

*Др Драган Вујисић, редовни професор
Правног факултета Универзитета у Крагујевцу*

УДК: 338.48:366.5

DOI: 10.46793/XXIV-12.357V

ТУРИСТИЧКО ПУТОВАЊЕ ПРЕМА НОВОМ СРПСКОМ ЗАКОНУ О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА*

Резиме

Септембра 2021. године у Републици Србији донет је нови Закон о заштити потрошача, који, с једне стране, представља корак даље у хармонизацији српског потрошачког права с потрошачким правом ЕУ, док, с друге стране представља корак даље у квалитетнијој заштити српских потрошача, имајући у виду специфичности у српском законодавству уопште и потребе и стање праксе. Један део овог закона посвећен је и заштити потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању. Закон о заштити потрошача (2021) имплементира Директиву ЕУ о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима (2015/2302/ЕУ). Осим потребне хармонизације, како тржиште услуга путовања доживљава битне промене, посебно захваљујући интернету односно чињеници да се са све већим бројем корисника интернета, услуге путовање све чешће прибављају на интернету, као и настајање нових комбинација услуга путовања, условили су нова законска решења, као и одатле неопходно проистеклу даљу заштиту путника.

Кључне речи: *Закон о заштити потрошача, туристичко путовање, уговор о туристичком путовању, организатор путовања, путник.*

1. Увод

Уговор о туристичком путовању (организовању путовања) дуго није био законски регулисан, већ је аутономним правилима, пре свега, општим и посебним условима пословања туристичких агенција, било препуштено да

* Рад је написан у оквиру Програма истраживања Правног факултета Универзитета у Крагујевцу за 2021. годину који се финансира из средстава Министарства просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

регулишу сложене правне односе који се везују за овај уговор. Развојем туризма и еволуцијом делатности туристичких агенција настала је, у другој половини 20. века, потреба да се правно регулише овај уговор. Није могао да се подведе под неки од постојећих именованих уговора, иако је било и таквих покушаја. Све распрострањенија пословна пракса, неуједначена судска пракса, неуједначени општи услови путовања туристичких агенција, потреба заштите интереса путника кроз јасно дефинисање права и обавеза уговорних страна и, нарочито, одговорност организатора путовања довели су до појаве законског регулисања уговора о организовању путовања, најпре у Шпанији, Аргентини, Мексику, Француској. Велики допринос законском регулисању овог уговора дала је Међународна конвенција о уговору о путовању из 1970. године, чијим решењима је добрим делом био инспирисан и наш тадашњи законодавац. Код нас је овај уговор први пут регулисан Законом о облигационим односима из 1978. године (ЗОО).¹

И на нивоу ЕУ (тада ЕЕЗ) 80-тих година прошлог века јавила се потреба за јединственијим уређењем овог уговора. Процеси уједначавања и хармонизације прописа и праксе у туризму земаља ЕЗ, посебно у области организованог туристичког путовања, одражавали су разлике, уз опште схватање да би постојање унификованих правила која би обухватала дефиницију туристичког путовања, садржину, обавезе и одговорност према путнику (потрошачу) допринело отклањању евидентне правне несигурности на тржишту туристичких услуга. Савет ЕЗ донео је 13. јуна 1990. године Директиву о путним аранжманима, аранжманима за одморе и аранжманима за организована путовања² (Директива 90/314 ЕЕЗ). За време важења Директиве 90/314/ЕЕЗ тржиште услуга путовања доживело је велике промене, посебно захваљујући интернету односно чињеници да се са све већим бројем корисника интернета, услуге путовање све чешће прибављају на интернету, као и настајањем нових комбинација услуга путовања (све више путника уплаћује разне делове свог путовања одвојено или уплаћују прилагођена путовања која комбинују један или више трговински повезаних трговаца (туристичких агенција) према потреби и укусу путника, посебно на интернету. У том новом тржишном окружењу застарело подручје примене Директиве 90/314 ЕЕЗ није више задовољавале довољно потребе потрошача (путника) и трговаца (организатора путовања и продаваца организованих путовања тј. туристичких агенција), па је тако 25. новембра 2015 године усвојена је (нова) Директива о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима (Директива ЕУ

¹ Сл. лист СФРЈ, бр. 29/78, 39/85, 45/89 – одлука УСЈ 57/89, Сл. лист СРЈ, бр. 31/93, Сл. лист СЦГ, бр. 1/2003, - Уставна повеља, Сл. гласник РС, бр. 18/2020.

