



Broj: 01-26-1-385/20
Mostar, 23.06.2020. godine

PREPORUKA

za pružatelje turističkih paket-aranžmana i pružatelje pojedinačnih usluga prijevoza

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (u daljem tekstu: Institucija ombudsmana) je sukladno odredbama članka 101. toč. b), c) i e) Zakona o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik BiH", br.: 25/06, 88/15) razmatrala stanje u oblasti turističkih paket-aranžmana, kao i pojedinačnih usluga prijevoza i položaj potrošača u svezi s tim, odnosno, mogućnost povrata novca za slučaj nerealiziranog ugovora, jer su aranžmani, odnosno, usluge prijevoza otkazane zbog pandemije korona virusa (COVID – 19).

II. Činjenično stanje

Odlukom o proglašenju nastanka stanja prirodne ili druge nesreće na teritoriju Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj: 18/20) Vijeće ministara BiH je proglasilo stanje prirodne nesreće. Također, odlukom Vlade FBiH proglašeno je stanje nepogode uzrokovane pojavom korona virusa (COVID - 19) na području Federacije BiH ("Službene novine FBiH", broj: 21/20), kao i Odlukom o proglašenju vanrednog stanja na području Republike Srpske na sjednici održanoj 16. ožujka. Odlukom nadležnih tijela EU, također je donesena privremena zabrana na putovanja u EU koja nisu neophodna, što je predstavljeno na stranici Ministarstva vanjskih poslova BiH. (http://www.mvp.gov.ba/linkovi/Informacije_o_Corona)

Isto je za posljedicu imalo obustavu turističkih paket aranžmana, kao i usluga prijevoza i problem u svezi prava potrošača na povrat djelomično ili potpuno uplaćenih sredstava na ime turističkih paket-aranžmana, kao i pojedinačnih usluga prijevoza.

III. Postupak pred Ombudsmanom za zaštitu potrošača u BiH

Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH je zaprimio veliki broj upita, informacija i žalbi potrošača koje se odnose na turističke paket-aranžmane, kao i pojedinačne usluge prijevoza i probleme u svezi s tim, i razmatrao iste sukladno relevantnim propisima, te savjetovao potrošače.

Potrošači se žale na pružatelje turističkih paket - aranžmana koje umjesto izvršene uplate na ime putovanja nude vaučer koji potrošač može iskoristiti do kraja 2021. godine. Kao obrazloženje navode da su sredstva uplaćena hotelu i prijevozniku. Također, predmet žalbi jesu zahtjevi za povrat sredstava na ime prijevoznih karata na ime putovanja, koje se potrošačima osporava.



IV. Relevantno zakonodavstvo i drugi propisi

Članak 3. Zakona o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik BiH", br.25/06,88/) propisuje temeljna prava potrošača i to: "(...) pravo na izbor (...), pravo na naknadu štete i kompenzaciju".

Članak 7. Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisuje: "(...) Trgovac je dužan prodavati proizvod, odnosno, pružati uslugu potrošaču na način koji nije u suprotnosti s dobrim poslovnim običajima (...)".

Članak 11. Zakona o obveznim odnosima propisuje: "Učesnici u obveznom odnosu su ravnopravni (...)".

Članak 79. stavak (1) Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisuje: "(...) Turistički paket-aranžmani su oni ugovori o putovanju koji obvezuju organizatora putovanja da pruži potrošaču najmanje dvije usluge i to: prijevoz i smještaj, kao i druge turističke usluge koje nisu sporedne usluge prijevoza i/ili smještaja, a čine značajan dio ukupne cijene s tim da je potrošač dužan platiti organizatoru putovanja jedinstvenu cijenu".

Članak 79. stavak (2) Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisuje: "(...) Ugovor iz stavka (1) ovog članka se odnosi na putovanja koja traju duže od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje (...)".

Članak 86. Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisuje: "(...) Ako organizator putovanja otkáže aranžman prije polaska ili napravi značajnu izmjenu aranžmana, mora o tome bez odlaganja obavijestiti potrošača u pisanoj formi kako bi potrošač donio odluku u svezi s otkazom ili izmjenom cijene (...)".

Članak 86. stavak (2) Zakona o zaštiti potrošača u BiH predviđa pravo potrošača da:

a) prihvati otkaz angažmana, b) ili prihvati izmijenjene ugovorne odredbe i novu cijenu, s tim da ako je drugi ponuđeni aranžman lošijeg kvaliteta organizator mora refundirati potrošaču naknadu za razliku u cijeni, ili ako je ponuđeni aranžman s višom cijenom organizator ne smije tražiti razliku u cijeni od potrošača, c) zatraži otkaz ugovora bez plaćanja naknade štete, ili mu se ponudi aranžman iste ili veće vrijednosti.

