

Др Драган Вујисић,*
Ванредни професор Правног факултета,
Универзитет у Крагујевцу

Борко Михајловић,*
асистент Правног факултета,
Универзитет у Крагујевцу

НАУЧНИ ЧЛАНАК

UDK: 366:[347.42: 338.48

Рад примљен: 01.09.2014.
Рад прихваћен: 01.12.2014.

УГОВОР О ТУРИСТИЧКОМ ПУТОВАЊУ ПРЕМА ЗАКОНУ О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

Апстракт: Посебним одредбама Закона о заштити потрошача Републике Србије из 2010. године, по узору на Директиву ЕУ о путним аранжманима, регулисан је уговор о туристичком путовању. Тим одредбама извршене су значајне промене у правном регулисању организованог туристичког путовања, у односу на одредбе Закона о облигационим односима, којима је овај уговор, такође, регулисан. Предмет овог рада су управо одредбе ЗЗП о уговору о туристичком путовању, и то: појам и карактеристике овог уговора, права и обавезе уговорних страна, посебна права уговорних страна и одговорност трговца. Аутори су у раду посебан акценат ставили на разлике између одредаба ЗЗП о уговору о туристичком путовању у односу на 300 и поменути директиву.

Кључне речи: трговац, потрошач, туристичко путовање, обавезе, одговорност.

* dvujisic@jura.kg.ac.rs

* bmihajlovic@jura.kg.ac.rs

1. Увод

Уговор о туристичком путовању је творевина пословне праксе. Као такав, овај уговор дуго није био законски регулисан, већ је аутономним правилима, пре свега, општим и посебним условима пословања туристичких агенција, било препуштено да регулишу сложене правне односе који се везују за овај уговор.

Еволуцијом делатности туристичких агенција и развојем туризма настала је, у другој половини 20. века, потреба да се правно регулише уговор о туристичком путовању. Радило се о новом *правном феномену* који није могао да се подведе под неки од постојећих именованих уговора, иако је било и таквих покушаја, пре свега, у судској пракси. Поред тога, и бројни други фактори утицали су на законодавце широм света да већу пажњу посвете овом уговору. Све распрострањенија пословна пракса, неуједначена судска пракса, неуједначени општи услови путовања туристичких агенција, потреба заштите интереса туриста кроз јасно дефинисање обавеза и права уговорних страна и, нарочито, одговорности организатора путовања довели су до појаве законског регулисања уговора о туристичком путовања, и то најпре у Шпанији, Аргентини, Мексику, Француској итд. Велики допринос законском регулисању овог уговора дала је и Међународна конвенција о уговору о путовању из 1970. године, чијим решењима је добрим делом био инспирисан и наш тадашњи законодавац. Код нас је овај уговор први пут регулисан Законом о облигационим односима из 1978. године (у даљем тексту: ЗОО), под називом уговор о организовању путовања. Закон о облигационим односима.

И на нивоу ЕУ, тада ЕЕЗ, 80-их година прошлог века јавила се потреба за јединственијим уређењем уговора о туристичком путовању. Процеси уједначавања и хармонизације прописа и праксе у туризму земаља ЕЗ, посебно у области организованог туристичког путовања, одражавали су разлике, уз опште схватање да би постојање унификованих правила која би обухватала дефиницију организованог туристичког путовања, садржину, обавезе и одговорност према путнику (потрошачу) допринела отклањању евидентне правне несигурности на тржишту туристичких услуга. Савет ЕЗ донео је 13. јуна 1990. године Директиву о путним аранжманима, аранжманима за одморе и аранжманима за организована путовања (у даљем тексту: Директива). Национални закони држава чланица, према преамбули Директиве, показују бројне различитости са прилично неуједначеном праксом, што доводи до стварања препрека слободи пружања услуга и нарушавању конкуренције међу туристичким операторима различитих земаља. Циљ Директиве је, пре свега, да спречи

нефер конкуренцију, повећа заштиту потрошача и доведе је на исти ниво на територији ЕУ хармонизацијом законодавстава појединих држава чланица. Као последица закљученог Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица и Републике Србије из 2008. године и одатле проистекле обавезе усклађивања нашег законодавства са правним тековинама Заједнице, 2010. године донет је нови Закон о заштити потрошача (у даљем тексту: ЗЗП). ЗЗП је регулисао уговор о туристичком путовању имплементирајући Директиву.

2. Појам и карактеристике

2.1. Појам

Предмет уговора о туристичком путовању јесте, по правилу, скуп услуга, који обухвата превоз, боравак и друге услуге које су са њима везане, као што су исхрана, излети и сл. Све те услуге су међусобно повезане у једну заокружену целину, која чини тзв. пакет услуга.