² Council Directive of 13 June on package travel, package holidays and package tours, Official Journal of the EU, L 158/59, 23. 06.1990.

2015/2302).³ Сврха Директиве ЕУ 2015/2302 је да допринесе правилном функционисању унутрашњег тржишта и остваривању високог и што јединственијег нивоа заштите потрошача приближавањем одређених аспеката закона и других прописа држава чланица ЕУ у вези с уговорима између путника и трговаца о путовањима у пакет аранжману и повезаним путним аранжманима.⁴

Као последица закљученог Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица и Републике Србије 2008. године и одатле проистекле обавезе усклађивања нашег законодавства са правним тековинама Заједнице, 2010. године донет је Закон о заштити потрошача.⁵ Закон о заштити потрошача (2010) је регулисао уговор о туристичком путовању имплементирајући Директиву 90/314 ЕЕЗ. 2014. године у Републици Србији донет је нови Закон о заштити потрошача⁶, а септембра 2021 године усвојен је нови Закон о заштити потрошача⁷ који представља корак напред у даљој хармонизацији српског потрошачког права са потрошачким правом ЕУ.

Осим потребне хармонизације, тржиште услуга путовања доживљава битне промене, посебно захваљујући интернету односно чињеници да се са све већим бројем корисника интернета, услуге путовање све чешиће прибављају на интернету, као и настајање нових комбинација услуга путовања, условили су нова законска решења, као и одатле неопходно проистеклу даљу заштиту потрошача (путника). Мада и данас не мали број путника и даље купује пакет аранжмане на традиционалан начин (одлазе у туристичку агенцију како би уплатили своје туристичко путовање које је унапред спремила агенција са свим детаљима), све више путника уплаћује разне делове свог путовања одвојено или уплаћују прилагођена путовања која комбинују један или више трговински повезаних трговаца према потреби и укусу путника, посебно на интернету. Подручје примене ЗЗП сада је шире и, осим "традиционалног" пакет аранжмана обухвата и нове комбиноване путне аранжмане, узимајући у обзир различите начине на које се услуге путовања могу комбиновати, такође у њено подручје примене укључују се и разни облици пакет аранжмана на интернету.⁸

³ Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC.

⁴ Директива ЕУ 2015/2302, чл. 1.

⁵ Сл. гласник РС, бр. 73/2010.

⁶ Сл.гласник РС, бр. 62/2014, 6/2016 – др. закон и 44/2018 – др. закон.

⁷ Сл. гласник РС, бр. 88/2021 од 11.09.2021. године.

⁸ У предмету Club Tour (C-400 Club Tour, Viagens e Turismo protiv Alberto Carlos Lobo Goncalves Garrido i Club Med Viagens, ECR 2002, I-04051), Европски суд правде је заузео схватање да у подручје примене (тадашње) Директиве 90/314 ЕЕЗ улазе и пакет аранжмани које је организатор путовања припремио на захтев и према спецификацији

У српском праву уговор о организовању путовања уређен је, тако, у два правна извора - Закону о заштити потрошача (ЗЗП) и ЗОО, на различите начине. Примат има ЗЗП, па се одредбе ЗОО примењују на она питања која нису регулисана ЗЗП; одредбе ЗОО о уговору о организовању путовања примењују се супсидијарно, у мери у којој нису дерогиране посебним одредбама ЗЗП.

2. Значење појединих израза

- **Туристичко путовање** је пакет аранжман, као комбинација две или више услуга путовања (превоз, смештај, изнајмљивање моторних возила и друге услуге у туризму), које је организатор самостално или по захтеву путника понудио, припремио или комбиновао, све у трајању дужем од 24 сата или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и једно или више ноћења које укључује само услугу смештаја у одређеном термину или временском трајању и које се продаје по цени исказаној у јединственом износу. Туристичким путовањем не сматра се излет, путовање за сопствене потребе и повезани путни аранжман изузев у случају прописаном овим законом;⁹

- **путовање за сопствене потребе** је путовање које непрофитне организације пружају повремено, у ограниченом обиму, без сврхе стицања добити, искључиво за ограничен број својих чланова;¹⁰

