

Dženana Radončić*

ANALIZA TRANSPOZICIJE DIREKTIVE 90/314 U ZAKONODAVSTVA BOSNE I HERCEGOVINE, REPUBLIKE HRVATSKE I REPUBLIKE SRBIJE

SAŽETAK

Potpisivanjem zasebnih Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju sa EU, Bosna i Hercegovina, Republika Hrvatska i Republika Srbija, preuzele su obavezu usklađivanja svojih zakonodavstava sa pravom Evropske Unije. Direktiva o paket-putovanjima, paket-odmorima i paket-turama, usvojena 13. juna 1990. godine, čini dio *acquis communautaire*, pa samim tim ustanovljava obavezu navedenih država za njenom pravilnom transpozicijom u nacionalne pravne poretke. U ovom radu će se izvršiti analiza transpozicije predmetne Direktive i komparacija nacionalnih rješenja, sa prijedlozima za poboljšanje postojećih odredbi kojima se štite korisnici paket aranžmana.

Pravilnom implementacijom Direktive, navedene države odgovaraju, manje ili više uspješno, izazovima sa kojima se susreću i države članice Evropske Unije. Kako je potrošačko pravo prvenstveno uređeno direktivama, ono trpi kritike zbog svoje iscjepkanosti i nekonzistentnosti, čime se dovodi u pitanje obezbjeđenje jedinstvene zaštite za potrošače na nivou EU. Upravo zato, neophodno je s posebnom pažnjom osigurati implementaciju navedene Direktive, a ovaj rad će pokušati dati odgovor na to koliko se u tome uspjelo, bar kada su u pitanju navedene države.

Ključne riječi: Direktiva, paket aranžaman, transpozicija, potrošači, odgovornost, zaštita.

* Asistentica Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici.

UVOD

U preambuli Direktive o paket-putovanjima, paket-odmorima i paket-turama (90/314/EEC)¹, usvojene 13.juna 1990. godine, navodi se da, s obzirom da je jedan od osnovnih ciljeva Zajednice stvaranje jedinstvenog tržišta, različita zakonodavstva i praksa država članica u pogledu zaštite potrošača predstavljaju prepreku slobodi pružanja usluga i time ugrožavaju turistički sektor koji je bitan dio zajedničkog tržišta.² Ujednačavanjem odredbi koje se primjenjuju na potrošačke ugovore, u pojedinim državama članicama, pospješuje se prekogranična kupovina i mobilnost potrošača.³ To je tako, zato što se implementacijom direktiva u nacionalnim privatnopravnim porecima uspostavljaju zajednički građanskopravni elementi u državama članicama. Direktive dobivaju na značaju kao izuzetno važan instrument harmonizacije u onim građanskopravnim područjima u kojim se, zbog načela supsidijarnosti i proporcionalnosti, ne mogu donositi drugi, jače obavezujući akti koji se neposredno primjenjuju na području svih država članica (e.g. uredbe).⁴

Direktiva 90/314, uprkos prihvatanju drugačije terminologije, sadrži istu klasifikaciju, kao i Briselska konvencija od 23. aprila 1970.godine, koja se tiče ugovora o putovanju.⁵

Svrha Direktive je da postavi minimalne standarde u pogledu informacija koje se pružaju potrošaču u predugovornoj fazi, formalnih uslova za ugovore o paket aranžmanima, da obezbijedi obavezna pravila koja se primjenjuju na ugovorne obaveze (poništanje, izmjenu, građanske odgovornosti organizatora paket-aranžmana i/ili prodavača) i da se postigne efikasna zaštitu potrošača u slučaju stečaja organizatora paket aranžmana. Direktiva sadrži dalekosežna pravila o odgovornosti organizatora i trgovaca, koji moraju prihvatiti odgovornost za obavljanje usluga. Postoje

¹ Direktiva Vijeća 90/314/EEZ od 13.06.1990.o paket-putovanjima, paket-odmorima i paket-turama, Službeni list L 158, 23.06.1990., 59-64 (dalje: Direktiva).

² Ilustracije radi, navodimo zaključke do kojih je dovelo istraživanje javnog mišljenja o zaštiti potrošača unutar EU za 2008. godinu, prema kojem ¼ građana EU kupuje proizvode ili usluge od dobavljača/prodavača iz drugih država, jer smatraju da je za njih rizičnije ili teže da robu ili usluge nabavljaju od dobavljača iz drugih država članica, nego iz svoje zemlje. Razlog leži u uvjerenju da je teže riješiti probleme koji se tiču reklamacija, povraćaja robe, umanjenja cijena i garancija (Directorate-General for Health and Consumer, Special Eurobarometer 298, Consumer Protection in the Internal Market, http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/eurobar_298_summary_en.pdf).

³ M. Stanivuković, "Zaštita ekonomskih interesa potrošača regulisanjem sadržine ugovora (direktive 1999/44/EC i 93/12/EEC), *Vodič kroz pravo Evropske Unije*, Beograd 2009, 424.

⁴ T. Josipović, „Izazovi harmonizacije građanskog prava putem direktiva“, *Forum za građansko pravo za jugoistočnu Evropu*, Prva regionalna konferencija, Knjiga I, Cavtat 2010, 291.

⁵ International Convention on Travel Contracts, Apr.23, 1970, ponovo objavljena u 9 I.L.M 699 (1970).

neki izuzeci, na primjer, slučajevi "više sile" ili slične okolnosti koje nisu mogle biti predviđene, niti prevladane. Međutim, čak i u tim slučajevima organizator mora učiniti sve što je u njegovoj moći kako bi se potrošačima pomoglo.

Što se tiče prijema kolizionih normi u potrošačke direktive, koje je zasnovano na mišljenju evropskog zakonodavca da je harmonizacijom privatnog prava stvoreno sopstveno pravo, koje se potencijalno razlikuje od prava trećih država, vrijedi napomenuti da Direktiva o paket aranžmanima, zajedno sa Direktivom o ugovorima sklopljenim van poslovnih prostorija,⁶ ne sadrži kolizione norme.⁷ Inače, zaštita potrošača u međunarodnom privatnom pravu Evropske Unije većinski je zasnovana na članu 6. Uredbe Rim I⁸, članovima 15.-17. Uredbe Brisel I⁹ i kolizionim normama nove generacije potrošačkih direktiva¹⁰.

Komisija je nadzirala zakone koje su usvojile države članica, kako bi osigurale implementaciju Direktive. Ipak, treba imati na umu da mnoge odredbe Direktive ostavljaju nacionalnim zakonodavcima širok prostor za tumačenje. Shodno tome, pristupi transpoziciji Direktive pojedinih država članicama značajno se razlikuju, kao i nivo zaštite ekonomskih interesa potrošača.¹¹ Ovakve, potencijalno problematične situacije su imanentne pravnoj prirodi i karakteru direktiva. Zakonodavstvo na području zaštite potrošača razvijalo se uglavnom u obliku direktiva, koje su činile rješenje za postojeće prepreke slobodnom kretanju roba i usluga na evropskom unutrašnjem tržištu. Direktive, kao pravni izvor u Evropskoj uniji, još uvijek predstavljaju sredstvo pravnog približavanja, a ne pravnog ujedinjavanja propisa država članica.¹² Rijetki su slučajevi u kojim je Komisija uočila da Direktiva nije pravilno transponovana u nacionalno zakonodavstvo država članica, ne ulazeći u problematiku sa kojom se suočavaju nacionalne

⁶ Direktiva 85/577/EEZ za zaštitu potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, Sl.list L372, 31.

⁷ Z.Meškić, „Osnove evropskog kolizionog prava“, *Pravna misao*, Sarajevo, 3-4/2009, 18.

⁸ Uredba (EZ) br. 593/2008 Evropskog Parlamenta i Vijeća od 17. juna 2008. o mjerodavnom pravu za ugovorne obaveze (RIM I), Sl. List EU L 177/6, 04/07/2008, str. 6-16.

⁹ Uredba (EZ) br. 44/2001 od 22. decembra 2000. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju presuda u građanskim i trgovačkim stvarima, Sl. List EU L 12, 16/01/2001, str. 1-23.

¹⁰ Z. Meškić, "Međunarodno privatno pravo u potrošačkim ugovorima", *Forum za građansko pravo za jugoistočnu Evropu*, Prva regionalna konferencija, Knjiga III, Cavtat 2010, 727 fn.422.

¹¹ Schulte-Nölke/Twigg-Flesner/Ebers, *EC Consumer Law Compendium* (komparativna pravna analiza potrošačkog aqius-a), izrađena po nalogu Komisije, (2007.) 205; Web:http://www.eu-consumer-law.org/index_en.cfm i http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/comp_analysis_en.pdf (20. august 2011.).

¹² Z. Meškić/A.Brkić, „Zaštita potrošača od nepravednih ugovornih odredbi-usklađivanje obligacionog prava BiH sa direktivom 93/13/EEZ“, *ANALI Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici*, 2/2006, 54.

strukture u pogledu osiguranja što efikasnije primjene potrošačkog prava i obezbjeđivanja što bolje zaštite potrošača.¹³

Implementacija navedene Direktive, u kontekstu usklađivanja nacionalnog zakonodavstva sa *acquis communautaire*,¹⁴ predstavlja neizbježnu obavezu za BiH, Republiku Srbiju i Republiku Hrvatsku¹⁵, kao zemlje potpisnice Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, neovisno o poteškoćama sa kojima se suočavaju države sa pretenzijama na članstvo u EU¹⁶. Naravno, harmonizacija zakonodavstva treba da teče paralelno sa izgradnjom i prilagodavanjem institucionalne infrastrukture, strukturama EU.¹⁷ Samim tim, obaveza usklađivanja zaštite potrošača s *acquisom* podrazumijeva obavezu prihvatanja svih standarda i mjera zaštite koji su na snazi na zajedničkoj razini EU. Cilj zaštite potrošača jest garantovanje prava potrošačima, između ostaloga, sprovođenjem načela horizontalne sprovedbe,

¹³ Pojedini autori, poput S.Weatherill, iznose stav da usklađivanje rada institucija nadležnih za zaštitu potrošača nije moguće ostvariti centraliziranim mjerama odozgo prema dolje. Smatra se da lokalne inicijative odozdo prema gore, te neformalna saradnja među različitim agencijama i tijelima, pokrenuta s pomoću lokalnog znanja, mogu stvoriti bolje informisan sistem od onoga koji je daleko od praktične primjene (šire: S.Weatherill, *Ec Consumer Law and Police*, Addison-Wesley Longman Ltd, 1997.).

¹⁴ Nastojanje da se pojmu *Acquis Communautaire* jasno odredi priroda i obim, suočava se sa problemima, tim više što njegov obim nije isti za sve zemlje članice EU i treće zemlje. Kako to objašnjava autor Roman Pavlov "... U prvom slučaju, čini se da je *acquis communautaire* ex-post etiketa koja odražava EU pravna dostignuća. Kao posljedica toga, EU države članice su obavezane da prate i prihvataju specifično pravno naslijeđe kako bi ispunile svoje obaveze koje proizilaze iz članstva. U drugom slučaju, *acquis communautaire* ima dinamičniju prirodu. Naime, od država kandidata se očekuje da se pridržavaju *acquis-a*, koji u tom trenutku još uvijek nije obavezujući da zemlje članice. Osim toga, obim *acquis communautaire* u okviru tzv. Spoljnih sporazuma može revidirati bilo koja strana, u bilo koje vrijeme, kako bi odražavao promjene u bilateralnim odnosima. Posljedično, može se smatrati da je *acquis communautaire*, u kontekstu spoljnih sporazuma, dinamična kategorija koja direktno zavisi, ne samo od ciljeva ovih sporazuma, nego i opšte političke klime koja vlada među stranama sporazuma (Roman Pavlov, "*The External Dimension of the Acquis Communautaire*", *EUI Working Paper MWP No.2007/02*, European University Institute, MAX WEBER PROGRAME, 2007, 8).

¹⁵ Ipak, treba napomenuti da je Republika Hrvatska, u trenutku pisanja ovog rada, većinski ispunila svoje obaveze, te da će do 2013. godine postati punopravnom članicom EU.

