

УДК 338.486.22:366
Biblid 1451-3188, 14 (2015)
Год XIII, бр. 54, стр. 112-124
Изворни научни рад

Катарина ЈОВИЧИЋ¹

ОДГОВОРНОСТ ОРГАНИЗАТОРА ТУРИСТИЧКОГ ПУТОВАЊА ЗА НЕСАОБРАЗНУ УСЛУГУ

ABSTRACT

This paper considers the issue of consumer protection in the contract of package travel in the European Union and the Republic of Serbia. In the beginning, it is indicated that the consumer protection in this contract in the European consumer Law regulates Directive 90/314/EEC, which has been overcome due to the fact that a large number of contracts of package travel which are concluded today is out of the scope of its application, but also because of insufficiently precise and incomplete rules on liability for the non conforming services. The need to overcome these shortcomings, which have a negative impact on consumer protection, has been observed a long time ago and the process of adoption of the new rules is in progress. Namely, a proposal for a new Directive, which governs the rights of consumers in package travel and assisted travel arrangements, is in a regular legislative procedure and should be adopted soon. The solutions and objectives of that Proposal, as well as of the current Directive 90/314/EEC are presented and analyzed in the paper. After that, their importance for the Republic of Serbia in the context of the current state of consumer protection in the Consumer Protection Act is considered, as well as in the context of obligations to harmonize the national legislation with the EU's. The rules of the Consumer Protection Act are harmonized not only with Directive 90/314/EEC, but also with the Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Package Travel and Assisted Travel Arrangements. Moreover, they are compatible with the rules of the contract of package travel, which regulates the Draft Civil Code of the Republic of Serbia. That proves that the Republic of Serbia, in this matter, has timely taken the measures for the harmonization of its law with the EU law.

Key words: Consumer protection, Directive 90/314/EEC, Package travel contract, Liability for non conforming service, Harmonization of national regulations.

¹ Институт за упоредно право, Београд. Е-маил: katarinajovicic.rs@gmail.com

1) УВОД

У овом раду разматра се питање заштите потрошача у уговору о туристичком путовању у праву Европске уније и Републици Србији. На почетку се указује да је заштита потрошача у том уговору у европском потрошачком праву уређена Директивом 90/314/ЕЕЗ која је превазиђена, како због тога што се велики број уговора о пакет аранжманима који се данас закључују налази ван домена њене примене, тако и због недовољно прецизних и непотпуних правила о одговорности за несаобразну услугу. Потреба за превазилажењем ових недостатака, који се неповољно одражавају на заштиту потрошача, одавно је уочена и већ дуже време се ради на новом пропису. У питању је Предлог нове Директиве која уређује права потрошача у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима, која је у редовној законодавној процедури и чије се усвајање очекује ускорије време. Решења и циљеви тог Предлога, као и још увек актуелене Директиве 90/314/ЕЕЗ приказују се и анализирају у раду. Након тога се разматра њихов значај за Републику Србију у контексту актуелног стања заштите потрошача у Закону о заштити потрошача, као и у контексту обавезе да хармонизује националне прописе са европским. Правила Закона о заштити потрошача усклађена су не само са Директивом 90/314/ЕЕЗ, већ и са Предлогом директиве о пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима. Шта више, са њима су усклађена и правила уговора о организовању путовања који уређује Нацрт Грађанског законика Републике Србије, што све указује да је Република Србија, када је о овом питању реч, благовремено предузела мере за хармонизацију свог права са правом ЕУ.