ЗЗП не дефинише уговор о туристичком путовању, већ даје дефиницију његовог предмета. Према ЗЗП, туристичко путовање (пакет аранжман), који *по правилу* укључује превоз, смештај и друге туристичке услуге, јесте припремљена комбинација две или више туристичких услуга коју је утврдио трговац самостално или по захтеву потрошача, у трајању дужем од 24 часа или у краћем трајању које укључује једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или одређеном трајању без обзира на издвојени обрачун или наплату појединачних услуга (чл. 5. тач. 29. ЗЗП). Оваква дефиниција се разликује у односу на дефиницију уговора о организовању путовања из 300.

300 (чл. 859) дефинише уговор о организовању путовања као уговор којим се обавезује организатор путовања (туристичка, односно путничка агенција) да прибави путнику скуп услуга које се састоје од превоза, боравка и других услуга које су са њима везане, а путник се обавезује да организатору плати једну укупну (паушалну) цену. Из овакве законске дефиниције произилази да скуп услуга чине најмање две услуге. Међутим, у погледу врсте услуга које чине скуп услуга, у правној литератури постоји дилема, пре свега, по питању да ли су превоз и боравак обавезни елементи скупа услуга (Драгашевић, 1990: 99). ЗЗП отклања ову дилему, пошто дефиниција туристичког путовања упућује на то да су превоз и смештај наведени само примера ради (Вујисић, 2011: 65). Специфичност дефиниције туристичког путовања у односу на 300 састоји се и у проширењу појма

туристичког путовања и на вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја. У складу са праксом Европског суда правде, ЗЗП у појам туристичког путовања укључује не само путовање по систему унапред утврђеног путовања од стране организатора путовања, него и путовање које организује нека туристичка агенција на захтев и са детаљима које прецизира корисник путовања (Вујисић, 2012: 304).

2.2. Уговорне стране

Према ЗЗП, уговорне стране код уговора о туристичком путовању су трговац и потрошач. Трговац је одређен као правно или физичко лице које наступа на тржишту у склопу своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе (чл. 5. т. 2. ЗЗП). У улози трговца, по правилу, јавља се туристичка, односно путничка агенција. Према Закону о туризму, синдикалне организације, удружења пензионера, феријалне, студентске, извиђачке и планинарске организације и установе социјалне и дечје заштите, као и друга удружења и организације, могу само за своје чланове, односно кориснике, у складу са својим статутом, организовати туристичко путовање или излет, без сврхе стицања добити (чл. 46. ст. 1. Закона о туризму). У ЗОУ се користи термин „организатор путовања“, а у Директиви се користе термини „организатор“ и „продавац“. Организатор је лице које, не само понекад, организује аранжмане, продаје их или их нуди на продају, непосредно или преко продавца (Директива, чл. 2. ст. 2). Појам „организатора“ не подударе се са уобичајеном дефиницијом из тзв. уговорних потрошачких директива ЕУ да „делује у оквиру своје професионалне или привредне делатности“. Нејасно је и значење појма „не само понекад“, па нека законодавства (Енглеска, Шведска) проширују појам организатора и на лица која организују путовања повремено (Schulte-Nölke, Twigg-Flesner, Ebers, 2008: 211). Али, и од њих се захтева да организују делатност и подвргну се режиму из Директиве (Директива, чл. 2.3). Продавац (дистрибутер) је лице које продаје или нуди на продају аранжмане које је осмислио организатор (Директива, чл. 2.3).

Појам трговца који се користи у ЗЗП не одговара дефиницији организатора који користи Директива, као ни дефиницији продавца. Коришћењем термина трговац, на пример, ЗЗП не дефинише јасно да ли организатор туристичког путовања, продавац или обоје сnose одговорност у односу на потрошача. Стога би термин „трговац“ који се користи у свим члановима поглавља X ЗЗП требало у првој измени и допуни овог закона заменити терминима „организатор“ и „продавац“ (Вујисић, 2013: 423).

У смислу тзв. потрошачких директива ЕУ, пресуда Европског суда правде, као и ЗЗП, о потрошачу се говори ако су кумулативно испуњени следећи услови: да је реч о физичком лицу и да то лице закључује правни посао или делује на тржишту у сврхе које нису намењене његовој пословној или професионалној делатности. Изузетак од овако рестриктивног појма потрошача односи се управо на уговор о туристичком путовању, па се тако правила потрошачког права примењују и на физичко лице које користи туристичко путовање у оквиру своје пословне делатности, професије или заната, односно на основу уговора између трговца и трећег лица, који је закључио тај уговор у његову корист или је на њега пренео уговорену услугу (чл. 110. ЗЗП). Тако, појам потрошача обухвата и лица која закључују уговоре у пословне и професионалне сврхе, а оваквом дефиницијом су покривене и ситуације у којима се као друга уговорна страна јавља неко правно лице (студентске организације, удружења пензионера итд.) које уговор о туристичком путовању закључује у корист својих чланова – физичких лица. За разлику од ЗЗП, у ЗОО се не користи термин „потрошач“, већ се друга уговорна страна код уговора о организовању путовања означава термином „путник“. Имајући у виду да су путници увек физичка лица, ЗЗП има шири домен примене у односу на ЗОО (Радовић, 2013: 137).