¹⁶ Zakonodavstvo unutrašnjeg tržišta predstavlja veliki dio pravne stečevine Unije, a buduće članice imaju obavezu uskladiti svoje zakonodavstvo s *acquis-om* do dana stupanja u članstvo Unije. Činjenica da se *acquis*, na području unutrašnjeg tržišta, primjenjuje od dana stupanja u članstvo ostavlja vrlo malo prostora za izuzetke i tranzicijska razdoblja, a nove zemlje članice suočene su s problemima transponiranja direktiva u svoje zakonodavstvo i njegovom provedbom. Kako određuju odredbe samog Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju (SSP), usvajanje zakonodavstva unutrašnjeg tržišta prioritetni je zadatak u harmonizaciji zakona navedenih zemalja, a taj process započinje potpisivanjem Sporazuma. Područja usklađivanja zakonodavstva kojima Sporazum pridaje naročit značaj su: konkurencija i državna pomoć; intelektualno,industrijsko i trgovačko pravo vlasništva; javne nabavke; tehničko zakonodavstvo, te zaštita potrošača.

¹⁷ Institucionalna infrastruktura, potrebna za primjenu *acquis-a*, nužna je za funkcionisanje efikasne tržišne privrede, a razvoj institucionalnog okvira u području unutrašnjeg tržišta posebno je važan dio priprema za članstvo.

supsidijarnosti i načela minimalne harmonizacije.¹⁸ Osim u slučaju neimplementacije direktive u nacionalni pravni poredak, odredbe direktive ne vrijede neposredno u državama članicama, nego vrijede samo propisi kojima je država članica implementirala konkretnu direktivu. Pri tome, Sud EU, tumačenjem nacionalnih propisa u skladu direktivom, osigurava da odredbe nacionalnog prava uvijek slijede cilj direktive.¹⁹ Iako Sud EU nije hijerarhijski nadređen nacionalnim sudovima, uspjeh njegovih pokušaja da obaveže nacionalne sudove na usklađeno tumačenje, uveliko ovisi o uvjerljivosti argumentacije. Usklađeno tumačenje zahtijeva od nacionalnog suda da postigne interpretativni učinak, koji je država trebala osigurati ugrađivanjem direktive u nacionalno pravo.²⁰ Ipak, ukoliko neka država u predviđenom roku ne preuzme u svoj pravni poredak sadržaj direktive, koja je usmjerena na to da pravni subjekti dobiju neka prava, a ne nastupi neposredno djelovanje te direktive, pravni subjekti koji su prema toj direktivi trebali dobiti prava, imaju, pod određenim pretpostavkama, pravo na naknadu štete od države koja nije ispunila svoju obavezu.²¹

Postojeće direktive iz oblasti Evropskog potrošačkog prava su nastajale kao odgovor na pojedinačne regulatorne potrebe u različitim oblastima, tako da su sa svakom novom potrošačkom direktivom razlike u zakonodavnoj sistematici i među pojmovima pojedinih direktiva postajale sve izraženije. Na taj način se nedostatak sistematičnosti u zakonodavstvu EU, u oblasti Evropskog potrošačkog prava, odrazio i na nacionalne implementacije.²² Potrošačkim pravom su obuhvaćene pojedine uske oblasti, bez unutrašnje kohezije. Većinu, uslovno rečeno, privatno-pravnog *acquisa*, čine norme ugovornog prava, no i tu je riječ, u pravilu, samo o reguliranju specifičnih ugovora i samo specifičnih aspekata tih ugovora.²³ Zbog toga će harmonizacija prava na nivou EU zavisiti od postignute saglasnosti država članica o tome koje oblasti treba

¹⁸ Navedene metode S.Weatherill obrazlaže tako da *horizontalna sprovedba* znači da zahtjev za zaštitom potrošača treba uzeti u obzir kad se definišu i provode politike koje imaju krajnji utjecaj na tu kategoriju građana. *Načelo supsidijarnosti* nalaže da se nacionalna zakonodavstva trebaju dopunjavati mjerama zaštite potrošača prije nego mijenjati, dok je posljednje *načelo minimalne harmonizacije* zajedničko mnogim direktivama zaštite potrošača. Naime, minimalnim se usklađivanjem, umjesto postavljanja jedinstvenog pravila, kao donje i gornje granice, mjere EU postavljaju kao donja granica, dok je gornja uređena primarnim zakonodavstvom EU-a (S.Weatherill, *Ec Consumer Law and Police*, Addison-Wesley Longman Ltd, 1997.).

¹⁹ Z. Meškić/A.Brkić, 55.

²⁰ T.Čapeta, „Interpretativni učinak evropskog prava u članstvu i prije članstva u EU“, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, 5/2006, 1448.

²¹ N.Gavella et al., *Evropsko privatno pravo*, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb 2002, 27.

²² Vidi: Z.Meškić, „Harmonizacija Evropskog potrošačkog prava – Zelena knjiga 2007. godine i nacrt Zajedničkog referentnog okvira“, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, 3/2009, 549.

²³ Vidi: S.Petrić, „Nacrt zajedničkog referentnog okvira za europsko privatno pravo“, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, 1/2009, 479.

kodificirati i u kojem obimu izvršiti prenošenja nadležnosti na zajedničke organe. Budući da se promet roba i usluga vrši putem ugovora, to se harmonizacija potrošačkog ugovornog prava smatra najvažnijom i data joj je prednost u odnosu na neke druge pravne grane.²⁴

Napori EU za harmonizacijom potrošačkog ugovornog prava smatrali su se neuspješnim, iz više razloga. Prije svega, područja koja su bila prvobitno obuhvaćena planom harmonizacije su djelovala proizvoljno određena, obuhvatajući egzotična granična područja, poput prodaje na kućnim vratima, potrošačkih kredita, paušalnih putovanja ili vremenski ograničenog korištenja nekretnina. Lajtmotivi za harmonizaciju jesu da se njome obuhvate ugovori koje karakteriše prelazak nacionalnih granica i zahtjevi za širokom zaštitom potrošača. Kao idealan primjer direktiva sa prekograničnim elementom, navode se Direktiva o paket aranžmanima i Timesharing direktiva.²⁵

Direktiva o paket aranžmanima je jedna od osam direktiva obuhvaćenih pregledom potrošačkog *acquis-a*.²⁶ Međutim, uzevši u obzir specifičnu prirodu oblasti koju reguliše, još u početnoj fazi izrade prijedloga Direktive o potrošačkim pravima, donesen je zaključak da ova direktiva ne treba biti integrisana u prijedlog, nego tretirana odvojeno.²⁷ Kada se postavi pita-

²⁴ E.Bikić, „Harmonizacija evropskog ugovornog prava“, *Zbornik radova Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse*, 5/2007, 566.

²⁵ A. von Vogel, *Verbrauchervertragsrecht und allgemeines Vertragsrecht: Fragen der Kohärenz in Europa*, Walter de Gruyter, 2006, 53.

²⁶ Komisija je 2003. godine, u svrhu jedinstvenog Evropskog privatnog prava, sačinila Akcioni plan za koherentno ugovorno pravo, čime je zapravo napravila prvi korak ka ostvarenju tog cilja. Komisija je predložila da se izradom „Zajedničkog referentnog okvira“ i na njemu zasnovanog „Opcionalnog instrumenta“ poboljša koherentnost evropskog ugovornog prava, pri čemu je „Opcionalni instrument“, po svom predviđenom konceptu, podsjećao na Evropski zakonik civilnog prava. Međutim, stvarnost je pokazala da su imali prevelike ambicije, jer je Komisija već u 2003. godini svoje planove reducirala na Zajednički referentni okvir, čiji su pripremni radovi bili ograničeni na konsolidaciju i usklađivanje potrošačkog *acquis-a*. U tu svrhu, Komisija je donijela Zelenu knjigu o provjeri potrošačkog *acquis-a*, 8. februara 2007. godine. Zelena knjiga o potrošačkom pravu zasniva se na provjeri 8 potrošačkih direktiva EU: Direktive o ugovorima zaključenim izvan poslovnih prostorija, Direktive o putovanjima sa paket aranžmanom, Direktive o nepoštenim klauzulama u potrošačkim ugovorima, Direktive o korištenju nekretnina na određeno vrijeme, Direktive o ugovorima na daljinu, Direktive o isticanju cijena, Direktive o sudskim nalogima i Direktive o prodaji potrošačke robe. U navedenim direktivama ugrađena je klauzula „minimalne harmonizacije“ koja podrazumijeva da je u direktivama obezbjeđen minimalni nivo zaštite ispod kojeg se ne smije ići, a državama se daje mogućnost da propišu veći nivo, ukoliko smatraju potrebnim.

²⁷ Komisija je, usvajanjem Zelene knjige, inicirala javnu raspravu s fokusom na unakrsna pitanja (i.e. horizontalna pitanja) o direktivama koje su obuhvaćene prijedlogom. Povodom Zelene knjige reagovala su brojne zainteresovane strane, između ostalih i poslovni subjekti, potrošači, Evropski parlament, države članice, akademici i pravници. Većina zainteresovanih strana, pozvanih da se izjasne o Zelenoj knjizi, zatražila je usvajanje horizontalnog legislativnog instrumenta primjenjivog na unutrašnje i prekogranične transakcije, na bazi ostvarivanja pune harmonizacije, to jest rješavanjem pitanja podizanja barijera prekograničnoj trgovini i/ili odvratanja potrošača od prekogranične kupovine. Najrašireniji stav je da horizontalni legislativni instru-

nje eventualne transpozicije predložene Direktive o pravima potrošača u bosanskohercegovačko pravo, sa pristupom maksimalne harmonizacije, kao odgovor se nameće samo transpozicija u okviru zasebnog Zakona o zaštiti potrošača.²⁸

Komisija je 11.10.2011. godine uputila, Evropskom parlamentu i Vijeću, prijedlog Uredbe za jedinstveno ugovorno pravo.²⁹ Iako ne sadrži konkretne odredbe koje bi se neposredno odnosile na ugovore o paket aranžmanima, ovaj prijedlog pruža definiciju potrošača, koja će biti pomenuta u odgovarajućem dijelu.

Predmet analize bit će transpozicija Direktive u zakonodavstva Bosne i Hercegovine, Hrvatske i Srbije. Što se tiče bosanskohercegovačkog zakonodavstva, Direktiva je implementirana u Zakon o zaštiti potrošača iz 2006. godine³⁰, s tim da su određene odredbe bile unesene u nacrt Zakona o obligacionim odnosima iz 2006., ali su izostavljene u nacrtu Zakona o obligacionim odnosima iz 2010.³¹ Samim tim, kao *lex generali*, još uvijek služi Zakon o obligacionim odnosima iz 1978. godine.³²

Hrvatski zakonodavac navedenu direktivu implementirao je unovi Zakon o obveznim odnosima³³ iz 2005., pri čemu su relevantni i Zakon o pružanju usluga u turizmu³⁴, te Zakon o zaštiti potrošača³⁵, ograničavajući se na V dio koji reguliše zaštitu potrošačkih prava kroz izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova i zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

U Srbiji su prava potrošača iz ugovora o turističkom putovanju i vremenski podijeljenom korištenju nepokretnosti regulisana Zakonom o za-

ment treba kombinovati sa vertikalnom revizijom postojećeg sektora-specifičnih direktiva (e.g. direktive o vremenski ograničenom korištenju nekretnina i direktive o paket-aranžmanima) (European Commission, The Proposal for a Directive on Consumer Rights: Explanatory memorandum, http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/Directive_final_EN.pdf (01.oktobar 2011.)).

²⁸ Za ovakvo rješenje navode se razlozi političke prirode, budući da već deceniju nije moguće postići politički konsenzus oko usvajanja novog Zakon o obligacionim odnosima, to jest da li je takav zakon potreban na državnom ili entitetskom nivou (Z. Čađenović et al., „Transponovanje predložene Direktive o pravima potrošača u nacionalne zakone zemalja članica“ *Forum za građansko pravo za jugoistočne Evropu*, Prva regionalna konferencija, Knjiga III, Cavtat 2010.).

²⁹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0635:FIN:EN:PDF> (22. august 2011.).

³⁰ Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, Službeni glasnik BiH, br.25/06 (dalje: ZP BiH).

³¹ Vidi: „Službeni list Socijalističke Federativne Republike Jugoslavije“, br. 29/78, 39/85, 46/85, 45/89, 57/89, „Službeni list Republike Bosne i Hercegovine“, br. 2/29, 13/93, 13/94 i „Službeni glasnik Federacije Bosne i Hercegovine“, br. 29/03; „Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 17/93, 57/98, 39/03, 74/04.

³² Dalje: ZOO BiH.

³³ Zakon o obveznim odnosima, „Narodne novine“ br. 35/05, 41/08 (dalje: ZOO RH).

³⁴ Zakon o pružanju usluga u turizmu, „Narodne novine“, br. 68/07, 88/10 (dalje: ZPUT RH).