2) СВРХА

Директива Савета бр. 90/314/ЕЕЗ од 13. јуна 1990. године о пакет путовањима, пакет одморима и пакет турама (у даљем тексту: Директива 90/314/ЕЕЗ), примењује се на уговоре код којих су купци услуга потрошачи.² Сврха овог правног акта је усклађивање националних закона

² Council Directive of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, Official Journal of the EU, L 158/59. Према члану 2. став 4. Директиве 90/314/ЕЕЗ потрошачи су лица која закључују пакет аранжман, лица у чије име и чији рачун се закључује пакет аранжман као и лице на које се преноси пакет аранжман. Овако одређен појам потрошача није идентичан појму потрошача који преовлађује у потрошачком праву (у другим директивама у овој области), који обично подразумева да је то физичко лице које прибавља робу или услуге за своје личне потребе. Разлика између ове две дефиниције је очигледна: док потрошач, по правилу, може бити само физичко лице, по Директиви

и других прописа који уређују путовања на која се она односи (у даљем тексту: пакет аранжмани), а која су продата или су понуђена на продају на територији ЕУ.³ То је значајно зато што туризам, који несумњиво има значајан позитивни утицај на свеукупни привредни раст једне земље, истовремено носи и негативне аспекте у виду бројних пропуста туристичких агенција на штету потрошача који користе те услуге.⁴

Туристичко путовање или пакет аранжман подразумева комбинацију више различитих услуга, почев од услуга смештаја и превоза које су редовно главне у уговору, па до низа других услуга са њима повезаних. Да би планирано путовање било успешно изведено организатор⁵, по правилу, не пружа самостално све услуге које су њиме обухваћене, већ њихово извршење поверава трећим лицима са којима закључује одговарајуће уговоре.⁶ Потрошачи, који купују пакет аранжман, по правилу немају увид у квалитет услуга које су њиме обухваћене, већ уговор закључују на основу информација и препорука које им пруже организатори туристичког путовања, или продавци тог путовања (посредници). Те информације могу бити пристрасне па и неистините, што потрошаче излаже различитим ризицима и опасности од настанка штете. Због тога је њихова заштита у овој области посебно значајна, а да би била и ефикасна она треба да обезбеди исти, висок ниво заштите потрошача код уговора о пакет аранжманима на целом тржишту ЕУ.

90/314/ЕЕЗ он обухвата не само физичка, већ и правна лица, па чак и трговце када закључују пакет аранжман у пословне сврхе.

³ Пакет аранжман према члану 2. став 1. Директиве 90/314/ЕЕЗ представља унапред утврђену комбинацију најмање две појединачне услуге (те две морају бити са следећег списка: превоз, смештај, друге услуге које нису помоћне услуге превоза ни смештаја а које представљају значајан део пакет аранжмана), које се продају или нуде на продају по цени која обухвата разне услуге које се пружају у времену дужем од 24 сата и укључују смештај и ноћење. Видети: Члан 1. Директиве 90/314/ЕЕЗ.

⁴ То су, примера ради, следеће ситуације: када туристичка агенција не обезбеди смештај у складу са уговором, или уопште не обезбеди смештај а унапред је наплатила цену путовања, или постане неспособна за плаћање због чега путник бива онемогућен да наплати накнаду штете, итд. Више: Милена Јовановић Zattila, Право потрошача, Ниш 2013, стр. 146.

⁵ Организатор је, према члану 2. став 2. лице које организује пакет аранжмане, али не повремено већ стално, који их продаје или нуди на продају самостално или преко продавца (посредника).

⁶ На пример, са туристичким водичима, са превозницима, туристичким агенцијама и агентима, угоститељима, итд.