2.3. Форма

Према ЗЗП (чл. 96), за разлику од ЗОО, у коме је уговор о организовању путовања одређен као неформалан, уговор о туристичком путовању закључује се у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму). Трговац је дужан да после потписивања уговора о туристичком путовању преда потрошачу најмање један примерак потписаног уговора (чл. 96. ст. 2. ЗЗП). И Директивом (чл. 4.2. а-с) предвиђено је да сви елементи, односно услови уговора морају бити сачињени у писаној форми или у неком другом потрошачу разумљивом и доступном облику и морају му бити саопштени пре закључења уговора, уколико се не ради о *last minute* резервацији, односно уговору (у Аустрији и Немачкој услови уговора морају бити предати путнику приликом или непосредно по закључењу уговора). Поред обавезне писмене форме уговора, ЗЗП је предвиђена и обавезна садржина уговора о туристичком путовању. Обавезна садржина уговора доведена је у везу са обавезом трговца о предуговорном обавештавању потрошача, тако што је предвиђено да сви подаци о којима је трговац дужан да обавести потрошача у примереном року пре закључења уговора у случају закључења уговора о туристичком путовању постају његов саставни део, обавезују трговца и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе (чл. 96. ст. 3. ЗЗП).

3. Обавезе уговорних страна

3.1. Обавезе трговца

1.33П предвиђено је да је трговац дужан да потрошачу пружи туристичко путовање на начин који је уговорен и у складу са обавештењем о подацима које је дужан да му пружи пре закључења уговора. Сматраће се да је туристичко путовање у складу са уговором ако има својства која је трговац гарантовао потрошачу или ако одговара уобичајеној или уговореној намени (чл. 102. ст. 1. и 2. 33П). То значи да је трговац обавезан да се услуге пруже тако да имају обећана својства, да превозна средства, хотелски и други смештај одговара класи и предвиђеној категорији, техничким и правним стандардима, да поједине посете не буду изостављене итд. (Драгашевић, 1990: 114). И 300 као основну обавезу организатора путовања одређује обавезу да се путнику пруже услуге које имају садржај и својства предвиђена уговором о организовању путовања, потврдом о путовању, односно програмом путовања (чл. 863. 300).

Међутим, трговац ове услуге, по правилу, не пружа лично потрошачу, односно путнику, већ њихово извршавање поверава појединим даваоцима услуга (превозници, хотелијери и др.). Зато се ова обавеза трговца, у ствари, своди на обавезу да организује путовање у складу са уговором о туристичком путовању, законом и добрим обичајима струке. У том циљу трговац закључује уговоре са даваоцима услуга (уговор о превозу, смештају, пружању услуга исхране и точења пића и др.). Поменуте уговоре трговац треба да закључи са даваоцима услуга који су солвентни, за које верује да ће услуге путнику извршити на уговорени начин, са којима је у пословним односима у дужем периоду и који пружају гаранције професионалности и моралности. То значи да је организатор путовања (трговац) дужан да *брижљиво* изабере даваоце услуга (Горенц, Шмид 1999: 102). Супротно повлачи одговорност трговца за штету коју претрпи потрошач.

2. Потрошач, по правилу, одлучује о одређеном туристичком путовању на основу информација садржаних у брошурама и рекламним материјалима које обезбеђују трговци. Потрошач има право да претпостави да су те информације тачне и правно обавезујуће и да никаквих промена неће бити, осим ако је то публикованом брошуром одређено или су промене настале касније, уз сагласност уговорних страна (Bedford 1997: 344). 300 (чл. 864) предвиђено је да је организатор путовања дужан да путнику пружи потребна обавештења о ценама и условима превоза, боравка и посебних услуга, као и обавештења која се односе на квалитет превозних средстава и смештаја, на ред вожње, везе, граничне и царинске формалности, на санитарне, монетарне и друге административне прописе.

Обавеза обавештавања представља једну од основних обавеза трговца и према ЗЗП, с тим што је у односу на ЗОО проширена и конкретизирана. ЗЗП детаљно одређује о којим подацима је трговац дужан да обавести потрошача у примереном року пре закључења уговора о туристичком путовању (чл. 93. и 94. ЗЗП). Законодавац овако чини заштиту потрошача делотворнијом низом одредаба које гарантују да путник добија све нужне информације о путовању, да постоји корелација између оног што је објављено и стварности у актуелном уговору и да ће о изменама услова путник бити обавештен унапред тако да може да одлучи шта да чини (Bedford 1997: 348). Према чл. 96. ст. 4. ЗЗП, трговац је дужан да обавести путника о свакој промени података у *примереном року* пре закључења уговора о туристичком путовању.