³⁵ Zakon o zaštiti potrošača, „Narodne novine“ br. 79/07, 125/07, 75/09 i 79/09 (dalje: ZP RH).

štiti potrošača (ZZP).³⁶ Glava X sadrži pravila koja uređuju posebna prava potrošača kod ugovora o pružanju turističkih usluga. Potrošač, kao korisnik usluga, uživa prava koja mu po ovom zakonu pripadaju, po normama koje uređuju ugovor o pružanju usluga. Međutim, usluge nisu homogene, tako da prilikom pružanja nekih usluga, zbog njihove specifičnosti, postoji potreba za nešto drugačijom, prirodi tih usluga, prilagođenijom zaštitom potrošača. Zbog toga su u propisana posebna prava potrošača i obaveze trgovca kod ugovora o pružanju turističkih usluga.

Odnos ZZP i Zakona o obligacionim odnosima RS (ZOO)³⁷ određen je tako da ZOO jedinstveno uređuje obligacione odnose, dok ZZP kreira poseban, specijalan režim koji se primjenjuje na predugovorne i ugovorne odnose trgovca i potrošača. Ipak, ako ZZP ne pruža posebna pravila ugovornog potrošačkog prava, primjenjivat će se opšta pravila ugovornog prava iz ZOO.

Iako neće biti predmetom analize, vrijedi napomenuti da je u crnogorskom zakonodavstvu Direktiva implementirana u Zakonu o turizmu³⁸ i Zakonu o obligacionim odnosima³⁹, kojima je ostvaren određeni stepen usklađenosti, ali isto tako postoje i odstupanja.

Dualno uređenje materije paket aranžmana ne ide u prilog pravne sigurnosti i zaštite potrošača, pri čemu se problem ne ogleda isključivo u činjenici da Zakon o turizmu ili Zakon o potrošačima, kao *lex specialis*, derogiraju Zakon o obligacionim odnosima, nego i okolnosti da su ključni pojmovi drugačije definisani, a što posljedično dovodi do neadekvatne implementacije Direktive.

1. Uporedna analiza implementacije Direktive u zakonodavstvo RH, RS i BiH

Analiza će primarno biti usmjerena ka dilemama u primjeni Direktive sa kojom su se suočavale države članice uslijed nedorečenosti pojedinih izraza, a kojima se određuje obim primjene Direktive.

Da bi se osigurala adekvatna implementacija Direktive, potrebno je utvrditi njeno područje primjene. Jasno je da se Direktiva ne odnosi na svaki putnički aranžman, već samo na one koji se nazivaju paket aranžma-

³⁶ Zakon o zaštiti potrošača, "Službeni glasnik Republike Srbije" broj 73/10 (dalje: ZZP RS).

³⁷ Zakon o obligacionim odnosima, "Sl. list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89 i "Sl. list SRJ", br. 31/93 i „Sl. List SCG, br.1/2003 – Ustavna povelja (dalje: ZOO RS).

³⁸ Zakon o turizmu, „Službeni list Crne Gore“, br. 61/2010 od 22.10.2010. (dalje: ZOT RS).

³⁹ Zakon o obligacionim odnosima, "Službeni list Crne Gore", br. 47/08 od 07.08.2008.

nima⁴⁰, kojima se označava unaprijed dogovorena kombinacija najmanje dvije stavke (*prijevoz, smještaj i ostale turističke usluge* koje nisu pomoćne prijevozne ili smještajne usluge, a predstavljaju znatan dio paket aranžmana), koje su prodane ili ponuđene na prodaju po cijeni koja uključuje razne usluge, a one se imaju pružiti u vremenu dužem od dvadeset četiri sata ili označava aranžman koji uključuje smještaj i noćenje. Ipak, postoji mišljenje unutar EU da je i korisnicima kraćih putovanja potrebno pružiti zaštitu predviđenu Direktivom, između ostalog i zbog toga što kraća putovanja mogu koštati jednako kao i putovanja koja traju nekoliko dana (e.g. odlazak na fudbalsku utakmicu ili pozorišnu predstavu), ali sa druge strane, postoje i suprotna mišljenja da bi širenje polja primjene Direktive na takva putovanja povećalo troškove i imalo negativan odraz na tržište, prije svega dnevnih autobuskih ekskurzija.⁴¹ Ovim određenjem nije odgovoreno pitanju oblasti primjene Direktive, budući da nije potpuno jasno šta se podrazumijeva pod "ranije dogovorenom kombinacijom", te šta se smatra pod "drugim turističkim uslugama koje nisu pomoćne prevozu ili smještaju i čine značajan dio paketa".⁴² Države članice su uključile ove definicije u domaću legislativu, čime su ostale u skladu sa Direktivom, ali su, u isto vrijeme, prenijele problem tumačenja sa nadnacionalnog na nacionalni nivo. Kako je upotreba izraza "unaprijed dogovorena kombinacija" u definiciji paket aranžmana⁴³ dovela u zabludu, odgovor je uslijedio u presudi u predmetu Club-Tour⁴⁴, gdje je Evropski sud pojasnio da je kombinacija turističkih usluga, skrojena prema specifičnim zahtjevima potrošača, od strane turističke agencije, također pokrivena Direktivom.⁴⁵

Mogao bi se izvući zaključak da paket aranžman, u kontekstu Direkti-

⁴⁰ U frankofonskoj i njemačkoj pravnoj terminologiji u upotrebi je i termin „paušalno putovanje“ (*voyage a forfait, Paushalreise*), a u anglosaksonskoj termin „ugovor o paketu usluga“ (*package tour*).

⁴¹ European Commission, Responses to the consultation on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, Brussels, 26.7.2007., http://ec.europa.eu/consumers/rights/commission_working_document_final26-07-2007.pdf, (27.septembar 2011.).

⁴² European Commission, Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States, http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav02_en.pdf, (01. august 2011.).

⁴³ Član 2 st.1. Direktive o paket-aranžmanima 90/314.

⁴⁴ Vidi: Sud EU 30.04.2002. C-400/00, Club-tour, Viagens e Turismo, European Court reports 2002, I-04051.

⁴⁵ Izraz "unaprijed dogovorena kombinacija" je izazivao ozbiljne poteškoće, a nakon presude Suda EU, trebao bi se tumačiti tako "da uključuje kombinaciju turističkih usluga sastavljenu u vrijeme kada je ugovor zaključen između turističke agencije i potrošača". Kako definicija paket aranžmana, predviđena članom 2. Direktive, uključuje odmore organizovane (i.e. sastavljene) u skladu sa potrošačevim specifikacijama, izraz unaprijed dogovorena kombinacija nužno pokriva slučajeve u kojim je kombinacija turističkih usluga rezultat želja koje je potrošač izrazio do momenta postizanja sporazuma i zaključivanja ugovora (30.04.2002. C-400/00, Club-tour, Viagens e Turismo, European Court reports 2002, I-04051, tačka 14.).

ve, obuhvata širok spektar usluga koje nude hoteli ili slična vrsta poslovnih subjekata, mimo njegovog uobičajenog značenja. Tako bi konferencija koja uključuje putovanje i ekskurzije potpadala pod regulaciju Direktive, kao što bi i vikend u hotelu sa uračunatim podučavanjem tenisa.⁴⁶

1.1. Određenje turističkog paket aranžmana

Turistički paket aranžman određen je, sličnim formulacijama u Zakonu o zaštiti potrošača BiH i Zakonu o pružanju usluga u turizmu Republike Hrvatske, s tim da ne sadrži sve elemente definicije date u Direktivi.⁴⁷ Ipak, za razliku od trenutno važećeg ZOO BiH, ZOO RH pruža potpuniju definiciju kroz određenje pojma ugovora o organizovanju putovanja, kojim se organizator putovanja obavezuje pribaviti putniku najmanje dvije usluge koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turističkih usluga što čine cjelinu i koje se pružaju u vremenu dužem od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje (paket aranžman), a putnik se obavezuje platiti mu za to paušalnu cijenu,⁴⁸ pri čemu dodatno stoji da će se odredbe, koje se tiču navedenog ugovora, primjenjivati i kad su pojedine usluge odvojeno naplaćene.

Srbijanski Zakon o zaštiti potrošača sadrži nešto drugačije određenje, uključujući u paket aranžman kombinacije usluga sačinjene po zahtjevu potrošača, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smještaja u određenim terminima ili određenom trajanju, proširujući na taj način obim Direktive i pružajući više zaštite potrošačima. Zakon reguliše posebno osjetljivu i nezaštićenu grupu potrošača koju čine učenici ili studenti. Naime, studentska putovanja duža od tri mjeseca su obuhvaćena zato što se osjećala potreba za zaštitom, iako je Evropski sud izdao nešto uže tumačenje⁴⁹.

⁴⁶ M.Boella/A.Pannett, *Principles of hospitality law*, Cengage Learning EMEA, 1999, 142.

⁴⁷ Definicije podrazumijevaju obavezu organizatora da potrošaču pruži kombinaciju od najmanje dvije usluge i to prevoza i smještaja, kao i druge turističke usluge koje nisu sporedne prijevozu ili smještaju, a čine značajan dio ukupne cijene, u vremenu dužem od 24 časa ili manje ukoliko uključuju noćenje, uz napomenu da u ZOO RH ipak stoji da odvojeno iskazivanje pojedinih komponenti paket aranžmana ne oslobađa organizatora putovanja ili trgovca obveza koje Direktiva propisuje.

⁴⁸ Paušalna cijena, u kontekstu ovog rada, je cijena koja uključuje sve usluge.

⁴⁹ Radi se o predmetu C-237/97 AFS Intercultural Programs Finland, u kome je Sud zauzeo stav da razmjena studenata ne sadrži konstitutivne elemente paket aranžmana u smislu Direktive, pa se samim tim Direktiva ne primjenjuje na putovanja studenata u razmjeni, u trajanju od otprilike šest mjeseci ili jedne godine, a čija je svrha prisustvo studenata u obrazovnoj ustanovi zemlje domaćina, s ciljem upoznavanja sa lokalnim ljudima i kulturom i tokom kojeg učenik/student besplatno odsjeda kod porodice domaćina kao da je njen član (Sud EU 11.02.1999. C-237/97, AFS Intercultural Programs Finland ry, European Court reports 1999.I-00825).

Razvoj interneta i jeftinih avio-kompanija, aktueliziralo je pitanje uključivanja proizvoda sličnih paket aranžmanu u obim Direktive, uzimajući u obzir da se prodaju u odvojenim komponentama.⁵⁰ Naime, komponente se često prodaju odvojeno i zbog toga izmiču pravilima Direktive. Potrošačima često nije jasno o kakvoj situaciji se radi, pa samim tim nisu ni svjesni da, u tom slučaju, nisu zaštićeni.⁵¹ Osim toga, subjekti koji prodaju paket aranžmane redovno se žale Komisiji da ovakva praksa stvara ne- lojalnu konkurenciju na tržištu.⁵² Komisiji je također upućen zahtjev da se zaštita koju pruža Direktiva proširi i na one usluge koje se izvršavaju u periodu kraćem od dvadeset četiri sata ili koje ne uključuju noćenje, na primjer, organizovano razgledanje ili organizovane ture⁵³ za kulturne ili sportske događaje.⁵⁴

1.2. Određenje pojma organizatora

Direktiva kao *organizatora* označava osobu koja, ne samo povremeno, organizira paket aranžmane i prodaje ih ili ih nudi na prodaju direktno ili posredstvom trgovca. Za razliku od drugih direktiva o zaštiti potrošača u kojima se koristi termin *trgovac* ili neki drugi srodan termin, a koji se definiše kao lice koje postupa u okviru svoje profesionalne aktivnosti, definicija *organizatora* u Direktivi 90/314 obuhvata sva lica koja na navedeni način ne djeluju povremeno. Na taj način, pod regulativu Direktive spadaju, kako fizička, tako i pravna lica, što dalje znači da zahtjevima definicije odgovaraju ne samo trgovci, nego i pojedinci, kao i nekomercijalne organizacije koje ne djeluju povremeno.⁵⁵ Sama Direktiva ne nudi bilo kakvo objašnjenje u vezi sa sadržajem izraza 'povremeno', te bi se zbog toga mogao smatrati nepreciznim. Kao dodatni kriterij se koristi ocjena poslov-

⁵⁰ Prije svega, misli se na tzv. dinamičke aranžmane u čijem stvaranju potrošači igraju aktivnu ulogu.