- **уговор о организовању путовања** је уговор о туристичком путовању који обухвата све услуге из програма путовања, као и посебне захтеве путника, које чине неодвојив део неопходан за реализацију путовања, са јасно назначеним почетком и завршетком путовања и који се продаје по јединственој продајној цени и чине га општи услови путовања, програм путовања, потврда о путовању, ваучер и др;¹¹

путника или одређене групе путника. Такође да се израз "унапред утврђена комбинација" треба тумачити на начин да обухвата и оне комбинације услуга које су заједнички саставили организатор путовања и путник најкасније у време закључења уговора о организовању путовања, а не нужно унапред, односно у неком ранијем периоду преговора. Ипак, упркос овој одлуци, појавила су се сложена питања и дошло је до судских поступака у државама чланицама, јер је остало нејасно у којој мери су савремени начини комбиновања услуга путовања обухваћени Директивом 90/314 ЕЕЗ и да ли су трговци који се баве таквим комбиновањима одговорни за вршење одговарајућих услуга (нпр. путовања у образовне, културне и сл. сврхе, бесплатна путовања и сл.).

⁹ ЗЗП, чл. 5. т. 27.

¹⁰ ЗЗП, чл. 5. т. 28.

¹¹ ЗЗП, чл. 5. т. 29.

- **путник** је потрошач који купује или за чији рачун се купује, односно потрошач који користи туристичко путовање, повезани путни аранжман или излет, као и другу услугу у туризму;¹²

- **потрошач** је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;¹³

- **организатор** је трговац који организује туристичко путовање и продаје или нуди на продају, непосредно или посредством посредника или заједно са другим трговцем или трговац који другом трговцу преноси податке о путнику, на начин прописан овим законом. Организатор делатност обавља на основу прописане лиценце;¹⁴

- **посредник** је трговац који продаје или нуди на продају туристичко путовање које је сачинио организатор и продаје друге услуге путовања, за које послове није потребна прописана лиценца;¹⁵

- **трговац** је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун;¹⁶

- **услуге путовања** су превоз путника, смештај који се не пружа у оквиру превозног средства намењеног превозу путника, изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала (у даљем тексту: изнајмљивање моторних возила) и друге услуге у туризму;¹⁷

- **друге услуге у туризму** су услуге које не чине саставни део превоза, смештаја или изнајмљивања моторних возила и које могу бити продаја улазница за концерте, спортске догађаје, забавне паркове, као и услуге туристичког водича и сл.;¹⁸

- **продајно место услуге путовања** је простор, односно просторија, где се врши продаја или интернет страница, односно сличан интернет систем за продају услуге путовања путем интернета;¹⁹

- **трајни носач записа** је сваки инструмент који омогућава потрошачу или трговцу да сачува податке који су им намењени, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током раздобља примереног сврси податка који омогућава непромењену репродукцију сачуваних података,

¹² ЗЗП, чл. 5. т. 31.

¹³ ЗЗП, чл. 5. т. 1.

¹⁴ ЗЗП, чл. 5. т. 4.

¹⁵ ЗЗП, чл. 5. т. 5.

¹⁶ ЗЗП, чл. 5. т. 2.

¹⁷ ЗЗП, чл. 5. т. 25.

¹⁸ ЗЗП, чл. 5. т. 26.

¹⁹ ЗЗП, чл. 5. т. 33.

као што су папир, електронска пошта, CD – ROM, DVD, меморијска картица и хард диск рачунара;²⁰

3. Подручје примене

Туристичко путовање је пакет аранжман, који, по правилу, представља комбинацију најмање двеју различитих врста услуга путовања за потребе истог путовања или одмора. Појам туристичког путовања укључује не само путовање по систему унапред утврђеног путовања од стране организатора путовања (путовање које је организатор самостално понудио, припремио или комбиновао), него и пакет аранжман који је организатор путовања односно туристичка агенција утврдио на захтев и са детаљима које прецизира корисник путовања односно на захтев или у складу с избором путника.