3. Иако то у ЗЗП није изричито предвиђено, из појединих његових одредаба, ЗОО и пословне праксе произилази обавеза трговца да се стара о правима и интересима потрошача, сагласно добрим пословним обичајима. Ова обавеза трговца постоји у току целог трајања путовања, па тако и за време боравка потрошача у местима која су уговором одређена, укључујући и све друге услуге у току путовања, боравка и повратка у место поласка (Вељковић, 2005: 789). Неке конкретне обавезе предвиђене су законима, а неке су производ пословне и судске праксе, као што су нпр. пружање лекарске помоћи у хитним случајевима, обавештавање потрошача о обичајима крајева који се обилазе, нарочито о оним местима кад је то од интереса за сигурност потрошача и др. (Горенц et al., 1999: 104).

Према ЗЗП (чл. 104. ст. 1), трговац, посредник, локални представник организатора и локална агенција на коју је трговац упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи, дужни су да без одлагања одговоре на притужбе потрошача за време трајања туристичког путовања и отклоне свако одступање од уговора на које потрошач укаже. Поред тога, када после поласка значајан део уговорених услуга није пружен или трговац схвати да неће бити у могућности да пружи значајан део предвиђених услуга, дужан је да потрошачу понуди друге одговарајуће услуге саобразне уговору које од потрошача не захтевају додатне трошкове и надокнади му разлику између понуђених и пружених услуга. Ако је немогуће да се направе такви аранжмани или их потрошач не прихвата из оправданих разлога, трговац ће обезбедити потрошачу, без додатних трошкова, адекватан превоз до места поласка, или уз сагласност потрошача, неког другог места, и обештетиће потрошача (чл. 103. ЗЗП).

4. Из ЗОО произилази обавеза трговца да чува као тајну обавештења која је сазнао у вези са потрошачем, његовим пртљагом и његовим кретањима

(чл. 865. 300). Ова обавеза, у пракси, нарочито, долази до изражаја, ако су потрошачи познате личности, које желе да остану анонимне и да се о њиховом кретању ништа не зна (Вељковић, 2005: 791). Подаци који представљају тајну могу се саопштавати трећим лицима само у законом предвиђеним случајевима: када је потрошач то дозволио и на захтев надлежног органа.

5. Повећање ризика различите природе и опасности да потрошачи буду оштећени у најширем смислу, повећао је интерес за финансијске гаранције и облике заштите, посебно за осигурање солвентности трговаца. Широки низ мера који се примењује у већини држава Европске уније прописима или саморегулативним актима професионалних асоцијација односи се, по правилу, с једне стране, на постојање гарантних фондова за случај инсолвентности или нестанка трговца и, с друге стране, осигурање од одређених ризика; ово је и услов за добијање дозвола за рад или учлањење у професионалне асоцијације (Драгашевић, 2009: 226).

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

3.2. Обавезе потрошача

Како ЗЗП регулише уговор о туристичком путовању са аспекта заштите потрошача, одредбама овог закона нису регулисане обавезе потрошача, као друге уговорне стране. Права и обавезе трговца и потрошача (организатора путовања и путника) у целости су регулисане у ЗОО. У циљу заштите потрошача поједине одредбе о обавезама трговца могу се пронаћи и у ЗЗП, док се на обавезе потрошача у потпуности примењују одредбе ЗОО.

Основна обавеза потрошача је да плати трговцу уговорену цену за путовање у време које је уговорено, односно уобичајено (чл. 871. 300). Потрошач плаћа паушалну цену, с обзиром на то да му трговац продаје тзв. пакет услуга, а не појединачне услуге. Цена обухвата цене свих услуга давалаца услуга (превозника, хотелијера и др.), евентуално провизије које се плаћају путничким агенцијама – посредницима, трошкове администрације и пропаганде, добит трговца (која се одређује паушално или у проценту од збира цена услуга) и др. Потрошач је дужан да на тражење трговца благовремено достави све податке потребне за организовање путовања, а посебно за прибављање превозних карата, резервација за смештај, као

и исправе потребне за прелазак преко границе (чл. 872. 300). Потрошач је дужан да он лично, његове личне исправе и његов пртљаг испуњавају услове предвиђене граничним, царинским, санитарним, монетарним и другим административним прописима (чл. 873. 300).