⁵¹ Radi ilustracije, internet sajt *Easyjet.com* često se navodi kao primjer sajta koji može da dovede u zabludu potrošače. Na primjer, nakon rezervacije leta, potrošač se pita da li želi da rezerviše hotel i / ili iznajmi automobil, nakon čega biva preusmjeren na druge internet sajtove. Rezervacije različitih usluga predmet su pojedinačnih ugovora sa različitim kompanijama i posebnim režimima isplate, te zbog toga nisu pokriveni Direktivom. Pod turom se, u navedenom kontekstu, podrazumijeva putovanje koje uključuje obilasku više destinacija, odnosno turističkih odredišta s relativno kratkim boravkom u svakom od njih.

⁵² European Commission, WORKING DOCUMENT on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, Brussels 26.7.2007., 6.

⁵³ Pod turom se, u navedenom kontekstu, podrazumijeva putovanje koje uključuje obilasku više destinacija, odnosno turističkih odredišta s relativno kratkim boravkom u svakom od njih.

⁵⁴ European Commission, Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States, http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav02_en.pdf (01. august 2011.).

⁵⁵ Ovo tumačenje je potvrdio ES u predmetu *C-237/97 – Afs Intercultural*, u kome je nekomercijalni entitet, "AFS Intercultural Programs Finland ry", smatran kao "organizator" u skladu sa Direktivom 90/314. ECR I-825, pogledati tačku 21. i 34. presude.

ne aktivnosti takvog subjekta, tako da pružanje turističkih usluga ne smije biti dodatna, sekundarna ili dopunska djelatnost.

Ono što je interesantno jeste da definicija nije ograničena samo na one koji djeluju u okviru poslovne aktivnosti, tako da je moguće da se pitanje odgovornosti za izvršenje ili pravilno izvršenje ugovornih obaveza može postaviti i protiv lica koja često organizuju vikend putovanja u inostranstvo za grupu svojih prijatelja, pod pretpostavkom, naravno, da su ispunjeni uslovi u vezi sa paket aranžmanom.⁵⁶

Pod *trgovcem* se, u kontekstu Direktive, smatra lice koje prodaje ili nudi na prodaju paket aranžman koji je sastavio organizator. Treba napomenuti da Direktiva gotovo uvijek koristi termin *trgovac* u formulaciji kao što je “organizator i/ili trgovac”. Ova zakonodavna tehnika daje diskreciono pravo državama članicama da utvrde da li je organizator ili trgovac (ili obojica) dužan da ispuni obaveze koje Direktiva nameće.

U Zakonu o zaštiti potrošača BiH nije dato određenje pojma organizatora putovanja, iako je data definicija pojma trgovca, čijim ekstenzivnim tumačenjem bi se moglo doći do zaljučka da i organizator potpada pod tu definiciju. Na taj način, pod organizatorom putovanja bismo mogli smatrati sve subjekte koji direktno ili u svojstvu posrednika između drugih osoba prodaju proizvode ili pružaju usluge potrošačima, u ovom slučaju prodaju paket aranžmane. Kada se ne bi radilo o propustu zakonodavca, navedeno rješenje bi se moglo protumačiti i kao prevazilaženje minimalne harmonizacije i pružanje više zaštite potrošačima.

Kako je Direktiva većinski implemenirana u ZOO Republike Hrvatske, to više iznenađuje činjenica da jedina odredba kojom se pobliže određuje pojam organizatora putovanja, pod organizatorom smatra i osobu koja prodaje paket aranžman koji je pripremila neka druga osoba, čime se izjednačavaju organizator i trgovac. Kao relevantnu možemo uzeti i odredbu Zakona o pružanju usluga u turizmu koja pod turističkom agencijom porazumijeva trgovačko društvo, trgovca pojedinca, obrtnika ili njihovu organizacijsku jedinicu, a koji pružaju usluge organizovanja putovanja ili posredovanja usluga vezanih uz putovanje i boravak turista.⁵⁷

Ni Zakon o zaštiti potrošača Republike Srbije ne predviđa preciznu definiciju organizatora putovanja, ali u Zakonu o turizmu pojam organizatora se vezuje za turističke agencija koje se pominju kao organizator turistič-

⁵⁶ A.Hughes, *A Practical guide to personal injury claims under the package travel, package holidays and package tours regulations*, Internacional, 2010, 5.

⁵⁷ Član 5. stav 1 ZPUT RH.

kog putovanja, pri čemu se sama turistička agencija definiše kao privredno društvo, preduzetnik ili ogranak drugog domaćeg ili stranog pravnog lica koje obavlja djelatnost turističkih agencija, pod uslovima propisanim ovim zakonom, radi sticanja dobiti.⁵⁸

1.3. Određenje pojma potrošača

Ugovor o paket aranžmanu spada u skupinu potrošačkih ugovora. U svim važećim definicijama, logična zajednička srž jeste da se mora raditi o ugovoru gdje je jedna strana potrošač. Sam potrošač se definiše kroz namjeru ili razlog zbog kojeg zaključuje ugovor. Zbog razlika između privatnog i poslovnog trgovanja, ista osoba se može jednom definisati kao potrošač, a drugi put kao prodavač. Upravo zbog toga, uloga potrošača nije nešto što je striktno vezano za status osobe.⁵⁹ Prema već spomenutom prijedlogu Uredbe za jedinstveno ugovorno pravo, potrošač se označava kao svako fizičko lice koje djeluje u svrhe izvan trgovine, biznisa, zanata ili profesije te osobe.

Direktiva, kao potrošača, označava osobu koja uzima ili je saglasna uzeti paket aranžman (žglavni ugovarač') ili bilo koju drugu osobu u čije je ime glavni ugovarač pristao kupiti paket aranžman (žostali korisnici') ili bilo koju drugu osobu na koju glavni ugovarač ili ostali korisnici prenesu paket aranžman (žosoba na koju se ugovor prenosi').

Definicija potrošača obezbjeđena u Direktivi 90/314 značajno odstupa od definicija predviđenih u drugim direktivama o zaštiti potrošača. Naime, potrošač je obično okarakterisan kao fizičko lice koje postupa u svrhu izvan njegove profesionalne aktivnosti. Neuobičajeno je to što pojam "potrošač" nije izričito ograničen na fizička lica, pošto uključuje svako lice koje kupuje paket aranžman. Na osnovu izloženog, može se zaključiti da pojam potrošača obuhvata kako fizička, tako i pravna lica, pa čak i trgovce kada zaključuju ugovore za poslovne svrhe. Subjektivno područje primjene Direktive zavisi od definisanja potrošača, zbog čega ova problematika nije nimalo bezazlena. S obzirom da je svaki građanin, ujedno i potrošač, potrebno je kroz odrednice definicije potrošača ograničiti predviđenu zaštitu na one subjekte, kojima je tu posebnu zaštitu pravedno pružiti.⁶⁰ Činjenica da su definicije potrošača upotrebljene u pojedinim direktivama značajno razlikuju, idealan je primjer parcijalnosti, pa čak i

⁵⁸ „Službeni glasnik RS“, br. 88/2010.

⁵⁹ G.-P.Calliess, *Grenzüberschreitende Verbraucherverträge: Rechtssicherheit und Gerechtigkeit auf dem elektronischen Weltmarktplatz*, Mohr Siebeck, 2006, 38.

⁶⁰ Vidi: Z.Meškić, (2009), 554.

nekonzistentnosti prava Evropske Unije. Ipak, čini se da su, u pretežnom broju slučajeva, različite definicije potrošača opravdane. Zavisno od cilja koji se pojedinom direktivom želio postići, očito je bilo potrebno posebno odrediti i krug osoba koje će biti zaštićene pravilima iz te direktive. Zato ne bi bilo moguće postaviti jednu opštu definiciju potrošača koja bi bila upotrebljiva u svakom segmentu društvenog života uređenog pravilima o zaštiti potrošača.⁶¹

ZZP BiH sadrži jedinstvenu određenje potrošača kao fizičke osobe koja kupuje, stiče ili koristi proizvode ili usluge za svoje lične potrebe i za potrebe svog domaćinstva. Osnovna zamjerke jesta da umjesto koncepta "djelovanja u svrhu" inače sadržanog u direktivama, definicija potrošača govori samo o potrošaču koji "kupuje, stiče ili koristi proizvode ili usluge", te na taj način ne slijedi princip minimalne harmonizacije⁶², ograničavajući područje subjektivne primjene Direktive. Uočljiva je i nelogičnost zakonodavca koja može imati ozbiljne implikacije, u predviđanju kumulacije uslova za kupovinu/sticanje/korištenje navedenih dobara za lične i potrebe svog domaćinstva.⁶³

Iako je definicija potrošača data u ZZP RH⁶⁴ obuhvatnija i samim tim prihvatljivija, odričući potrošaču mogućnost da na tržištu djeluje u poslovne svrhe, mogu se uputiti zamjerke da i ova definicija sužava krug subjekata kojima je Direktiva pružila zaštitu za slučaj kupovine paket aranžmana.

ZZP RS nije ponudio odgovarajuću definiciju u svojim uvodnim odredbama, određujući potrošača na jedinstven način kao fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Ipak, definicija je upotpunjena čl. 110, kojim se osigurava shodna primjena odredbi o turističkom putovanju, određujući da se te odredbe odnose i na fizičko lice koje koristi turističko putovanje u okviru svoje poslovne djelatnosti, profesije ili zanata, odnosno na osnovu ugovora između trgovca i trećeg lica, koji je zaključio taj ugovor u njegovu korist ili je na njega prenio ugovorenu uslugu.

S obzirom da formulacija definicije potrošača u Direktivi značajno od-

⁶¹ M. Baretić, „Zaštita potrošača u Evropskoj Uniji“, *Evropsko privatno pravo*, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb 2002, 157.

⁶² Iako se princip minimalne harmonizacije prevashodno odnosi na prava koja se imaju pružiti nacionalnim propisima, smatramo da je bespredmetno govoriti o proširenim pravima, ako suzimo krug subjekata (mimo odredbi direktive) koji će moći uživati ta prava.

⁶³ Vidi: Z. Meškić, A. Brkić, 60.

⁶⁴ Član 3 (1): "Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljaju djelatnosti slobodnog zanimanja."

stupa od prijedloga za jedinstveno definisanje pojma potrošača⁶⁵ Pravnog instrumenta za zaštitu potrošača, neophodno je ili izbjeći upotrebu pojma potrošača u Direktivi ili njeno područje primjene ograničiti na potrošačka putovanja.⁶⁶ Navedene propise treba dopuniti, pa čak i izmijeniti, kako bi se definicije „paket aranžman“, „organizator putovanja“, „distributer“ (posrednik), „potrošač“ (putnik), „ugovor“ usaglasile sa odredbama Direktive i presude Suda EU u, već navedenom, predmetu Club Tour.

1.4. Informisanje potrošača

Organizator / prodavač je dužan da obezbijedi potrošaču informacije u predugovornoj fazi, u ugovoru, kao i prije polaska. Prije zaključenja ugovora organizator mora potpuno i tačno obavijestiti potrošača, zainteresovanog za njegove usluge, o čitavom nizu pojedinosti koje se odnose na sadržinu usluga i cijenu. Pri tome, sav opisni materijal koji se odnosi na paket aranžman, a koji organizator ili prodavač dostave potrošaču, cijena paket aranžmana i svi ostali uslovi koji se odnose na ugovor, ne smiju sadržavati nijednu informaciju koja bi mogla dovesti u zabludu.

Informisanje potrošača u predugovornoj fazi odnosi se na brošuru, pa u skladu s tim brošura koja je dostupna potrošaču ne smije dovesti u zabludu, već potrošaču na jasan, razumljiv i precizan način pokazivati cijenu i pružati druge odgovarajuće informacije.⁶⁷ Iako Direktiva izričito navodi da su informacije date u brošuri obavezujuće za organizatora/prodavca, također određuje da će organizator/prodavac biti oslobođen ove obaveze ako potrošača informiše o promjenama prije zaključenja ugovora, čime se obavezujuća priroda brošura može, relativno lako, prevazići.

Kao naročito bitne, određene su informacije o službenom postupku u odnosu na pasoše i vize za državljane država članica ili država u pitanju, te posebno o vremenu unutar kojeg ih je potrebno probaviti, kao i informacije o zdravstvenim formalnostima koje treba obaviti u svrhu putovanja i boravka, što organizator i/ili prodavac mora dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora u pisanom ili bilo kojem drugom prikladnom obliku. Razumljivo je da će potrošač biti informisan samo ako je pokazao intere-

⁶⁵ "Potrošač je svaka osoba koja većinski djeluje izvan svoje poslovne djelatnosti. Pravne osobe smatraju se potrošačima samo kada slijede neprofitni cilj. Pravni poslovi, koje osoba zaključi prije pokretanja poduzetničke djelatnosti, a s ciljem stvaranja uslova za istu, nisu zaključeni u okviru njene poduzetničke djelatnosti" (Z.Meškić, (2009), 566).