У сврху идентификовања туристичког путовања узима се у обзир комбинација две или више врсте различитих услуга путовања, и то превоз путника, смештај који се не пружа у оквиру превозног средства намењеног превозу путника, изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала (: изнајмљивање моторних возила) и друге услуге у туризму.²¹ Ако се пружају (само) две истоврсне услуге (нпр. превоз аутобусом и железницом) не ради се о туристичком путовању. С друге стране, комбинација нпр. авионског превоза и изнајмљивања аутомобила на крајњој дестинацији представља туристичко путовање (тзв. *fly drive* путовања²²). Комбинација само двеју "других туристичких услуга", без комбинације с превозом, смештајем или изнајмљивањем моторних возила не представља туристичко путовање. Изузетак да туристичко путовање представља комбинацију најмање двеју различитих врста услуга путовања, јесте да туристичко путовање може да буде и само услуга смештаја односно једно или више ноћења. Услуге које су неодвојиви део друге услуге путовања не сматрају се услугама путовања; нпр. превоз пртљага у оквиру превоза путника, мање услуге превоза, као што су превоз путника као део разгледања с водичем или трансфери између хотела и аеродрома, оброке, пића и чишћење у оквиру смештаја, или приступ објектима на истој локацији попут базена, сауна, простора за *welnes* или теретане за госте хотела. Такође смештај, сам по себи, не би се сматрао услугом путовања у случајевима у којима се, за разлику од случаја кружног путовања, ноћење

²⁰ ЗЗП, чл. 5. т.44.

²¹ У неким земљама је чест случај да се при организовању путовања које укључује и спорско-рекреативне активности попут брдског бициклизма у комбинацији пружених услуга укључује и најам брдског бицикла путнику, Више, Радовић, В., *Ширење појма уговора о организовању путовања*, Право и привреда, бр. 9/2014, стр. 304.

²² Mason, S., Gatenby, M., *Proposals for a new Package Travel Directive: the definition of "package" and "assisted travel arrangement"*, TLQ, 2013, стр. 197.

пружа као део друмског, железничког, бродског или ваздушног превоза путника ако је јасно да је превоз главна компонента.

Друге туристичке услуге, које не чине саставни део превоза, смештаја или изнајмљивања моторних возила могу бити продаја улазница за концерте, спортске догађаје, забавне паркове, као и услуге туристичког водича и сл. Уколико путник поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила (туристичко путовање може да буде и само услуга смештаја односно једно или више ноћења), за потребе истог путовања, код организатора купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге и представља битан елеменат услуге, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за које организатор обезбеђује гаранцију путовања. Такође, уколико путник код организатора купи услугу превоза или изнајмљивања моторних возила (туристичко путовање може да буде и само услуга смештаја односно једно или више ноћења), а организатор му даје могућност да, за потребе истог путовања, од другог трговца купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за које организатор обезбеђује гаранцију путовања.²³

У случају да организатор, за потребе истог путовања, путнику прода и другу додатну услугу путовања, та услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања. Уколико организатор путнику омогући циљану куповину неке друге услуге путовања од другог трговца и ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања. Ако организатор посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, податке о путнику са којим је закључио уговор (име и презиме, детаљи плаћања адреса е-поште и др.), пренесе другом трговцу, од кога путник купи другу услугу путовања у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.²⁴

Туристичко путовање, у смислу ЗЗП, не обухвата: (а) пакет аранжмане који обухватају раздобље краће од 24 сата осим ако је укључено ноћење²⁵; (б)

²³ Види, ЗЗП, чл. 106.

²⁴ Види, ЗЗП, чл. 103.

²⁵ Изузимање тзв. "кратких путовања" из подручја примене Директиве правда се избегавањем непотребног оптерећење за трговце, јер постоји мања потреба за заштитом путника у случају кратких путовања (не представљају рецитал 19). Међутим, ово изузимање, у теорији, изазива озбиљне критике, јер, нпр. једнодневни излети, када испуњавају услове за третман као пакет аранжмани, често су скупљи од других пакет