4. Посебна права уговорних страна

4.1. Посебна права потрошача

4.1.1. Замена потрошача другим лицем

Потрошач може одредити друго лице да уместо њега користи уговорене услуге ако то друго лице задовољава посебне захтеве предвиђене за одређено туристичко путовање. Замена потрошача може довести до различитих додатних, односно повећаних трошкова организатору путовања, као што су трошкови кореспонденције, прибављања докумената, итд. Трговац има право да захтева накнаду искључиво трошкова који настану заменом. Потрошач јамчи трговцу за додатне трошкове који настану заменом; исто и у погледу цене путовања, ако није уопште или у потпуности плаћена (чл. 97. ст. 4. ЗЗП).

Директивом је предвиђено да су преносилац аранжмана и његов корисник солидарно и појединачно одговорни организатору путовања или дистрибутеру (продавцу) за обавезу плаћања остатка путовања, као и за све додатне трошкове проузроковане заменом. Директива, чл. 4. ст. 3. Према 300, путник је дужан да накнади организатору путовања трошкове проузроковане заменом (чл. 875. 300).

Потрошач може да се користи институтом замене другим лицем под условом да у примереном року од дана отпочињања туристичког путовања о замени обавести трговца (чл. 97. ст. 3. ЗЗП).

Директивом је (чл. 4. ст. 3) предвиђено да је преносилац аранжмана дужан да о замени благовремено обавести организатора путовања или дистрибутера. Из одредбе чл. 97. ЗЗП произилази да потрошач може да буде замењен другим лицем пре отпочињања туристичког путовања. Међутим, ово право потрошачу би требало дати и након почетка путовања, односно и у току путовања (ово нарочито, када се ради о путовањима у дужем периоду, као што су нпр. вишенедељна, па и вишемесечна крстарења и сл.).

4.1.2. Право потрошача да одустане од уговора

Путник има право да одустане од уговора о туристичком путовању, потпуно или делимично, без обзира на разлоге одустанка. Ово право

потрошача је приближно на исти начин регулисано ЗЗП, као и ЗОО. Ипак, једна битна разлика постоји. ЗЗП говори о праву потрошача да пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора (чл. 99. ст. 1), док према ЗОО путник може у сваком тренутку одустати од уговора; дакле, и након почетка путовања (чл. 877. ст. 1. и 5). Међутим, то што потрошач има право да одустане од уговора о туристичком путовању не значи да он због тога неће сносити никакве штетне последице. Последице одустанка потрошача зависе од тога да ли је одустанак благовремен или неблаговремен, да ли је оправдан или неоправдан, али и од тога да ли је услед одустанка потрошача од уговора трговац претрпео штету.

Ако потрошач пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора у примереном року (ЗОО говори о разумном рок) који се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања, трговац има право само на накнаду административних трошкова (благовремени одустанак). То је, по правилу, рок у коме и трговац може да одустане од уговора које је закључио са даваоцима услуга у циљу реализације туристичког путовања. ЗЗП је прецизирано да административни трошкови не могу бити већи од 5% вредности туристичког путовања (чл. 99. ст. 2. ЗЗП).

Другачија правна ситуација постоји ако је потрошач неблаговремено одустао од уговора. У том случају, трговац може од потрошача захтевати накнаду у одређеном проценту уговорене цене који се утврђује сразмерно времену преосталом до почетка путовања и који мора бити економски оправдан. Што је време преостало до почетка путовања краће, проценат цене који је потрошач дужан да плати је већи.

Потрошач може одустати од уговора услед околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у тренутку закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор (тзв. оправдани одустанак). У случају оваквог, оправданог, одустанка потрошача, трговац има право искључиво на накнаду административних трошкова (ЗЗП, чл. 99. ст. 4; према ЗОО, учињених трошкова, чл. 877. ст. 4). Терет доказивања оправданих разлога је на потрошачу. Трговац има право само на накнаду административних трошкова и у случају да је потрошач одустао од уговора, али је обезбедио одговарајућу замену или је замену нашао сам трговац. У свим другим случајевима одустанка од уговора након почетка путовања (тзв. неоправдани одустанак), трговац има право на пуни износ уговорене цене путовања (ако потрошач одустане од уговора о туристичком путовању у току путовања, услед разлога који се не могу сматрати вишом силом) (чл. 877. ст. 5. ЗОО).

4.2. Посебна права трговца

4.2.1. Право трговца да одустане од уговора

Право на одустанак од уговора о туристичком путовању дато је и трговцу (организатору путовања).