⁶⁶ Z. Meškić (2009), 566.

⁶⁷ Sadržaj brošure obuhvata informacije koje se tiču odredišta i sredstava prevoza, smještaja, plana prehrane, zdravstvenih formalnosti, procedura za pasoše i vize, te eventualnog minimalnog broja osoba za ostvarenje paket aranžmana.

sovanje za određeni paket.

ZZP BiH, za razliku od striktnih odredbi Direktive, ne predviđa obavezu organizatora da ponudi program putovanja, ali ako ga organizator ipak ponudi, propisuje informacije koje mora sadržavati.⁶⁸

ZZP RS i ZOO RH sadrže iscrpne odredbe o sadržaju predugovornog obavještanja, čiji elementi odgovaraju listi elemenata koje brošura treba sadržavati prema Direktivi, pri čemu srbijanski ZZP predviđa i rok unutar kojeg se određeni podaci imaju dostaviti potrošaču.

Sadržaj samog ugovora o paket aranžmanu određen je u aneksu Direktive, pri čemu isti princip nabiranja elemenata sadržaja slijede ZZP BiH, ZOO RH i ZZP RS, s tim da jedino ZZP BiH izričito ne navodi rok unutar kojeg potrošač može iznijeti svoje prigovore, u slučaju neispunjenja ili nepotpunog ispunjenja ugovora, kao sastavni element. Vezano za sadržinu ugovora, Direktiva predviđa mogućnost da organizator prije polaska znatno izmijeni koji od bitnih uslova, s tim da u najkraćem roku o tome treba obavijestiti potrošača kako bi mu omogućio da donese odluku da li će nekažnjeno odustati od ugovora ili će prihvatiti dodatak ugovoru.⁶⁹ Ako se desi da potrošač odustane od ugovora, u skladu sa ovim pravom ili ako organizator otkáže paket aranžman, mimo potrošačeve krivice, potrošač može prihvatiti zamjenski paket iste ili više kvalitete ili pak, povratiti sve iznose uplaćene prema ugovoru. Što se tiče naknade, Direktiva prepušta državama članicama da uredi da li će potrošač imati pravo da naknadu

⁶⁸ Prema članu 80. Stav 1) ZZP BiH, to su: odredište, vrsta prijevoznog sredstva (njegove oznake i razred), smještaj (vrsta, položaj, kategorija ili udobnost i druge glavne oznake), ishranu, opis plana putovanja, ukupan broj dana i noćenja u aranžmanu, uslovi koji se odnose na viziranje pasoša za građane BiH (kao i informacije o medicinskim i policijskim formalnostima vezano za aranžman), minimalan broj učesnika putovanja, ako je to uslov (kao i informacije o konačnom roku prije odlaska kada se potrošač mora pismeno obavijestiti da minimalni broj učesnika nije postignut), te ostali podaci važni za potrošača (klima, valuta i ostali).

⁶⁹ Ovdje se javlja problem u tumačenju, budući da je kao primjer navedena samo cijena. Osim toga, ističe se da postoje mnoge promjene koje mogu značajno izmijeniti ugovor, kao što su ponudeni smještaj, vrijeme putovanja ili trajanje putovanja ili turističke usluge koje su dostupne tek po pristizanju na mjesto odredišta. Na primjer, vezano za krstarenja, kada organizator propusti da obide sve predviđene rute ili se ne zaustavi u jednoj ili više predviđenih luka, subjekti industrije tvrde da, kako su smještaj i povezane usluge (kao što su jela, slobodno vrijeme) adekvatno pružene, putnici nemaju pravo na kompenzaciju zbog navedenih propusta. Iz ugla potrošača, paket aranžman krstarenja uključuje sve navedene luke, sa mogućnošću punog doživljaja destinacija, zbog čega smatraju da imaju pravo na povraćaj iznosa ili kompenzaciju. Međutim, ne mora ugovornim stranama uvijek biti jasno šta su bitni ugovorni uslovi, bez pribjegavanja parnici. Različiti potrošači mogu različito pojmiti bitne ugovorne uslove, zavisno od cilja putovanja i to može uticati na procjenu da li je potrošaču ponuđeno odgovarajuće zamjensko putovanje, budući da različiti pojedinci mogu ocjenjivati isti putnički aranžman različito (WORKING DOCUMENT on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, Brussels, 26.07.2007.).

zbog neispunjenja ostvari u odnosu na organizatora ili prodavca⁷⁰, s tim da su predviđena dva izuzetka, a to su viša sila, te slučaj da je broj prijavljenih osoba manji o minimalno potrebnog.

Države čiji su propisi obuhvaćeni analizom osiguravaju potrošaču pravo da odustane od ugovora, u bilo koje vrijeme prije polaska na putovanje. Međutim, dok Hrvatska i Srbija prave razliku između blagovremenog i neblagovremenog odustanka potrošača od ugovora, pri čemu je relevantan standard razumnog roka, koji se određuje s obzirom na vrstu turističkog putovanja, to Bosna i Hercegovina poznaje odustanak potrošača kao takav, u bilo koje vrijeme prije polaska na putovanje.⁷¹

Ovdje treba napomenuti da je cijena određena u ugovoru obavezujuća, uz neke ograničene izuzetke. Naime, povećanje cijene moguće je samo ako to ugovor izričito dopušta i ako predviđa na koji način će se izračunati nova cijena, pri čemu se ovakvo povećanje može vršiti do dvadeset dana prije polaska na putovanja.

ZZP BiH i ZOO RH omogućavaju promjenu ugovorene cijene, prateći odredbe Direktive, uz navođenje izuzetaka koji mogu dovesti do promjene cijene, a tiču se povećanja troškova prijevoza, povećanja taksi za određene usluge, te promjene deviznog kursa. ZZP RS ne sadrži odgovarajuću odredbu kojom bi uredio povećanje cijene, osim generalne odredbe o promijeni bitnih uslova ugovora, u koje spada i cijena. Ipak, nijedan zakon ne predviđa gornju granicu povećanja cijene, kada je takvo povećanje dopušteno.

Vežano za promjene ugovora, treba reći da, kada je potrošač spriječen da nastavi sa paket aranžmanom, on može da prenese svoju rezervaciju na drugu osobu, s tim da će prenosilac paketa i osoba na koju se paket prenio zajednički solidarno odgovarati organizatoru ili prodavcu, kao ugovornoj strani, za plaćanje cijene, kao i za sve dodatne troškove koji proizađu iz takvog transfera. Osoba na koju se paket prenosi mora da zadovoljava posebne zahtjeve predviđene za određeno turističko putovanje, pri čemu potrošač koji prenosi paket aranžman mora blagovremeno obavijestiti organizatora putovanja o zamjeni. Ovu mogućnost predviđaju propisi sve tri zemlje, uz identične uslove za punovažnost takve zamjene.

⁷⁰ Pod uslovom da do neispunjenja nije došlo uslijed krivice potrošača.

⁷¹ Prema čl. 85 ZZP BiH, u ovom slučaju, organizator gubi pravo na naknadu ugovorene cijene, ali zadržava pravo na adekvatnu naknadu štete, u odgovarajućem procentu od ugovorene cijene. Ugovor može definisati za svaku vrstu aranžmana poseban procenat cijene aranžmana kao osnovu za naknadu.

1.5. Odgovornost organizatora putovanja/trgovca

Jedno od najzanimljivijih pitanja u ovoj materiji svakako je pitanje odgovornosti organizatora putovanja. Sama Direktiva ne sadrži konkretne odredbe o odgovornosti organizatora, nego uređenje tog pitanja prepusta državama članicama, dajući slobodu nacionalnim zakonodavcima da jasno odrede ko će biti odgovoran potrošaču. Naime, član 5. Direktive veoma oprezno pristupa pitanju odgovornosti, bez nametanja formulacije, a još manje oblika odgovornosti. Ipak navedena odredba stavlja do znanja da to mogu biti bilo organizator, bilo prodavač ili pak obojica, ne dovodeći u pitanje pravo odgovornog lica da dalje goni treće pružaoce usluga, ukoliko su oni bili odgovorni⁷² za pravilno izvršenje ugovornih obaveza. Osnov odgovornosti organizatora za štete povodom povrede ili neizvršenja ugovora je specifičan vid pretpostavljene krivice. Ovakvom stanju doprinosi korištenje formulacije "organizator i/ili prodavač", koja je pogodna za različita tumačenja. Prema jednoj interpretaciji, formulacija pruža nacionalnim zakonodavcima država članica mogućnost da biraju, između solidarne odgovornosti i odgovornosti za nepravilno izvršenje ugovora, bilo od strane organizatora ili prodavca⁷³, koja neodoljivo podsjećá na objektivnu odgovornost, naravno bez korištenja eksplicitnog izraza. Ovakva interpretacija naročito dobija na značaju, kada se izvrši poređenje sadašnjeg teksta Direktive i nacrtá koji je predložila Komisija⁷⁴, kao posljedica činjenice da je Direktiva odstupila od prijedloga, u kojem se jasno navodila objektivna odgovornost organizatora.⁷⁵ Jezik koji se koristi u članu 5. je nepotrebno težak za protumačiti i doprinosi situaciji u kojoj sudovi u pojedinim državama članicama zahtijevaju od potrošača da nosi teret dokazivanja nehata, dok sudovi u drugim državama članicama taj teret stavljaju na organizatora.⁷⁶

Većina država članica je predvidjela različitu i odvojenu odgovornost

⁷² Iako višestruko upotrebljavamo pojam odgovornosti, taj pojam zavisno od konteksta poprima različita značenja. Poznati engleski teoretičar prava H.L.A. Hart odlično je upozorio na problem više značenja pojma odgovornosti, vršeći klasifikaciju u četiri skupine: 1) odgovornost funkcije (eng. role responsibility), 2) uzročna odgovornost (eng. causal responsibility), 3) odgovornost-kažnjivost (eng. legal liability responsibility) i moralnu odgovornost - kažnjivost (eng. moral liability responsibility) te 4) odgovornost-ubrojivost (eng. capacity responsibility) (Vidi: L.Burazin, Analiza pravne odgovornosti u slučaju prouzročenja štete (sa stajališta opće teorije i filozofije prava), *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, 6/2008, 1424.

⁷³ S. Zunarelli, „*Package Travel Contracts: Remarkso on European Community Legislation*“, Volume 17, Issue 3, 1993.

⁷⁴ Commission Proposal No.88/C 96/06, art. 5(2), O.J. C 96/5, at 8 (1988).

⁷⁵ N.Misita, *Osnove prava zaštite potrošača Evropske zajednice*, Pravni centar – Fond otvoreno sruštvo Bosne i Hercegovine, Sarajevo 1997.

⁷⁶ F. Alleweldt/K. Tonner/M. McDonald, *Study on Safety and Liability Issues Relating to Package Travel*, *School of Hospitality Management and Tourism*, 2008, 33.

organizatora i prodavca, tako da je svaki odgovoran za probleme nastale u svojoj sferi. U većini slučajeva organizator će uvijek biti odgovoran, uključujući slučajeve kada uslugu pruža treće lice.

Nepružanje usluga koje su uključene u paket aranžman od strane trećih osoba, u većini zemalja podrazumijeva direktnu odgovornost organizatora putovanja, dok je odgovornost prodavca često ograničena. Ipak, nedostaci ovakvog rješenja su očigledni u slučaju kada potrošač kupuje paket aranžman od prodavca u svojoj zemlji, a paket je sačinjen od strane organizatora iz druge zemlje. To bi značilo da potrošač mora pritužbe uputiti organizatoru izvan svoje države, što povlači za sobom sve nedostatke prekogranične parnice, prije svega pitanja važećeg zakona, nadležnog suda, izvršenja presude, pa i problem različitih jezika. Osim toga, ovakva rješenja ne slijede ciljeve Direktive da se potrošaču odredi ugovorna strana odgovorna za izvršenje ugovora, ujedno i lako dostupna.⁷⁷

Ako usluga, koja se nudi na licu mjesta, ne odgovara ugovorenoj usluzi, potrošač mora uputiti žalbu što je prije moguće. Organizator (ili njegov lokalni predstavnik) mora odmah pokušati da nađu zadovoljavajuće rješenje. Oni su takođe dužni da obezbijede brzu pomoć, ako je potrošač u teškoćama, bez obzira da li je takva situacija posljedica više sile ili problem koji je izazvala treća osoba, nepovezana sa paketom. U ovom dijelu se opet koristi formulacija "organizator i/ili prodavač". Namjera Evropskog zakonodavca je bila da neposredno uredi prava i obaveze svih strana, a ne da dozvoli državama članicama da odluče da li bi "organizator i/ili prodavač" trebao biti odgovoran za potrošačevu/putnikovu štetu.