туристичким путовањем не сматра се излет, путовање за сопствене потребе и повезани путни аранжман, изузев (у случају прописаном законом); ^(б) пакет аранжмане које непрофитне организације пружају повремено, у ограниченом обиму, без сврхе стицања добити, искључиво за ограничен број својих чланова (нпр. путовања која хуманитарне организације, удружења пензионера, спортски клубови или школе организују за своје чланове; одговарајуће информације о том искључењу требало би ставити на располагање јавности како би се осигурало да путници буду примерено информисани о томе да наведени аранжмани нису обухваћени ЗЗП као туристичко путовање; (г) такође, ни пакет аранжмане купљене на основу општег споразума за организовање пословних путовања између трговца и другог физичког или правног лица које делује у сврхе повезане са својом трговачком, пословном, занатском или професионалном делатношћу (већина путника који купују пакет аранжмане јесу потрошачи у смислу ЗЗП; истовремено није увек једноставно разликовати потрошаче од представника малих предузећа или лица која путовања повезана са својом пословном или професионалном делатношћу резервишу истим каналима за резервације као и потрошачи; таквим је путницима често потребан сличан ниво заштите; за разлику од тога, постоје предузећа или организације које организују путне аранжмане на основу општег споразума, који је често склопљен за бројне путне аранжмане или за одређено време, нпр. с путничком агенцијом; за другу наведену врсту путних аранжмана није потребан ниво заштите који је намењен потрошачима; стога се ЗЗП примењује и на лица на пословним путовањима, укључујући лица која се баве слободним занимањима или samozапослена лица или друга физичка лица, кад они не организују такве путне аранжмане на основу општег споразума); (д) из подручја примене искључен је пакет аранжман који се састоје у превозу путника у који је укључен смештај, ако је јасно да је главни елемент путовања превоз и да се такав превоз комбинује с другом услугом путовања односно смештајем (железнички превоз у спаваћим колима не може се квалификовати као пакет аранжман, за разлику од нпр. крстарења које обухвата бродски превоз и смештај у одговарајућу кабину²⁶), (ђ) у случају да путник купи услугу путовања, која није предвиђена програмом путовања, или понуђена као факултативна услуга од стране организатора, и да за ту услугу закључи засебне

аранжмана, па је имовина путника угроженија у односу на многе друге пакет аранжмане и/или је код неких (нпр. планинарење, параглајдинг, и сл.) сигурност живота и здравља путника угроженија од класичних пакет аранжмана, тако да је потреба за њиховом заштитом, често, израженија, Више, Горенц В., Пешугић А, *Разграничење организатора и посредника путовања*, Зборник радова Правног факултета у Загребу, посебан број, 2006, стр. 31-33.

²⁶ Више, Вук Радовић В., *нав. чланак*, стр. 304-306.

уговоре са другим појединачним трговцима, накнадно купљена услуга не чини саставни део туристичког путовања.²⁷

4. Форма и садржина уговора о туристичком путовању

Према ЗЗП (чл. 97), овај уговор закључује се у писменој форми. Приликом закључења уговора организатор, односно посредник је дужан да га уручи путнику на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема. Намера законодаваца у савременим условима је пружање додатне заштите путнику прописивањем обавезне писмене форме уговора. Тиме се напушта „традиционално схватање“ уговора о организовању путовања као неформалног (ЗОО нпр.).

Поред обавезне писмене форме, ЗЗП је предвиђена и обавезна садржина овог уговора. Обавезна садржина доведена је у везу са обавезом организатора путовања односно посредника о предуговорном обавештавању путника, тако што је предвиђено да сви подаци о којима је организатор путовања односно посредник дужан да обавести путника у примереном року пре закључења уговора, у случају закључења уговора, постају његов саставни део, обавезују организатора и не могу се мењати, осим уз изричиту сагласност уговорних страна.

Пре закључења уговора о организовању путовања (уговора о туристичком путовању), организатор, односно посредник је у обавези да путнику пружи све информације на српском језику, и то о: 1) основним карактеристикама услуга путовања: (1) одредишту, плану путовања и периоду боравка, са датумима и, ако је укључен смештај, броју обухваћених ноћења; (2) превозном средству, његовим карактеристикама и категорији, месту, датуму и времену поласка и повратка (уколико тачно време у време закључења уговора није утврђено, организатор, односно посредник ће обавестити путника о приближном времену поласка и повратка; организатор, односно посредник ће, најкасније у периоду од 48 сати пре отпочињања путовања, обавестити путника о тачном времену поласка и повратка), трајању и месту заустављања и преседања за превоз; (3) месту, подацима о смештајном објекту (локација, врата, садржина, као и категорија у складу са прописима земље у којој се објекат налази) и подацима о опремљености и нивоу комфора смештајне јединице (соба, студио, апартман); (4) броју, врсти и начину услуживања obroка; (5) приближној величини групе; (6) језику на којем ће се услуге пружати уколико коришћење других услуга на страни путника зависи од ефикасне усмене комуникације; (7) могућности путовања лица са смањеном покретљивошћу, а на захтев путника; 2) пословном имену, седишту, матичном броју организатора, броју телефона, као и адреси е-поште; 3)

²⁷ Види, ЗЗП, чл. 104.