Прво, трговац (организатору путовања) може одустати од уговора, потпуно или делимично, без обавезе на накнаду штете, ако пре или за време извршења уговора наступе изванредне околности које се нису могле предвидети, ни избећи или отклонити, а које би, да су постојале у време закључења уговора, представљале оправдан разлог за трговца да уговор не закључи (чл. 878. ст. 1. 300). Такве изванредне, непредвидиве околности постојале би, на пример, ако би избио рат, унутрашњи немири, штрајкови, епидемије, елементарне непогоде, у случају закасниелих обавештења давалаца услуга да нису у стању да испуне уговор (нпр. изгорео хотел), затварања граница, итд. Да би био ослобођен обавезе на накнаду штете потрошачу, трговац мора да докаже постојање ових околности, али и да би те околности представљале оправдан разлог за њега да не закључи уговор, да су постојале у тренутку закључења уговора. Трговац може одустати од уговора из оправданих разлога како пре почетка путовања, односно извршења уговора, тако и за време трајања путовања. У случају одустанка пре почетка путовања, трговац мора у целини вратити оно што је примио од потрошача (чл. 878. ст. 3. 300). У случају пак одустанка за време трајања путовања, односно извршења уговора, трговац има право на правичну накнаду за остварене уговорене услуге, али је дужан да предузме све нужне мере за заштиту интереса потрошача (чл. 878. ст. 4. 300).

Друга ситуација у којој трговац може да одустане (раскине) од уговора о туристичком путовању, без обавезе на накнаду штете, јесте кад се минималан број путника, предвиђен у потврди о путовању, није сакупио, под условом да о тој околности потрошач буде обавештен у примереном року који не може бити краћи од пет дана пре дана кад је путовање требало да отпочне (чл. 878. ст. 2. 300; чл. 100. ст. 2. 33П). И у овој ситуацији трговац је дужан да у целини врати оно што је примио од потрошача.

Трећа ситуација у којој трговац може да раскине уговор о туристичком путовању, без обавезе на накнаду штете потрошачу, јесте ситуација у којој је трговац раскинуо уговор због разлога који је на страни потрошача.

4.2.2. Повећање уговорне цене

300 (чл. 876) даје право организатору путовања да под одређеним условима може захтевати повећање уговорене цене путовања. Организатор

путовања може захтевати повећање уговорене цене путовања само ако је после закључења уговора о организовању путовања дошло до промена у курсу размене валуте или до промене у тарифама превозника, које утичу на цену путовања. Уочљиво је да промене у ценама других услуга (нпр. повећање цене смештаја, исхране итд.), према 300, не дају право организатору путовања да захтева повећање уговорене цене. Директивом је омогућено организатору путовања да захтева повећање цене и ако је дошло до повећања дажбина, пореза и новчаних накнада за извесне услуге, као што су пристанишне таксе или новчане накнаде за укрцавање или укрцавање у лукама или на аеродромима (Директива, чл. 4, ст. 4 (а)). 300 предвиђа још један, додатни, услов који мора бити испуњен да би могло да дође до повећања цене. Право на повећање уговорене цене организатор путовања може остварити само под условом да је оно предвиђено у потврди о путовању. Директивом је регулисано да право на повећање уговорене цене мора бити изричито предвиђено уговором о организовању путовања, као и да уговором мора бити прецизно формулисано на који начин ће се израчунати промена цене (Директива, чл. 4, ст. 4 (а)).

Из одредаба 300 произилази да се организатор путовања правом на повећање уговорене цене може користити у било ком тренутку пре почетка путовања, с обзиром на то да у том погледу не постоје било каква ограничења. Директивом је, пак, предвиђено да се уговорене цене не могу повећавати у периоду од 20 дана пре уговореног поласка (Директива, чл. 4, ст. 4 (б)).

Путник има право да раскине уговор о организовању путовања без обавезе да накнади штету, ако повећање уговорене цене пређе 10%. (чл. 876. ст. 3. 300). У том случају путник има право на повраћај онога што је платио организатору путовања. ЗЗП даје потрошачу право на раскид уговора без накнаде штете у случају повећања уговорене цене, без обзира на износ, односно проценат повећања (чл. 98. ЗЗП).

4.2.3. Измена програма путовања/садржаја уговора

ЗЗП је питање измене програма путовања, односно садржаја уговора о туристичком путовању регулисано на другачији начин у односу на 300, а под утицајем Директиве.

Тако, ако пре уговореног дана отпочињања туристичког путовања трговац утврди да је принуђен да измени поједине битне одредбе уговора (нпр. цену, дестинацију, превозно средство, карактеристике или категорију превоза, датум отпочињања туристичког путовања, врсту, категорију, локацију или ниво удобности смештаја), дужан је да измене без одлагања саопшти

потрошачу, у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму), који је лако доступан потрошачу. Потрошач може да прихвати ове измене, укључујући измену укупне цене туристичког путовања или да без накнаде раскине уговор о туристичком путовању. Потрошач је дужан да без одлагања обавести трговца о својој одлуци. Ако пре уговореног датума отпочињања туристичког путовања потрошач по овом основу раскине уговор, он има право избора: да прихвати замену уговореног туристичког путовања другим путовањем истог или бољег квалитета и плати разлику у цени; да прихвати замену уговореног туристичког путовања другим путовањем слабијег квалитета и накнаду за разлику у цени; или да захтева повраћај уплаћених средстава по основу уговора о туристичком путовању (чл. 100. ст. 1. ЗЗП). Потрошач има право и на накнаду трошкова насталих раскидом уговора, осим у случају престанка уговора због немогућности испуњења уговорних обавеза за који нису одговорне уговорне стране.