3) МЕРЕ ЕУ

Почетак иницијатива за заштиту потрошача у ЕУ везује се за европски самит у Паризу 1972. године, да би признавање специфичних права потрошача било потврђено Резолуцијом Савета о прелиминарном ЕЕЗ програму за заштиту потрошача и политику информисања из 1975. године. Ово је питање разматрано и у оквиру амандмана на Римски уговор, односно у оквиру Јединственог европског акта из 1986. године, те уговора о Европској унији из Маастрихта 1992. године. Након тога, заштита потрошача постала је предмет бројних директива, а код уговора о пакет аранжманима то питање је посебно регулисано Директивом 90/314/ЕЕЗ.⁷ Будући донета пре више од 20 година, Директива 90/314/ЕЕЗ је у битном делу превазиђена јер је тржиште услуга, у међувремену, значајно промењено па велики број уговора о туристичким путовањима остаје ван домена њене примене. То се пре свега односи на пакет аранжмане који се уговарају путем средстава даљинске комуникације, која нису била актуелна у време њеног доношења. Поред тога, све се више закључује пакет аранжмана креираних по жељи и мери одређеног потрошача, ради задовољења његових конкретних потреба, а таква путовања, такође, нису обухваћена Директивом 90/314/ЕЕЗ. Све то има за последицу да бројни потрошачи, који закључују ове уговоре, остају без адекватне заштите. Када је о одговорности за извршење уговорених туристичких услуга реч, тада је пракса показала да Директива 90/314/ЕЕЗ оставља превише простора за национално регулисање. То се, пре свега, огледа у недовољно прецизном одређењу одговорног лица за неизвршење уговора али и у непотпуним те недовољним правилима о одговорности.⁸ Ова слобода се негативно одразила на хармонизацију националних прописа па потрошачи, услед тога, не уживају исти ниво заштите на тржишту ЕУ. То је био кључни разлог због кога је јула месеца 2013. године у редовну законску процедуру упућен Предлог Европске комисије за нову директиву о пакет аранжманима и потпомогнутим (повезаним) путним аранжманима, који је Европски парламент прихватио већ након првог читања, уз одређене амандмане.⁹ Овај предлог отклања

⁷ Видети више: Срећко Јелинић, Звонимир Јелинић, „О потрошачким уговорима у саставу новог (уговорног) обвезног права Републике Хрватске и заштити потрошача”, Миодраг Мићовић (прир.), Од *caveat emptor* до *caveat venditor*, Крагујевац 2009, стр. 57-58.

⁸ Као одговорно лице Директива 90/314/ЕЕЗ наводи: „организатор и/или продавац”.

⁹ Нацрт законодавне резолуције Европског парламента о Предлогу Директиве о пакет аранжманима и потпомогнутим (повезаним) путним аранжманима доступан је на: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2014-0222+0+DOC+XML+V0//HR>, (приступ: 20.9.2015).

уочене недостатке Директиве 90/314/ЕЕЗ тако да се, основано, очекује да се по његовом усвајању побољша заштита потрошача, како због интервенција на садржини правила, тако и због стварања услова за виши степен хармонизације националних права.

4) САДРЖАЈ

Директива 90/314/ЕЕЗ не предвиђа детаљна, већ више оквирна правила о одговорности за несаобразност услуга у пакет аранжманима, остављајући државама чланицама да ову област детаљније уреде својим националим прописима. Тако је чланом 5. предвиђено опште правило по коме организатор и/или продавац пакет аранжмана одговарају потрошачу за правилно извршење уговорених обавеза, као и за накнаду штете због пропуста у извршењу. Притом, та одговорност не зависи од тога ко је пружио или ко је био задужен да пружи услугу за коју се тврди да није у складу са уговором (несаобразна услуга), тј. да ли је то учинио организатор самостално, или продавац (посредник), или трећа лица којима је поверено пружање одређених услуга.¹⁰ Имплементирајући ово правило, а у складу са овлашћењем да националним прописима јасно одреде одговорно лице према потрошачу, већина држава чланица раздвојила је одговорност организатора путовања и продавца, али и трећих лица која су пружила конкретну услугу на основу датих им овлашћења¹¹ и то према природи приговора потрошача, те делатности организатора одн. продавца одн. трећег лица. То баш и није у функцији заштите потрошача, јер може значајно да компликује и поскупљује реализацију његових права, посебно када се одговорно лице не налази у држави где потрошач има пребивалиште. Супротно томе, тј. одређивање

¹⁰ Ово зато што одговорно лице или лица (организатор и/или продавац) одговара према потрошачу по принципу објективне одговорности, али то не дира у његово право да се, након што испуни своје обавезе према потрошачу, од лица које је пружило, односно требало да пружи услугу, обештети.