ZZP BiH predviđa da su organizator i posrednik solidarno odgovorni potrošaču za izvršenje ugovorenih usluga, kao i za štetu nastalu zbog neizvršavanja ugovora. Ovakva konstrukcija nameće pitanja da li se radi o objektivnoj ili subjektivnoj odgovornosti, te da li naknada štete obuhvata naknadu samo za materijalnu ili uključuje i nematerijalnu štetu. Ukoliko navedenu odredbu dovedemo u vezu sa drugom odredbom, koja određuje da potrošač nema prava na naknadu štete ukoliko je ugovor otkazan zbog nedovoljnog broja učesnika ili više sile, čije su posljedice takve da se nisu mogle izbjeći i pored dužne pažnje ili zbog krivice potrošača, može se zaključiti da je odgovornost organizatora subjektivna, pošto je potrebno da se šteta koju organizator putovanja uzrokuje putniku zbog potpunog ili djelimičnog neispunjenja ugovora, pripiše krivici organiza-

⁷⁷ Zbog toga se treba razmotriti da li trgovac koji prodaje paket aranžmane organizatora sa sjedištem u drugoj državi članici ili trećoj državi, treba da bude solidarno odgovoran sa organizatorom u svim slučajevima. Takav sistem ne smije, međutim, dovesti do stvaranja unutrašnjih barijera na tržištu.

tora, ne dovodeći pritom u pitanje pooštrenu mjeru dužne pažnje koju organizator mora pružiti prilikom izvršavanja svojih obaveza, pažnja tzv. "dobrog organizatora putovanja". Međutim, zbog svih zamjerki apstraktnosti i nejasnoće koji se mogu uputiti članu 5., te nespominjanja pojma krivice, njegova formulacija bi se prije mogla protumačiti kao nastojanje utvrđivanja objektivne odgovornosti organizatora i/ili prodavača (zavisno od opredjeljenja nacionalnog zakonodavca), sa predviđenim izuzecima.⁷⁸ Svrhu i značenje ove odredbe moguće je u cjelosti shvatiti, ukoliko se prisjetimo da je evropska legislativa inspirisana Briselskom konvencijom o ugovorima o putovanju iz 1970.⁷⁹, koja je radi zaštite potrošača, prihvatila režim objektivne odgovornosti, za razliku od dotadašnjeg režima koji se bazirao na profesionalnoj nepažnji.

Komisija je još 1999. godine izrazila sumnje u pogledu pravilne transpozicije Direktive u nacionalna zakonodavstva država članica.⁸⁰ Te sumnje naročito uzrokuju odredbe koje se tiču odgovornosti zbog neizvršenja ili nepravilnog izvršenja obaveza koje proističu iz ugovora o paket aranžmanu. Naime, različite pravne tradicije, te izuzetna heterogenost u pogledu režima koji je vrijedio za ugovore o putovanju, rezultirale su značajnim razlikama u regulisanju pitanja odgovornosti.⁸¹

ZOO BiH razlikuje više situacija u kojima organizator odgovara. Tako treba razlikovati odgovornost organizatora putovanja kada sam vrši poje-

⁷⁸ Tako i propisi kojim je transponovana Direktiva u nacionalno pravo Velike Britanije utvrđuju objektivnu odgovornost ugovorne strane koja se nalazi nasuprot potrošaču, bez obzira na to ko je bio odgovoran za pružanje pojedinih usluga iz ugovora. Objektivna odgovornost nije određena aposlutno, nego uz izuzetke (ukoliko je do neispunjenja ugovora došlo zbog krivice potrošača, treće strane, nevezane za ugovor ili pak rezultat djelovanja više sile) (M.Leader/P. Shears, *Consumer Law*, Financial times Pitman publishing, 1996, 97).

⁷⁹ Pogledati fn 5.

⁸⁰ European Commission, Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States, 1999, 5. http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav02_en.pdf (28. august 2011.).

⁸¹ Njemačka je jedna od država koja je odbila potpisati Briselsku konvenciju o ugovorima o putovanju, zato što je smatrala da je tekst nejasan glede ograničenja odgovornosti organizatora u odnosu na treća lica odgovorna za pružanje pojedinih usluga. Budući da nije potpisala Konvenciju, 4. maja 1979. godine, donijela je propis kojim je ugovor o organizovanju putovanja unijela u Njemački građanski zakonik. Današnja njemačka pravna praksa orijentisana je na odnos između organizatora i putnika, stavljajući akcenat na paket aranžman (njem. Pauschalreise). U toj relaciji problem zapravo i nastaje, pošto su organizatori isključivali svoju odgovornost upotrebom generalnih ugovornih klauzula, prema kojima usluge pružaju posrednici, zbog čega je putnik naknadu štete trebao zahtijevati od individualnog pružaoca usluga za bilo koji prepljeni gubitak, što je putniku stvaralo značajne poteškoće. Kao drugi primjer, navodim Španiju, čiji sistem transpozicije Direktive svoju specifičnost duguje činjenici da je nacionalni zakon, kojim se Direktiva transponuje, odredio da 17 autonomnih pokrajina može donijeti detaljnije propise u oblasti turizma. Za pitanja koja nisu regulisana na taj način, vrijedi Kraljev dekret iz 1988. o putničkim agencijama (B.Passa/G. Benacchio, *A common law for Europe*, Central European University Press, 2005, 39).

dine usluge i odgovornost organizatora kada je vršenje pojedinih usluga povjerio trećim licima. Pritom valja napomenuti da za one usluge koje vrši organizator, sam i odgovara putniku, prema propisima koji regulišu odgovarajuću usluga prilikom čijeg izvršenja je šteta nastala.⁸² Ovakvim rješenjem omogućava se heterogeno regulisanje odgovornosti organizatora, pošto postoje značajne razlike između propisa kojim se reguliše pružanje različitih usluga vezanih za putovanje, predviđanjem ograničene odgovornosti za lica koja pružaju usluge, što može dovesti u pitanje osnovno pravilo o odgovornosti organizatora putovanja. Kako bi se zaštitili interesi putnika i olakšalo ostvarivanje njegovih zahtjeva koji proističu iz ugovora, organizator direktno ili indirektno garantuje putniku za uredno pružanje usluga od strane trećih angažovanih lica, što je posljedica činjenice da putnik ukupnu, paušalnu cijenu plaća organizatoru. Navedeno vrijedi u slučaju da treće lice nije uopšte ili nije djelimično izvršilo usluge koje su bile predviđene ugovorom. Međutim, kada je treće lice putniku/potošaču prouzrokovalo štetu prilikom vršenja usluga za koje se obavezalo u odnosu na organizatora, putnik ima pravo da neposredno od trećeg lica zahtjeva naknadu. U ovom slučaju organizator može odgovarati samo za *culpa in eligendo* i to po pravilima subjektivne odgovornosti, uz pretpostavljenu krivicu. Ovakvim rješenjem se ne dira u pravo organizatora koji je naknadio štetu, na regres prema trećim licima koja su odgovorna za štetu, budući da nastupa subrogacija prava putnika prema trećem licu, na organizatora putovanja.

Prema odredbama Direktive, ali i tumačenjima koja je pružio Evropski sud, putnik ima pravo i na naknadu nematerijalne štete, koju trpi zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja usluga obuhvaćenih paket aranžmanom. Iako ZOO BiH ne daje izričit odgovor na pitanje naknade nematerijalne štete povodom neizvršenja ili neadekvatnog izvršenja ugovora o organizovanju putovanja, treba slijediti praksu Evropskog suda date u presudi predmeta *Leitner*.⁸³

⁸² "To je naročito evidentno kod usluga prevoza, gdje postoje velike razlike u zavisnosti od vrste prevoza o kome se u konkretnom slučaju radi, jer se u pojedinim granama saobraćaja predviđa odgovornost na osnovu pretpostavljene krivice, dok se u drugim granama saobraćaja predviđa objektivna odgovornost prevozioca tj. lica koje uz naknadu vrši prevozne usluge." (D. Miličević, „Odgovornost organizatora putovanja“, *Glasnik prava Pravnog fakulteta Univerziteta u Kragujevcu*, 2010, 8.).

⁸³ Prema ovoj odluci Evropskog suda, odredbe Direktive treba tumačiti tako da se potrošačima daje pravo na naknadu nematerijalne štete zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja usluga obuhvaćenim paket aranžmanom, a presuda je vezana za spor koji je nastao povodom zahtjeva Simone Leitner za naknadu štete koju je pretrpjela zbog trovanja salmonelom u jednom ljetovalištu. ES je ovom presudom istakao da je svrha Direktive da eliminiše razlike između nacionalnih prava i prakse država članica, zaključivši da eliminacija dispariteta zahtjeva uniformno tumačenje termina "štete". Većina komentatora je ignorisala pitanje nadležnosti Suda, smatrajući da je ES napravio potencijalno prvi korak u stvaranju istinski evropskog

Iako navedena odredba ZZP BiH određuje da organizator i posrednik solidarno odgovaraju za štetu nastalu uslijed neizvršenja ugovora, ne isključujući niti se ograničavajući na jednu vrstu štete., prateći analizu pozitivnog obligacionog prava, nameće se zaključak da je u ZOO-u usvojen tzv. mješoviti, subjektivno-objektivni koncept naknade nematerijalne štete. Prema toj koncepciji, pravno priznati oblici neimovinske štete taksativno su navedeni u zakonu, a manifestuju se u vidu pretrpljenog fizičkog ili duševnog bola ili straha⁸⁴. Pri tome se za nastanak ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu traži da se ispune sve one pretpostavke koje se zahtijevaju općenito za odgovornost za štetu – štetna radnja, šteta, uzročna veza između štetne radnje i štete, te protivpravnost štetne radnje.⁸⁵

Za razliku od ovakvog rješenja sadržanog u ZOO-u, Nacrt ZOO iz 2006. određuje da ukoliko putovanje bude osujećeno ili značajno izgubi na kvaliteti, putnik može i zbog beskorisno utošenog vremena zahtijevati primjerenu odštetu u novcu. Ovakva odšteta može obuhvatiti i novčanu naknadu za “dangubu.”⁸⁶ Nacrt ZOO bio je, što se tiče reforme zaštite ljudskih prava, prvi u region postavljajući lična prava, odnosno njihovu povredu kao uslov obligacije na novčanu naknadu nematerijalne štete. Ne samo da je povreda ličnog prava shvaćena kao protivpravna radnja, nego je već sama povreda kvalifikovana kao prouzrokovana šteta. Zbog toga su komentatori navedene izmjene proglasili kao napuštanje mješovite, subjektivno-objektivne koncepcije ZOO iz 1978. i prihvatanje objektivne koncepcije neimovinske štete.⁸⁷ Prema shvatanju pojedinih komentatora Nacrta ZOO, taj zakon je, uspostavljanjem ugovorne odgovornosti za neimovinsku štetu odbacio dogmu o isključivoj imovinskoj vrijednosti činidbe, prihvatio ugovor kao instrument posredovanja neimovinskih dobara i potreba čovjeka i osigurao jedinstvo odgovornosti za neimovinsku štetu, te se pridružio velikom broju zemalja koje priznaju tu odgovornost i savremenim tendencijama evropskog ugovornog prava iz Landovih načela.⁸⁸

ZZP Republike Srbije predviđa obavezu organizatora/trgovca da po-

pojma štete. Naravno, javljali su se i kritičnije nastrojani glasovi, koji su okrivljavali Sud za prekoračenje nadležnosti (*Case C-168/00, Simone Leitner v TUI Deutschland GmbH & Co. KG, European Court reports 2002 Page I-02631*).

⁸⁴ A.Bikić, „Naknada neimovinske štete de lege lata i de lege ferenda“, *Godišnjak Pravnog fakulteta u Sarajevu*, LII-2009, 43.

⁸⁵ P.Klarić, „Odgovornost za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora o organizovanju putovanja“, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, posebni broj, 2006, 386.

