавеза може приписати организатору или не, односно без обзира на то да ли је до несаобразности дошло пропустом организатора или не.

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

OBLIGATIONS OF PACKAGE TRAVEL ORGANIZER

Summary

The subject of the legal analysis in this paper are obligations of the travel organizer prior to the conclusion of the contract (pre-contractual information duty) and after the contract conclusion (obligations regarding the form and content of the contract, changes of the package travel contract terms, transfer of the package travel contract to another traveller, insolvency protection, confidentiality, provision of assistance to the traveller). Rules on pre-contractual and contractual obligations are considered through a comparative analysis of the provisions contained in the Consumer Protection Act and newly adopted Directive 2015/2302/EU, by taking into account other relevant rules at the national and EU level.

Key words: *travel organizer, consumer, traveller, pre-contractual information duty, contractual obligations.*

Литература

- Arcos, Javier Melgosa F., *The Protection of Tourists in Directive 2015/2302/EU of 25 November on Package Travel and Linked Travel Arrangements*, у: Franceschelli, V., Morandi, F., Torres, C., (ур.), *The New Package Travel Directive*, Estoril, Lisabon, 2017.
- Вујисић, Д., Мићовић, А., *Туристичко право*, Врњачка Бања, 2017.
- Драгашевић, М., *Уговори у туризму*, Никшић, 1990.
- Иванчевић, К., *Осигурање од одговорности туристичких агенција у српском праву са освртом на упоредно право*, Зборник: Услуге и одговорност, Крагујевац, 2017.
- Machnikowski, P., *Package Travel Contracts (Specific Provisions, Part E)*, 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.
- Радовић В., *Предлог нове Директиве о пакет аранжманима и повезаним путничким аранжманима*, Зборник радова: Усклађивање пословног права Србије са правом ЕУ, Београд, 2014.

Правни извори

Закон о заштити потрошача (Сл. гласник РС, бр. 62/14, 6/16 – др. закон)

Закон о туризму (Сл. гласник РС, бр. 36/2009, 88/2010, 99/2011 - др. закон, 93/2012, 84/2015)

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)

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.

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.