¹¹ Преглед упоредноправних решења о овом питању доступан је у Извештају о имплементацији Директиве 90/314/ЕЕЗ од 19. новембра 1999. године, стр.9, доступно на: <http://aei.pitt.edu/36894/1/A2912.pdf>, 23.9.2015. Као позитиван пример указује се на енглеско право, али не због изричитог правила да за извршење услуга према потрошачу могу бити одговорни како организатор, тако и продавац, већ што се на основу одређења појма пакет аранжмана наводи да потрошач закључује уговор како са организатором тако и са продавцем тог аранжмана, на основу чега се може закључити да су обојица једнако одговорни за његово извршење (члан 2. став 1. Уредбе о пакет путовањима бр. 3288 из 1992. године).

једног лица као одговорног за потрошача је једноставније решење, а није на штету одговорног лица ако се не доводи у питање његово право да се регресира од пружалаца услуга када се у одговарајућем поступку покаже да је захтев потрошача основан.¹² Ставом 2. члана 5. Директиве налаже се државама чланицама да предузму потребне мере како би потрошач могао реализовати свој одштетни захтев према организатору и/или продавцу када услуге које су уговорене нису правилно извршене. Изричито се наводи да се ово питање мора решити тако да потрошач има право на накнаду, независно од тога да ли је неодговарајућу услугу пружио организатор и/или продавац или треће лице. Предвиђено је и да се одговорна лица могу ослободити од одговорности за накнаду штете само ако је до неизвршења или неправилног извршења услуге дошло: 1. због одговорности потрошача; 2. због одговорности трећег лица које није ни на који начин повезано са уговором нити са пружањем уговорених услуга па је неизвршење услуге услед тога било непредвидиво или неизбежно; 3. због деловања више силе како је утврђено у члану 4. став 6. тачка II. Директиве¹³, или због догађаја који организатор и/или продавац или треће лице коме је поверено пружање одређених услуга то нису могли предвидети нити спречити.¹⁴ Чланом 6.

¹² Уосталом, члан 5. став 1. Директиве 90/314/ЕЕЗ то изричито и предвиђа у последњем делу реченице, у коме стоји: "... не доводећи у питање право организатора и/или продавца да предузима мере против других пружалаца услуга". Ове речи, наиме, упућују на намеру да се као одговорна лица пред потрошачем препознају организатор пакет аранжмана тако и продавац тог путовања. Међутим, то није довољно јасно назначено, што је дало простора за различита правила у државама чланицама, па се постаља питање оправданости промене овог правила да би се учинило неспорним да су организатор и продавац солидарно одговорни потрошачу за извршење уговора.

¹³ Према члану 4. став 6. тачка II. Директиве 90/314/ЕЕЗ као виша сила се подразумевају „... необичне и непредвидиве околности изван контроле уговорне стране која тражи одустанак, чије се последице нису могле избећи чак ни да су биле предузете све потребне мере предострожности." У оквиру тог правила предвиђено је изричито и да се случај када је уговор немогуће испунити због превеликог броја резервација не сматра вишом силом.

¹⁴ Став 2. члана 5. Директиве 90/314/ЕЕЗ гласи: „У погледу штете која је за потрошача настала због неизвршења или неправилног извршења уговора, државе чланице предузимају потребне мере како би се осигурала одговорност организатора и/или продавца осим ако се одговорност за неизвршење или за неправилно извршење не може приписати ни њима, ни другим пружаоцима услуга зато што: се одговорност за неизвршење уговора може приписати потрошачу; се одговорност за неизвршење може приписати трећој страни која ничим није повезана с пружањем уговорених услуга па је неизвршење стога непредвидиво или неизбежно; је до неизвршења дошло због деловања више силе како је утврђено у члану 4. став 6. други подстав II., или због догађаја који организатор и/или продавац или пружалац услуга нису могли предвидети или спречити.”