⁸⁶ A.Bikić/B.Morait, *Objašnjenja uz Nacrt Zakona o obligacionim odnosima*, Sarajevo 2006, 120.

⁸⁷ B. Morait, „Povrede ličnih prava kao uslov odgovornosti na naknadu nematerijalne štete“, *Forum za građansko pravo za jugoistočnu Evropu*, Prva regionalna konferencija, Knjiga I, Cavtat 2010, 307.

⁸⁸ *Ibid.*, 315 fn. 30.

trošaču pruži turističko putovanje koje je saobrazno ugovoru, što znači da odgovara uobičajenoj ili ugovorenoj namjeni, tj. da ima sve odlike koje je trgovac garantovao potrošaču. Ako u toku trajanja putovanja, potrošač ima pritužbe na saobraznost usluge, trgovac je dužan da nesaobraznost ukloni, a ako to ne učini do okončanja turističkog putovanja, potrošač ima pravo na srazmjerno sniženje cijene. Osim toga, potrošač ima pravo da zahtijeva naknadu štete koju je pretrpio zbog toga što trgovac nije ispunio ili je djelimično ispunio svoju obavezu iz ugovora, pa i ako je zakasnio sa njenim ispunjenjem, uključujući nematerijalnu štetu. Trgovac će se osloboditi ove odgovornosti ukoliko dokaže da je navedeno posljedica potrošačeva nemara ili krajnje nepažnje.

ZOO Republike Hrvatske predviđa da organizator putovanja odgovara za svu štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza koje se odnose na organizovanje putovanja, pri čemu za usluge koje je sam pružio potrošaču odgovara u skladu sa propisima koji se odnose na te usluge. Novim ZOO RH, u obligacionopravni sistem izričito se uvodi ugovorna odgovornost za neimovinsku štetu, čime je učinjenom izmjenom odštetno pravo usklađeno s principima evropskog ugovornog prava.⁸⁹ Organizator će biti odgovoran za pravilno pružanje usluga, iako je njihovo izvršenje povjerio trećim licima, ne dirajući u regresna prava organizatora prema trećim odgovornim osobama. Osim toga, predviđeno je da je organizator dužan sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu predviđenu Zakonom o obveznim odnosima, pri čemu ga organizator može osigurati i od drugih rizika putovanja.⁹⁰ I ZOO RH kroz opštu odredbu predviđa građanskopravnu odgovornost za nematerijalnu štetu iz ugovora o putovanju.⁹¹ Tipične štetne radnje kojima će organizator putovanja nanijeti nematerijalnu štetu putniku bit će, najčešće, u djelimičnom neispunjenju ili neurednom ispunjenju obaveza koje se odnose na plan putovanja (trajanje, izleti, obilasci i dr.), vrstu i kategoriju smještajnog

⁸⁹ M.Proso/M.Štambuk, „Principi evropskog ugovornog prava s osvrtom na ugovorno odgovornost za neimovinsku štetu prema novom ZOO-u“, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, 4/2008, 911.

⁹⁰ Osiguranje za pokrivanje rizika na putovanju koje u Hrvatskoj, u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, putnička agencija mora ponuditi kupcu aranžmana. Polise osiguranja prvenstveno pokrivaju trošak dodatnog zdravstvenog osiguranja, te troškove otkaza, za slučaj nesreće, repatrijacije, invalidnine i smrti, pravne pomoći u inostranstvu, odštete za prekid putovanja, za oštećenje ili gubitak prtljage. Polise prodaju neposredno osiguravajuća društva (u novije vrijeme putem interneta) i putničke agencije. Kod javnih prijevoznih sredstava rizici su pokriveni obaveznom osiguranjem prijevoznih firmi.

⁹¹ Tipične štetne radnje kojima će organizator putovanja nanijeti nematerijalnu štetu putnika kod ugovora o organizovanju putovanja bit će djelimično neispunjenje ili neuredno ispunjenje obaveza koje se odnose na plan putovanja (trajanje, izleti, obilasci i dr.), vrstu i kategoriju smještajnog objekta, posebne zahtjeve putnika koje je organizator prihvatio, propuštanje davanje dužnih obavještanja na koje ga zakon obavezuje (izmjeni prevoznog sredstva, mjestu u prevoznom sredstvu, u uspostavi neposredne veze sa maloljetnikom itd.), te obavezu čuvanja tajne o putnikovom prtljagu, kretanju i njegovim saputnicima.

objekta, posebne zahtjeve putnika koje je organizator prihvatio, propuštanje dužnih obavijesti na koje ga zakon obavezuje, te obavezu čuvanja tajne o putnikovom prtljagu, kretanju i njegovim saputnicima.⁹²

S druge strane, Direktiva ne predviđa pravila za otkazivanje ugovora o paket aranžmanu. Postoje razni sistemi regulisanja ove materije u različitim evropskim zemljama.⁹³ Sve zemlje imaju sistem sa klizećom skalom koja se primjenjuje na otkazivanje aranžmana. Princip kliznih skala za otkazivanja aranžmana u zavisnosti od datuma otkaza ima mnoge prednosti. One pružaju određeni stepen sigurnosti i mjeru "grube pravde", pomažu potrošačima i trgovcima da uštede vrijeme i novac obračunavanjem gubitaka u svakom pojedinačnom slučaju, zaštitu potrošača od plaćanja usluge za koju više nije zainteresovan, kao i zaštitu operatera turneje od finansijskog gubitka koje otkazivanje nosi sa sobom. Ovdje treba spomenuti da se u pojedinim zemljama osiguranje od odgovornosti za štetu može pojaviti kao prepostavka građanskopravne odgovornosti, a svoje temelje nalazi u postojanju načela pravičnosti u odgovornosti za štetu koje postoji u pravu naknade štete zemalja njemačke pravne tradicije (Austrija, Njemačka, Švicarska, ali i Italija, Švedska).⁹⁴

1.6. Problematika nepoštenih ugovornih klauzula u ugovorima o paket aranžmanima

Raširen je stav da nacionalni propisi trebaju štititi potrošača od nepoštenog postupanja. To je zbog toga što je potrošač u slabijoj poziciji u odnosu na profesionalnog subjekta. Često se potrošač ne uspije oduprijeti agresivnom marketingu i zaključuje ugovore o kupovini dobara i usluga, što brzo požali. Osim toga, potrošač je izložen, gotovo prinuđen, prihvatiti standardne poslovne uslove sadržane u takozvanim formularnim ugovorima.⁹⁵ Ostavivši po strani zaštitu koju potrošačima pruža Direktiva, od ključne je važnosti za potrošača da ugovor ne sadrži nijednu nepoštenu, nejasnu ili nerazumljivu odredbu.

Najvažniji pravni izvor u okviru zaštite potrošača EU koji određuje na-

⁹² P.Klarić, 387.

⁹³ U nordijskim zemljama postoje međusobni sporazume između operatera aranžmana i ombudsmana za potrošače/ agencije za potrošače. U ostalim zemljama članicama svaki operatora stvara jednostrane uslove.

⁹⁴ M.Bukovac Puvača, L.Belanić, "Utjecaj osiguranja od odgovornosti na odgovornost za štetu u sudskoj praksi poredbenog prava", *Zbornik radova Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse*, Mostar, 7/2009, 282.

⁹⁵ I. Schwenzer/P.Schlechtriem/G. Hager, *Festschrift für Peter Schlechtriem zum 70. Geburtstag* (IV Vertragrecht), Mohr Siebeck, 2003, 577.

čela savjesnosti i poštenja, ali i pravednosti predstavlja čl.3 st.1. Direktive 93/13/EC o nepoštenim ugovornim odredbama⁹⁶, koja se zbog toga naziva generalnom klauzulom pravednosti u potrošačkom ugovornom pravu. U skladu sa navedenim propisom, odredbe potrošačkih ugovora o kojima se nije pojedinačno pregovaralo, smatraju se nepravednim “ako na štetu potrošača, suprotno načelu savjesnosti i poštenja stvaraju značajnu (i neopravdanu) neravnotežu između prava i obaveza ugovornih strana”.⁹⁷ Na taj način, navedena direktiva pokriva, ne samo ugovore o paket aranžmanima, nego i sve druge ugovore sklopljene između potrošača i profesionalaca.⁹⁸ Ova Direktiva predviđa, kao osnovni princip, da nepoštene ugovorne odredbe koje, u ugovor zaključen sa potrošačem, uključuje proizvođači ili trgovci, neće biti obavezujući za potrošača. Indikativan spisak ugovornih terminima koji se mogu smatrati nepravednim, dat je u Aneksu Direktive 93/13/EC.⁹⁹

Prijedlog za Direktivu o pravima potrošača¹⁰⁰ utvrđuje da će se na Direktivu 90/314 (koja, kako smo već pojasnili, nije obuhvaćena ovim prijedlogom) primjenjivati članovi koji se tiču nepoštenih ugovornih odredbi, u kombinaciji sa klauzulom o maksimalnoj harmonizaciji.¹⁰¹ Klauzula nameće državama članicama obavezu, odnosno zabranu usvajanja ili zadržavanja propisa drugačijih od onih sadržanih u Direktivi o potrošačkim pravima, uključujući strožije ili blaže odredbe, što dovodi do različitih nivoa zaštite potrošača. Prijedlog razmatra uobičajnu problematiku kada potrošač nije mogao uticati na uslove ugovora, koje je sačinio organizator ili treća strana, a naročito problematiku formularnih ugovora. Zanimljiva je odredba da teret dokazivanja pada na prodavača, ukoliko tvrdi da je ugovorna odredba bila predmet pojediničnih pregovora.

⁹⁶ Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5.4.1993. o nepravednim odredbama u potrošačkim ugovorima, Službeni list L 095, 21.4.1993., 29-34.

⁹⁷ Z. Meškić, A.Brkić, 54.

⁹⁸ European Commission, Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States, http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/-pack_trav/-pack_trav02_en.pdf (29. septembar 2011.).

⁹⁹ U cilju da obezbijedi javnosti lako dostupne i transparentne informacije o praksi Evropskog suda u oblasti nepoštenih ugovornih klauzula, Komisija je stvorila CLAB-bazu podataka koja je dostupna na internetu pod adresom <http://europa.eu.int/clab/index.htm>. Ova baza podataka sadrži informacije o odlukama sudskih i vansudskih organa odlučivanja iz cijele Evrope o nepoštenim ugovornim klauzulama, pokrivajući sve sektore privrede. Kao dodatni korak, Komisija je organizovala ekspertske radne grupe (tzv. “okrugli sto”) o nepoštenim ugovornim klauzulama u ugovorima o paket aranžmanima. Predstavnici potrošača, industrije i nezavisni stručnjaci sastali su se radi diskusije i postavljanja kodeksa ponašanja, koji, iako ima karakter “mekog prava”, ipak služi kao referentna tačka za organizatora, trgovaca i potrošače širom Evrope.

¹⁰⁰ http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm (29. septembar 2011.).

¹⁰¹ Čl. 4 Prijedloga Direktive o potrošačkim pravima.

Ured za pošteno poslovanje¹⁰² obrazlaže da je standardni termin nepošten ako je “u suprotnosti sa zahtjevima dobre volje, što prouzrokuje značajnu neravnopravnost za ugovorne strane, u pogledu prava i obaveze koje proizilaze iz ugovora, a na štetu potrošača.“

ZZP BiH reguliše nepravedne odredbe u potrošačkim ugovorima određujući da ugovorne odredbe obavezuju potrošača samo ako je, prije zaključenja ugovora, bio upoznat sa njegovim sadržajem, te da trgovac ne smije zahtijevati ugovorne odredbe koje su nepravedne ili koje bi prouzrokovale štetu potrošaču, propisujući dalje da su takve ugovorne odredbe ništave. Kako se navedeno odnosi na sve potrošačke ugovore, ovom zaštitom će biti obuhvaćeni i potrošači koji zaključuju ugovore o paket aranžmanima.

ZZP RH također sadrži pravila o nepoštenim ugovornim odredbama, smatrajući da su to odredbe o kojima se nije pojedinačno pregovaralo ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuju značajnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača. Smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, ako je tu odredbu unaprijed formulisao trgovac, zbog čega potrošač nije imao uticaja na njen sadržaj, naročito ako je riječ o odredbi unaprijed formulisane, standardnog ugovora trgovca.

ZZP RS pored navođenja primjera nepoštenih ugovornih odredbi, propisuje da je trgovac dužan da sa sadržajem ugovorne odredbe upozna potrošača prije zaključenja ugovora, na način koji s obzirom na upotrebljeno sredstvo komunikacije potrošaču pruža stvarnu mogućnost da se upozna sa sadržinom odredbe.