Ако трговац после отпочињања туристичког путовања утврди да потрошачу нису пружене, односно да неће бити у могућности да потрошачу пружи услуге саобразне уговору, дужан је да му понуди друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања без додатних трошкова, као и да исплати евентуалну разлику у цени између уговорених и пружених услуга. Ако пружање ових услуге није могуће, или их потрошач не прихвати из оправданих разлога, трговац је дужан да потрошачу надокнади трошкове који су последица измене након поласка, као и да обезбеди бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са потрошачем. Ако трговац не понуди, односно пружи потрошачу друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања или ако не обезбеди бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са потрошачем, потрошач може да о свом трошку прибави друге одговарајуће услуге или да изврши повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са организатором путовања. Он има и право на накнаду трошкова (чл. 103. ЗЗП).

5. Одговорност трговца

Трговац је дужан да потрошачу пружи туристичко путовање на начин који је уговорен. Туристичко путовање је у складу са уговором ако има својства која је трговац гарантовао потрошачу или ако одговара уобичајеној или уговореној намени. У супротном поставља се питање одговорности

трговца. Поред радњи и пропуста, када је одговорност трговца неспорна, поставља се питање одговорности трговца за извршење услуга које потрошачу пружа треће лице – давалац услуга (пружалац услуга превоза, смештаја, исхране, забавних, културних, спортско-рекреативних и других програма којима се испуњава слободно време).

300 је у чл. 868. ту одговорност организатора путовања ограничио на случајеве неиспуњења или делимичног (не)испуњења обавеза трећег лица да пружи уговорене услуге. У случају, пак, кад су услуге извршене сагласно уговору, као и прописима који се на њих односе, али је путник претрпео штету поводом њиховог извршења (нпр. путник је сломио ногу због подераног тепиха у хотелу, отровао се услуженом храном, нестао му је пртљаг или се повредио због несретног случаја у току превоза, и сл), организатор путовања одговара за штету коју је путник претрпео, с тим да се може ослободити одговорности ако докаже да је поступао као пажљив организатор путовања при избору лица која су извршила те услуге (чл. 868. ст. 2. 300). Дакле, одговара само за непажњу приликом избора трећег лица – *culpa in eligendo*. То практично значи да организатор путовања неће одговарати за штету нанесену путнику поводом обавеза даваоца услуга да заштити особу путника и чува његову имовину, јер ће организатор путовања у пракси релативно лако доказати свој пажљив избор даваоца услуга. Таква пракса није повољна за путника – потрошача услуга масовног туризма. Он најчешће не зна коме припада хотел, не познаје право стране земље, поступак мора водити пред судом седишта хотела и др., што га све скупа ставља у неповољан положај и отежава остваривање његовог најчешће оправданог захтева.

Према ЗЗП (чл. 82), трговац (организатор путовања, туристичка агенција) је одговоран за услуге које су извршила лица која су поступала по његовом налогу, као да је те услуге самостално извршио. То значи да, према ЗЗП, за разлику од 300, трговац одговара, у сваком случају, и за штету коју је потрошач, као слабија уговорна страна, претрпео поводом извршења уговорених туристичких услуга. Трговац се, јасно, може ослободити од одговорности ако докаже да је неиспуњење, делимично испуњење, кашњење са испуњењем или неуредно испуњење последица потрошачевог намерног или крајње непажљивог поступања, или више силе. Трговац који је обештетио потрошача, за штету коју су му причинила трећа лица/ даваоци услуга, стиче сва права која би потрошач имао према трећем лицу одговорном за штету (превознику, хотелијеру, и др.), у мери у којој је накнадио штету путнику – право на регрес (чл. 107. ЗЗП). При томе, потрошач је дужан да трговцу олакша вршење овог права, уступајући

исправе и документа као и све друго што је потребно за остваривање права регреса.