установљена је обавеза организатора и/или продавца и/или њиховог локалног заступника (ако постоји) да на приговор потрошача у вези са примљеном услугом брзо одговоре и предузму мере за решење проблема. То је готово све што о питању одговорности за неизвршење услуга пакет аранжмана предвиђа Директива 90/314/ЕЕЗ. Ова, очигледно недовољна правила неповољно утичу на заштиту потрошача не само зато што нису довела до хармонизације и унификације националних прописа, већ и што су омогућила организаторима и/или продавцима да тај пропуст користе у сопственом интересу, а на штету потрошача. Пример који то најбоље илуструје је случај када једна уговорна страна одустане од уговора, јер када то учини организатор тада потрошач може од њега да наплати накнаду штете али само ако успе да докаже њено постојање и висину, док у супротном случају, када потрошач одустане од уговора, тада организатор наплаћује накнаду од њега према уговору¹⁵, а то често иде и до пуног износа цене аранжмана. Предлогом нове Директиве о пакет аранжманима¹⁶ отклањају се недостаци уочени током примене Директиве 90/314/ЕЕЗ. То се, пре свега, огледа у проширењу домена њене примене¹⁷, прецизирању обавеза организатора и/или продавца у вези са (предуговорним) информисањем потрошача, одговорности организатора за неизвршење уговора, те детаљнијем регулисању права потрошача. Ове промене су у функцији заштите потрошача и обезбеђивања услова да се њихов уговорни положај избалансира са положајем трговца, који је организационо, стручно и финансијски доминантна страна у том односу. У домену одговорности за правилно (саобразно) извршење уговора, Предлог нове директиве је у духу решења постављених члановима 5. и 6. Директиве 90/314/ЕЕЗ, али са правилима која су систематичнија, прецизнија и потпуније изложена. Тако се чланом 11.1. Предлога изричито предвиђа да је за неизвршење уговора увек одговоран организатор, независно од тога да ли је спорну услугу пружио самостално, или је то учинило треће лице по његовом овлашћењу. Ово прецизирање коначно ће довести до унификације правила о одговорном лицу и спречити вођење дуплих поступака о одговорности за

¹⁵ Накнада организатору у случају одустанка потрошача од уговора редовно се предвиђа у склопу општих услова пословања организатора, који се укључују у уговор као његов саставни део.

¹⁶ Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004, Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC, Com(2013) 512 final, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/com_2013_512_en.pdf, (приступ: 23.9.2015).

¹⁷ Предлог предвиђа да се нова директива примењује и на посебно прилагођене пакет аранжмане (скројене по мери потрошача).

неизвршење уговора, као и дуплирања трошкова с тим у вези.¹⁸ Обавеза организатора као одговорног лица је да отклони недостатак саобразности (чл. 11.2) и обезбеди одговарајући, алтернативни аранжман за потрошача када значајан део услуга не може да се изврши онако како је уговорено (11.3).¹⁹ Ако није могуће понудити такав аранжман, или ако потрошач из оправданих разлога одбија да га користи, онда је организатор дужан да потрошачу, о свом трошку, обезбеди повратак у место поласка (11.4). Када постоји потреба да се на тај повратак чека одређено време, тада организатор о свом трошку мора потрошачу да обезбеди одговарајући смештај. Ипак, ова његова обавеза није неограничена, већ је лимитирана на највише 100 евра за преноћиште по особи и то највише за три ноћи.²⁰ Члан 12. Предлога уређује право потрошача на снижење цене, које је примарно везано за случај када му организатор пружи услугу нижег квалитета него што је уговорена, као и ако алтернативна услуга коју користи уместо уговорене има нижу цену од уговорене. Исти члан предвиђа да се организатор ослобађа од одговорности за неправилно извршење уговора, па тако и од обавезе да умањи цену аранжмана или да потрошачу надокнади штету у следећим случајевима: када је за несаобразност одговоран потрошач, или треће лице које није ни на који начин повезано са уговором, или је услуга несаобразна због других непредвидивих и неочекиваних околности. Обавеза организатора да потрошачу надокнади штету због несаобразне услуге обухвата не само материјалну, већ и нематеријалну штету, што није изричито предвиђено Директивом 90/314/ЕЕЗ.²¹ Став 4. члана 12. Предлога уводи могућност лимитирања

¹⁸ То је могуће ако уговор о пакет аранжману има инострани елемент, а у пракси је то веома чест случај.