продајној цени исказаној у јединственом износу у истој валути, која поред услуга из програма путовања, односно посебних захтева путника, садржи и све додатне трошкове, укључујући порезе, таксе, као и друге трошкове, који су, као неодвојив део, неопходни за реализацију путовања; 4) начину плаћања, као и износу или проценту цене који треба да буду плаћени као депозит и начину и динамици плаћања преосталог износа; 5) минималном броју путника, ако је то услов за реализацију путовања и крајњем року за обавештавање путника за случај отказивања; 6) захтевима за пасош и визу, укључујући и оквирне периоде потребне за прибављање визе и информације о здравственим формалностима у земљи одредишта; 7) могућности да путник раскине уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања, уз плаћање одговарајуће накнаде; 8) добровољном или обавезном осигурању које покрива трошкове раскида уговора од стране путника или трошкове помоћи, укључујући репатријацију, у случају незгоде, болести или смрти (чл. 93. ЗЗП). Организатор, односно посредник дужан је да пружи путнику пуну предуговорну информацију у погледу других трошкова, који нису обухваћени јединственом продајном ценом туристичког путовања; у супротном, путник није обавезан да те трошкове сноси.²⁸

Уговор о организовању путовања (туристичко путовање) мора да садржи и: 1) посебне захтеве путника са којима се организатор сагласио; 2) информације о поступању по приговорима (адреса, поступак и рок за улагање рекламација, рок за решавање рекламације и др.) и о вансудским поступцима за решавање потрошачких спорова; 3) пословно име и адресу организатора односно посредника и податке о путнику (име, презиме, адреса и контакт податак); 4) датум и место закључења уговора и потписе уговорних страна; 5) услове под којима путник има право на одустанак од уговора; 6) информацију да је организатор: (1) одговоран за извршавање свих услуга путовања обухваћених уговором (услуге туристичког путовања морају бити испуњене саобразно уговору и закону); (2) дужан да пружи помоћ ако је путник суочен са потешкоћама; 7) назив даваоца гаранције путовања, његову адресу и контакт податке; 8) податке о гаранцији путовања, односно информације о осигураним случајевима и инструментима обезбеђења и начину њиховог активирања; 9) информацију (назив, адреса, број телефона и адреса е-поште) о локалном представнику организатора или о локалној агенцији или другом сервису који омогућава путнику да брзо ступи у контакт са организатором и да ефикасно комуницира с њим, да захтева помоћ када је путник суочен са проблемима или да уложи приговор на недостатак саобразности примећен током реализације туристичког путовања; 10) информацију да је путник дужан да пријави сваки недостатак саобразности који примети током

²⁸ Види, ЗЗП, чл. 94.

реализације туристичког путовања; 11) у случају да малолетно лице, без пратње родитеља или другог овлашћеног лица, путује по основу уговора о организовању путовања, информације (назив, адреса, број телефона) које омогућавају директан контакт са малолетним лицем или лицем које је одговорно за малолетно лице у месту боравка малолетног лица; 12) информације о праву путника да пренесе уговор на другог путника (чл. 98. ЗЗП).

*Dragan Vujisić, Ph.D., Full-time Professor
Faculty of Law, University of Kragujevac*

TOURIST TRAVEL ACCORDING TO THE NEW SERBIAN LAW ON CONSUMER PROTECTION

Summary

In September 2021. the Republic of Serbia adopted the new Law on consumer protection which, on the one hand, represents a step further in harmonization of the Serbian consumer rights with the consumer rights of EU while, on the other hand it is also an advanced step in better quality of protection of Serbian consumers, bearing in mind the specific issues in Serbian legislature in general and the needs and the situation in practice. A part of this law deals also with the protection of consumers in achieving their rights from the agreement on tourist travel. The Law on consumer protection (2021) implements Directive EU on package travel and linked travel arrangements (2015/2302). In addition to the harmonization required, as the travel service market experiences significant changes, especially because of the internet, that is, the fact that with the increasing number of the internet users the travel services are provided by the internet more often as well as establishment of new combinations of travel services, new legal solutions became necessary which resulted in obligatory further protection of travelers.

Key words: *Law on consumer protection, tourist travel, agreement on tourist travel, travel organizer, a traveler.*