Поред права на накнаду материјалне штете, потрошач има право и на накнаду нематеријалне штете (чл. 107. ст. 1. ЗЗП). Члан 5. Директиве експлицитно не каже да потрошач има право и на накнаду нематеријалне штете. Међутим, према пресуди ЕСП, у случају *Simone Leitner*, потрошач има право на накнаду нематеријалне штете, и посебно, да таква накнада може да настане због губитка уживања који је потрошач претрпео због неправилног пружања туристичког путовања (Schulte-Nölke et al., 2008:214). Такође, ни ЗОО у оквиру одредаба о уговору о организовању путовању не помиње право путника на накнаду нематеријалне штете. Тако је остало да се путник позива на накнаду ове штете применом општих одредаба овог закона о накнади нематеријалне штете. У судској пракси је путнику признато право на накнаду нематеријалне штете, па тако лице коме су без његовог знања пренете ствари у другу хотелску собу да би у претходну био смештен други гост има право на накнаду нематеријалне штете за доживљено понижење (Пресуда Врховног суда Србије, Рев. 142/97).

Да би потрошач остварио право на накнаду штете, услов је да правовремено обавести трговца, односно друго овлашћено лице о недостацима пружених услуга, односно о њиховој несаобразности. Потрошач је дужан да трговца, посредника, локалног представника трговца или локалну агенцију на коју је трговац упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи, у писменој форми или на други одговарајући начин, обавести о недостацима извршених услуга, најкасније у року од месец дана од дана утврђивања недостатака. Потрошач не губи право да захтева накнаду штете ако трговац није пре отпочињања туристичког путовања, на јасан и разумљив начин, у писменој форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, обавестио потрошача о дужности да правовремено и уредно уложи притужбу о несаобразности пружених услуга и могућим последицама пропуштања извршења те дужности (чл. 109. ст. 1. ЗЗП).

Литература

- Вељковић, Д. (2005). *Коментар Закона о облигационим односима*. Београд.
- Вујисић, Д. (2013). Уговор о организовању путовања – одговорност организатора путовања. У М. Мићовић, *Услужно право* (стр. 421–434). Крагујевац, Правни факултет у Крагујевцу.

Вујисић, Д. (2012). Уговор о организовању путовања – обавезе организатора путовања и путника. У М. Мићовић, *Право и услуге* (стр. 303–315). Крагујевац, Правни факултет у Крагујевцу.

Вујисић, Д. (2011). Уговор о организовању путовања – појам и карактеристике. У М. Мићовић, *XXI век – век услуга и услужног права* (стр. 63–76). Крагујевац, Правни факултет у Крагујевцу.

Горенц, В., Шмид, В. (1999). *Пословно право у туризму и угоститељству*. Загреб.

Директива о путним аранжманима, аранжманима за одморе и аранжманима за организована путовања (Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours - OJ 1990 L 158.).

Драгашевић, М. (2009). Уговор о организовању путовања и заштита туриста као потрошача. У М. Мићовић, *Od caveat emptor до caveat venditor* (стр. 211–227), Крагујевац, Правни факултет у Крагујевцу.

Драгашевић, М. (1990). *Уговори у туризму*. Никшић.

Пресуда Врховног суда Србије, Рев. 142/97 од 2. IV 1997. године.

Радовић, В. (2013). Појам потрошача код уговора о организовању путовања. У Т. Bourgoignie и Т. Јованић: *Јачање заштите потрошача* (стр. 124–139), Београд, Правни факултет Универзитета у Београду.

Закон о облигационим односима, *Службени лист СФРЈ*. Бр. 29(1978), 39(1985), 45(1989) Одлука УСЈ и 57(1989); *Службени лист СРЈ*. Бр. 31(1993) и *Службени лист СЦГ*. Бр. 1(2003) – Уставна повеља.

Закон о туризму. *Службени гласник РС*. Бр. 36(2009), 88(2010), 99(2011).

Закон о заштити потрошача, *Службени гласник РС*. Бр. 73 (2010).

Bedford, S. (1997). *European Travel law*. Chichster.

Schulte-Nölke, H., Twigg-Flesner, C., Ebers M. (2008). *EC Consumer Law Compendium – Comparative Analysis*.

Dragan Vujisić, LL.D.

Associate Professor,
Faculty of Law, Kragujevac

Borko Mihajlović,

Assistant,
Faculty of Law, Kragujevac

Tourist Travel Services Agreement under the Consumer Protection Act

Summary

Agreement on package travel is regulated by special provisions of Law on Consumers Protection of Republic of Serbia, modeled by EU Directive on package tours. These provisions significantly changed the legal regulation of the package tours, in comparison with the provisions of Law on Obligations, which also regulates this agreement. Subject of this paper are exactly that provisions about agreement on package tours of Law on Consumers Protection, as follows: notion and characteristics, rights and duties of contractual parties, special rights of contractual parties and merchant's liability. Authors in the paper especially emphasized differences between provisions of Law on Consumers Protection about agreement on package tours and Law on Obligations and EU Directive on package tours.

Key words: merchant, consumer, tourist travel, duties, liability.