1.7. Zaštita za slučaj insolventnosti

Organizator i/ili trgovac moraju pružiti dovoljan dokaz o sigurnosti, kako za povraćaj uplaćenog novca, tako i za repatrijaciju potrošača, to jest njegov povratak u domovinu u slučaju insolventnosti. To znači da potrošač mora biti u potpunosti zaštićen od gubitka novca, ako bilo koji subjekt koji pruža usluge (putnička agencija, aviokompanija, hotel, itd.) postane insolventan.¹⁰³ U skladu sa svojom prirodom, tekst Direktive ostavlja

¹⁰² Office of Fair Trading (OFT) je ne-ministarsko vladino odjeljenje u Velikoj Britaniji, osnovano Zakonom o poštenom poslovanju iz 1973., nadležno za sprovođenje zaštite potrošača i zakona o konkurenciji, na taj način djelujući kao ekonomski regulator za Veliku Britaniju.

¹⁰³ U svojim odlukama koje se odnose na član 7 Direktive, Evropski sud pravde je zauzeo stav da će, u slučaju insolventnosti organizatora putovanja, potrošači dobiti punu cijenu repatrijacije i puni iznos uplaćenog novca. U slučaju C-178/94 (Dillenkofer) 34 Sud je odlučio da propust Njemačke da transponuje

veliku slobodu državama članicama u izboru odgovarajuće mjere. Ipak, nema slobodnog prostora za interpretacije uzmemo li u obzir jasan cilj odredbe, da osiguranje koju pružaju organizator/trgovac mora pokriti povrat uplaćenih iznosa i cjelokupne repatrijacijske troškove. Samim tim, neće biti prihvaćeno rješenje koje dozvoljava ograničenje povrata novca i repatrijacijskih troškova, pa čak i da se to ograniči na situacije koje podrazumijevaju ekstremne okolnosti. Dakle, države moraju sprovesti ovu odredbu na način koji garantuje adekvatna prava potrošaču za slučaj insolventnosti, u suprotnom, načela odgovornosti države zbog kršenja prava Unije mogu učiniti državu odgovornom za nastalu štetu.¹⁰⁴

Iako je cilj odredbe jasan, činjenica da ne propisuje kako će ova obaveza biti implementirana u nacionalna zakonodavstva rezultirala je pojavom mnoštva sistema, kao na primjer depoziti, bankarske garancije, asocijacije kolektivnih garancija, itd. Pored toga, izrazu “dovoljan dokaz obezbjeđenja” nedostaje preciznije određenje. Odsustvo jedinstvenih pravila ili

Direktivu o paket aranžmanima na vrijeme dovodi do građanske odgovornosti države potrošačima koji su pretrpjeli štetu zbog nepostojanja odgovarajuće odredbe kojom bi se transponovao navedeni član Direktive. Njemačka vlada je tvrdila da je, prije nego što je zakon, kojim se Direktiva transponovala, stupio na snagu, postojala stalna sudska praksa u korist potrošača. Prema praksi ovog suda, organizatoru putovanja bilo je dozvoljeno, prije nego što potrošaču preda “dokumente od vrijednosti”, samo da zahtijeva depozit cijene putovanja do 10% od cijene putovanja i to maksimalno 500 DM. Sud je odbacio ovaj argument, rekavši da ako države članice omogućavaju organizatoru putovanja da zahtijeva uplatu depozita do 10% cijene putovanja, uz maksimalan iznos od 500 DM, zaštitne svrha koju nastoji ostvariti član 7 Direktive nije zadovoljen, osim ako je povraćaj tog depozita također zagarantovan za slučaj insolventnosti organizatora i da bi zaštita koju potrošačima garantuje član 7 mogla biti smanjena, ukoliko bi to bilo učinjeno kako bi se primjenili kreditni vaučeri prema trećim licima koja nisu dužna da ih sprovede i koji su također sami izloženi rizicima stečaja.

¹⁰⁴ Za ilustraciju može poslužiti slučaj *Rechberger* zbog stečaja koji je zadesio jedan austrijski list koji je svojim čitateljima ponudio besplatne paket aranžmane, kao nagradu za njihovu vjernost. Pretplatnici su trebali platiti samo aerodromske takse i, ako su željeli jednokrevetnu sobu, dodatak. Nažalost, više pretplatnika se prijavilo za putovanje, nego što su to ikada očekivale novine i partnerska turistička agencija, što je na kraju dovelo da toga da turistička agencija dođe pod stečaj. Tako je ES u presudi C-140/97 *Rechberger* zauzeo stav da član 7 Direktive nije pravilno transponovan u nacionalni zakon, ukoliko zahtijeva, za pokrivanje rizika, samo ugovor o osiguranju ili bankarsku garanciju prema kojima iznos pokrivača ne smije biti manji od 5% prometa koji je organizator ostvario u odgovarajućem kvartalu prethodne kalendarske godine i koji zahtijeva od organizatora, koji tek započinje svoj biznis, da iznos pokrivača zasniva na svojoj procjeni prometa, s obzirom na planove poslovanja kao organizatora putovanja i ne uzimajući u obzir bilo koje povećanje prometa u tekućoj godini. Takav sistem pokazuje se strukturalno nesposoban za adekvatno pružanje ugostiteljskih usluga u ekonomskom sektoru i ne može da obezbijediti potrošaču efikasnu garanciju za povraćaj svih uplaćenih sredstava i njegov povratak za slučaj insolventnosti organizatora. Predviđeno ograničenje je očigledno u suprotnosti sa obavezama koje nameće Direktiva i stoga predstavlja dovoljno ozbiljno kršenje prava Unije, čak i tamo gdje je država članica implementirala sve ostale odredbe Direktive. Osim toga, kada je uspostavljena direktna uzročno-posljedična veza, odgovornost države članice za kršenje člana 7 Direktive 90/314 se ne može isključiti zbog nesavjesnog ponašanja organizatora putovanja ili pojave izuzetnih ili nepredvidivih događaja, pošto takve okolnosti ne isključuju postojanje direktne uzročno-posljedične veze. (EUR- Lex; *European Court reports 1999 Page I-03499*).

principa koji se mogu primijeniti na garantne fondova širom EU dovelo je do značajnih razlika u pogledu nivoa zaštite potrošača širom Evrope, kao i do potencijalne anti-konkurentske situacije u okviru unutrašnjeg tržišta.¹⁰⁵

Prema ZZP-u BiH, organizator putovanja je dužan obezbijediti garanciju kod banke ili osiguravajućeg društva za svaki aranžman, radi naknade potrošaču cijene aranžmana, ako zbog nelikvidnosti ili stečaja izostanu usluge aranžmana, te troškova koji nastanu povodom povratka potrošača u mjesto polaska, iz istih razloga.

Zakon o zaštiti potrošača Republike Srbije predviđa obavezu trgovca da potrošaču pruži garancije za slučaj nesposobnosti plaćanja, tako da trgovac može zahtijevati ili prihvatiti isplatu cijene samo u slučaju da je potrošaču predao ispravu o osiguranju ili garanciji. Ovom garancijom trgovac se obavezuje da će izvršiti povraćaj uplaćene cijene i isplatiti naknadu troškova povratka potrošača u mjesto povratka, ako usluga iz ugovora o paket aranžmanu ne bude izvršena zbog nesposobnosti plaćanja trgovca.

ZOO Republike Hrvatske predviđa obavezu organizatora da obezbijedi garancije kod banke ili osiguravajućeg društva, a sama garancija može biti u obliku polise osiguranja, gotovinskog pologa ili bankarskog jemstva. I ova odredba propisuje dužnost organizatora za izdavanjem potvrde o osiguranju jamčevine koja potrošaču omogućava neposredno ostvarenje prava prema banci, odnosno osiguravajućem društvu.

S obzirom na navedeno, postavlja se pitanje dovoljnosti garancije, to jest, koliko iznosi garancija, da li zavisi od vrijednosti paket aranžmana ili je ista za sve pakete. S obzirom da se time garantuje potrošaču da će mu se naknaditi uplaćena cijena i repatrijacijski troškovi, a kako sam organizator određuje cijenu paket aranžmana, jasno je da navedena garancija mora biti dovedena u vezu sa konkretnim paket aranžmanom.

¹⁰⁵ Tako su neke države članice uvele sistem izdavanja dozvola pod kojim organizator / prodavac treba da ispune određene uslove kako bi dobili licencu koja bi im omogućila da nastave svoj posao, dok druge države nisu uvele takav sistem. Ovo olakšava društvima da realizuju svoju djelatnost u jednoj državi, prije nego u drugoj. Pored toga, Komisija je svjesna tvrdnji da neke države članice mogu zahtijevati da se pružanje usluga preko granice uskladi sa sa njihovim nacionalnim pravilima, iako se poslovni subjekt već uskladio sa pravilima svoje zemlje osnivanja. Rezolucije EP pozivaju da značajne varijacije u interpretaciji od strane država članica, koje postoje u sadašnjim uslovima, budu značajno smanjene kako bi se pružila podjednako efikasna zaštita potrošača širom EU. Komisija u svom izvještaju o implementaciji Direktive također uključuje spisak principa koji bi trebali biti inkorporirani u nacionalne mjere implementacije člana 7 Direktive.

ZAKLJUČAK

Iako države BiH, Srbija i Hrvatska, čiji su odgovarajući zakoni bili predmet iznesene analize, u trenutku pisanja rada, još uvijek nisu članice EU, potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, na sebe su preuzele značajne obaveze. Dok je Hrvatska u značajno mjeri ispunila svoje obaveze, vrijeme će pokazati koliko će BiH i Srbija biti u tome uspješne. Jedan od ciljeva Sporazuma je početak postepenog usklađivanja domaćeg zakonodavstva zemlje potpisnice sa propisima EU, prema harmonizirajućoj klauzuli iz člana 70. SSP.

Kako se pravo potrošača u Europskoj uniji razvijalo kao skup ciljanih propisa kojima su se harmonizirala samo ona pitanja koja su bila smetnja ostvarenju unutrašnjeg tržišta, evropsko pravo zaštite potrošača nije zaokružena cjelina, već funkcioniše samo u zajedništvu s nacionalnim pravima zaštite potrošača. Međutim, kako vidimo iz analize, jednostavno uvrštavanje evropskih normi u nacionalno zakonodavstvo ne rješava u potpunosti pitanje regulacije tog područja, tim više što je potrebno prihvatiti sve norme usvojene utom području, na razini Europske unije kako bi se ispunila obaveza usklađivanja prava. Iznesene odredbe sadrže brojne nedostatke i to nedostatke suštinske prirode koji lako mogu dovesti do značajnog odstupanja u praksi, u pogledu zaštite potrošača, u odnosu na onu koja je obuhvaćena namjerom evropskog zakonodavca. Osim toga, vezano za potrošačko pravo, a time i oblast turizma, treba voditi računa o horizontalnoj politici, tj. politici čiji se ciljevi moraju uzeti u obzir i prilikom donošenja propisa koji su prvenstveno namijenjeni regulisanju drugih pitanja. Vodeći računa o praksi Evropskog suda, potrebno je osigurati adekvatnu interpretaciju odredbi koje se tiču paket aranžmana, pošto se ne smije smetnuti s uma cilj Direktive, a to je zaštita potrošača kao nezamjenjivog faktora u funkcionisanju unutrašnjeg tržišta.

ANALYSIS OF TRANSPOSITION OF DIRECTIVE 90/314 INTO LEGISLATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA, REPUBLIC OF CROATIA AND REPUBLIC OF SERBIA

SUMMARY

By signing the individual Stabilization and Association Agreement, Bosnia and Herzegovina, Croatia and Serbia, have committed to harmonize their legislation with the European Union law. Directive on package travel, package holidays and package tours, adopted on 13 June 1990, represents part of the *acquis communautaire*, and thus establishes the obligation of those countries for its proper implementation in national legal systems. This paper will provide analysis of the implementation of the Directive and comparison of national solutions, with suggestions for improving the existing provisions, that protect the users of the package.

With proper implementation of the Directive, these states respond, more or less successfully, to challenges that Member States are continuously facing. Since it is primarily regulated by Consumer Law directives, it suffers criticism because of its fragmentation and inconsistency, which questions the uniform protection for consumers on EU level. Therefore, it is necessary to ensure the implementation of the Directive with particular attention, and this paper will attempt to answer the question how successful it was, at least when it comes to countries listed.

Key words: Directive, travel package, transposition, consumers, responsibility, protection.