¹⁹ Његова обавеза да то учини није неограничена, већ само ако је могуће то учинити а да његов труд није несразмерно већи у поређењу са степеном неправилног извршења. Ако је понуђена услуга, коју је потрошач прихватио као замену уместо уговорене услуге, ниже цене коштања онда је организатор дужан да умањи цену аранжмана тако да она одговара цени стварно пружене услуге (члан 11.7. Предлога).

²⁰ Члан 11.5. Предлога. Ипак, већ ставом 6. члана 11. предвиђена су одступања од овог правила тако да прописано ограничење не важи за особе са инвалидитетом које путују авионом и за њихове прагтоце, за жене у другом стању као и лица која имају посебне медицинске потребе. Да би ови изузеци могли да се примене неопходно је да је путник тј. потрошач о својим, посебним потребама обавестио организатора најмање 48 сати пре почетка пакет аранжмана.

²¹ Ово проширење одговорности организатора је у складу са одлуком Европског суда у предмету Симон Лајтнер. У том случају породица Лајтнер је закључила уговор о пакет аранжману ради коришћења годишњег одмора у Турској, у периоду од 4. до 18. јула 1997. год. Аранжман је почео да се извршава у свему како је предвиђено, али након недељу

износа накнаде штете због несаобразне услуге, али не и за смрт или телесне повреде потрошача, где се таква ограничења изричито забрањују. И на крају, ставом 5. члана 12. регулише се питање односа правила Предлога Директиве са другим правним актима којима се путницима признају одређена права и то тако што се наводи да ограничења у Предлогу на ова њихова права не утичу. Путнику се, према последњем ставу члана 12. Предлога, мора омогућити да приговор на несаобразност уложи у року који не може бити краћи од годину дана. Чињеница да је организатор означен као одговорно лице у случају неправилног извршења уговорених услуга може компликовати реализацију права потрошача, јер је за многе од њих први и најједноставнији контакт, у ствари, продавац преко кога су уплатили аранжман (посредник). Уважавајући ову околност, члан 13. Предлога изричито предвиђа да потрошачи могу своје примедбе и друге захтеве, које упућују одговорном лицу, изложити тј. доставити непосредно продавцу. Такав приговор се сматра релевантним и узима се у обзир код процене да ли је уложен благовремено или не. Продавац у том случају одмах мора примедбу или рекламацију да проследи организатору на решавање. Члан 14. Предлога предвиђа да је организатор дужан да обезбеди и помоћ потрошачу за време трајања путовања ако се то покаже потребним. Он то чини, по правилу, преко својих представника (туристичка агенција или агент).

дана проведених у Турској малолетна Симон Лајтнер се разболела од последица тровања салмонелом и њена болест је потрајала до краја путовања. Она је услед тога половину путовања провела у кревету, са високом температуром, а њени родитељи су морали да о њој воде рачуна па ни они нису користили одмор како су планирали. По повратку кући, родитељи су се обратили агенцији са захтевом за накнаду нематеријалне штете, који није прихваћен. Након тога, они су тужили агенцију и тражили да им надокнади нематеријалну штету због претрпљених физичких болова као последице болести, као и због губитка уживања у одмору. Првостепени, аустријски суд је усвојио захтев који се односио на накнаду штете због претрпљених физичких болова, али је преостали део тужбеног захтева одбио образлажући свој став чињеницом да тај вид одштете не познаје аустријско право, које се примењује у конкретном случају зато што, по схватању суда, Директива 90/314/ЕЕЗ (члан 5) не предвиђа изричито право потрошача на накнаду нематеријалне штете у вези са коришћењем пакет аранжмана. Међутим, у поступку по жалби, другостепени суд који је заседао у Немачкој, обратио се Европском суду правде са захтевом за тумачење члана 5. Директиве 90/314/ЕЕЗ и тај суд је заузео став да члан 5. допушта могућност надокнаде и тог вида нематеријалне штете. Приказ случаја Лајтнер доступан је на <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-168/00>, (приступ: 11. 9. 2015).

5) ДАТУМ СТУПАЊА НА СНАГУ

Директива 90/314/ЕЕЗ усвојена је 13. јуна 1990. године. Ступила је на снагу пет дана касније, 18. јуна 1990. године. Државе чланице су потребне мере за усклађивање својих прописа са одредбама ове директиве донеле најкасније до 31. децембра 1992. године.²² Јавно саветовање о ревизији Директиве 90/314/ЕЕЗ Европска комисија покренула је у новембру месецу 2009. године, са циљем решавања уочених проблема у њеној примени, пре свих ограниченог домена њене примене, те недовољности правила о одговорности продавца као и о посебним правима потрошача.²³ Комисија је током 2012. године одржала конференцију о ревизији Директиве 90/314/ЕЕЗ, да би у јануару 2013. то питање разматрала са удружењима потрошача и представницима трговаца који послују у сектору услуга путовања.²⁴ Предлог нове Директиве упућен је у редовну законодавну процедуру 9. јула 2013. године, да би Европски парламент тај предлог прихватио, уз одређене амандмане, 12. марта 2014. године.²⁵

6) ИЗВОРИ

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

European Commission, Press Release Database http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-42_en.htm

European Commission, Press Release Database, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-09-1824_en.htm

European Parliament legislative resolution of 12 March 2014 on the proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004, Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC

²² Члан 9. Директиве 90/314/ЕЕЗ.

²³ Више: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-09-1824_en.htm (приступ: 29.9.2015).

²⁴ Извештај са ових скупова доступан на: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-42_en.htm (приступ: 29.9.2015).

²⁵ European Parliament legislative resolution of 12 March 2014 on the proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004, Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC (COM(2013)0512 – C7-0215/2013 – 2013/0246(COD)), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2014-0222+0+DOC+XML+V0//EN>, (приступ: 25.9.2015).

(COM(2013)0512 – C7-0215/2013 – 2013/0246(COD)), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2014-0222+0+DOC+XML+V0//EN>

InfoCuria - Case Law of the Court of Justice, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-168/00>

Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004, Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC, Com(2013) 512 final, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/com_2013_512_en.pdf

Закон о заштити потрошача, „Сл. гласник РС”, бр. 62/2014.

Извештај о имплементацији Директиве 90/314/ЕЕЗ од 19. новембра 1999. године, <http://aei.pitt.edu/36894/1/A2912.pdf>

Јелинић, Срећко, Јелинић, Звонимир, „О потрошачким уговорима у саставу новог (уговорног) обвезног права Републике Хрватске и заштити потрошача”, Миодраг Мићовић (прир.), Од *caveat emptor* до *caveat venditor*, Крагујевац 2009.

Јовановић Zattila, Милена, *Право потрошача*, Ниш 2013.

Нацрт Грађанског законика Републике Србије.

Нацрт законодавне резолуције Европског парламента о Предлогу Директиве о пакет аранжманима и потпомогнутим (повезаним) путним аранжманима, <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2014-0222+0+DOC+XML+V0//HR>

7) ЗНАЧАЈ ЗА РЕПУБЛИКУ СРБИЈУ

Република Србија преузела је правну обавезу усклађивања важећег законодавства са правом ЕУ у области заштите потрошача чланом 72. Споразума о стабилизацији и придруживању, на основу чега су и правила о заштити потрошача имплементирана у национално законодавство. Када је о уговору о организовању пакет аранжмана реч, тада је усклађивање извршено у оквиру Закона о заштити потрошача (даље: ЗЗП), с обзиром да је материја заштите потрошача регулисана тим, посебним законом. Већину његових правила преузима Нацрт Грађанског законика Републике Србије, у оквиру дела који уређује уговор о организовању путовања.²⁶ Правила која

²⁶ *Закон о заштити потрошача*, “Сл. гласник РС”, бр. 62/2014. Видети: *Нацрт Грађанског законика Републике Србије*, коначна верзија, сајт Министарства правде Републике Србије,

уређују уговор о туристичком путовању у ЗЗП усаглашена су са Директивом 90/314/ЕЕЗ, која су допуњена нормама чија се садржина битно ослања на Предлог нове Директиве о пакет аранжманима. Тако, ЗЗП предвиђа одговорност организатора и посредника за предуговорно информисање потрошача, а за несаобразност услуге према потрошачу одговоран је искључиво организатор путовања.²⁷ Тако је он, сходно члану 103. ЗЗП, дужан да потрошачу пружи непосредну помоћ када утврди да му нису пружене, или му неће бити пружене саобразне услуге²⁸. Наиме, правило става 1. чл. 103. ЗЗП-а предвиђа његову обавезу да потрошачу у тој ситуацији понуди другу одговарајућу услугу, без икакве посебне надокнаде, а ако је цена понуђене услуге нижа од уговорене, онда је дужан да потрошачу исплати разлику. Не успе ли организатор да отклони несаобразност, тј. ако потрошач прими услугу која није у складу са оном која је уговорена, Закон даје право потрошачу да тражи да му се цена сразмерно умањи (члан 104. став 1). Потрошач може и да не прихвати понуду организатора да уместо уговорене а несаобразне користи другу, саобразну услугу, па ако то учини из оправданих разлога (што је питање које се процењује од случаја до случаја) онда има право да од организатора надокнади све трошкове који су настали због промена у путовању изазваних несаобразним услугама, плус да му он обезбеди повратак у место поласка, или друго договорено место.²⁹ ЗЗП иде и корак даље у заштити потрошача предвиђајући, у ставу 2. члана 104 да он има право и да одустане од уговора уз повраћај целокупног износа који је уплатио за путовање, али само ако се

<http://www.mpravde.gov.rs/sekcija/53/radne-verzije-propisa.php> (приступ: 21.9.2015). Такође видети: Чланове 1345-1372 *Нацрта Грађанског законика Републике Србије* (у даљем тексту: Нацрт ГЗ РС).

²⁷ ЗЗП не користи термин продавац пакет аранжмана, већ посредник. У суштини, под посредником се подразумева лице које у име и за рачун потрошача закључује било уговор о организованом путовању, било уговор о извршењу једне или више услуга које омогућавају да се реализује једно путовање или боравак (видети: члан 880. Закона о облигационим односима, који се примењује у односу на ЗЗП као допунски пропис). Ставом 2. члана 102. ЗЗП предвиђено је да је путовање саобразно када има својства која је организатор гарантовао потрошачу, а ако такве гаранције није било онда када одговара уобичајеној или уговореној намени. Поменуто решење је у складу са чланом 11.1. Предлога нове директиве, а исто је предвиђено и чланом 1358. Нацрта ГЗ РС.

²⁸ Исто предвиђа члан 14. Предлога нове директиве.

²⁹ Ова правила су, такође, предвиђена чланом 103. ЗЗП и из њиховог садржаја је евидентно да су преузета из Предлога нове директиве (члан 14. Предлога). И члан 1361. Нацрта ГЗ РС предвиђа исто.

неизвршење тиче обима и квалитета уговорених услуга. Одговорност организатора за штету коју потрошач трпи због несаобразне услуге је изричито предвиђена, и та одговорност је уређена у складу са правилом члана 12. став 2. Предлога нове директиве. Тако се наводи да је он дужан да потрошачу надоканди не само материјалну, већ и нематеријалну штету (члан 107. ЗЗП).³⁰ Једино по чему се ЗЗП разликује од Предлога нове директиве је што он не наводи експлицитно да потрошач може да уложи рекламацију непосредно посреднику, са дејством као да ју је изјавио организатору који је и одговорно лице, али та могућност није ни искључена јер се може предвидети уговором, или одговарајућим обавештењем о начину пријема рекламација.³¹

³⁰ Исто право путника предвиђа и члан 1360. нацрта ГЗ РС.

³¹ За разлику од ЗЗП, ово право изричито предвиђа Нацрт ГЗ РС у члану 1368, ст. 3-5, који је у односу на ово питање директно усклађен са Предлогом нове директиве о пакет аранжманима. Ако, тј. када ГЗ РС буде ступио на снагу, тада ће се и потрошачи, на основу тог правила, моћи директно обраћати посреднику са притужбама и рекламацијама јер ће се тада ГЗ РС примењивати као допунски пропис уз Закон о заштити потрошача.