Članak 86. stavak (4) Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisuje da u slučaju otkaza ugovora prije polaska potrošaču se mora refundirati kapara koju je uplatio, i to u roku od 30 dana od dana prijema pisane obavijesti.



Članak 86. stavak (5) Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisuje da ukoliko do izmjena u aranžmanu dođe tijekom izvršenja ugovora, potrošač, ako odustane od ugovora, snosi samo realne troškove izvršenih usluga do trenutka izvršenja.

Članak 88. Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisuje sljedeće: "(...) Organizator putovanja, mora poduzeti sve neophodne mjere u slučaju otkaza ugovora, a posebno u vezi povratka potrošača ako je povratna karta bila ugovorena (...)".

Članak 90. Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisuje: "(...) Organizator putovanja dužan je za svaki aranžman osigurati garanciju kod banke ili osiguravajućeg društva, radi naknade potrošaču: a) plaćanja cijene aranžmana, ako zbog nelikvidnosti ili stečaja izostanu usluge aranžmana, b) troškova zbog nelikvidnosti ili stečaja organizatora, za povratak potrošača u mjesto polaska (...), stavak (2) Garancija se daje u obliku police osiguranja, gotovinskog pologa, bankovne garancije, i sl."

Članak 97. stavak (1) Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisuje: "(...) Za ugovore zaključene u Bosni i Hercegovini između domaćeg potrošača i strane pravne ili fizičke osobe obvezno se kao pravna zaštita potrošača, ugovara nadležnost Suda Bosne i Hercegovine. (2) Odredba koja je u suprotnosti sa stavkom (1) ovog članka ništavna je. (3) Ugovor između domaćeg potrošača i strane pravne ili fizičke osobe, i svaki ugovor o prodaji na daljinu, bez obzira na sjedište trgovca, smatraće se ugovorom zaključenim u Bosni i Hercegovini (...)".

Pravo putnika da odustane od ugovora - Članak 877. Zakona o obveznim odnosima

- (1) Putnik može u svakom trenutku odustati od ugovora, potpuno ili djelomično.
- (2) Ako putnik prije početka putovanja odustane od ugovora u razumnom roku koji se određuje s obzirom na vrstu aranžmana (blagovremeni odustanak), organizator putovanja ima pravo samo na naknadu administrativnih troškova.
- (3) U slučaju neblagovremenog odustanka od ugovora, organizator putovanja može od putnika zahtijevati naknadu u određenom procentu ugovorene cijene koji se utvrđuje srazmjerno vremenu preostalom do početka putovanja i koji mora biti ekonomski opravdan.
- (4) Organizator putovanja ima pravo samo na naknadu učinjenih troškova ako je putnik odustao od ugovora zbog okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti i koje bi, da su postojale u vrijeme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, kao i u slučaju ako je putnik osigurao odgovarajuću zamjenu ili je zamjenu našao sam organizator.
- (5) Ako putnik odustane od ugovora nakon početka putovanja, a razlog za to nisu okolnosti iz prethodnog stavka ovog članka, organizator ima pravo na puni iznos ugovorene cijene putovanja.



Prava organizatora putovanja da odustane od ugovora - Članak 878. Zakona o obveznim odnosima

(1) Organizator putovanja može odustati od ugovora, potpuno ili djelomično, bez obveze na naknadu štete ako prije ili za vrijeme izvršenja ugovora nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, ni izbjeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog za organizatora putovanja da ugovor ne zaključi.

(2) Organizator putovanja može odustati od ugovora bez obveze na naknadu štete i kad se minimalan broj putnika, predviđen u potvrdi o putovanju, nije sakupio pod uvjetom da o toj okolnosti putnik bude obaviješten u primjerenom roku koji ne može biti kraći od pet dana prije dana kad je putovanje trebalo otpočeti.

(3) U slučaju odustanka od ugovora prije njegovog izvršenja, organizator mora u cjelini vratiti ono što je primio od putnika.

Članak 25. stavak (3) Zakona o turizmu Republike Srpske propisuje obvezu agencije da osigura jamstvo za obavljanje poslova iz članka 34. zakona, i o istom obavijesti korisnika turističke usluge. Stavak (4) istog članka propisuje obvezu agencije da se pridržava utvrđenih cijena i sadržaja pojedinačnih usluga (viziranje, rezervacije, izleti i ostalo), te svih uvjeta navedenih u općim uvjetima putovanja, programu putovanja i ugovoru, i u svim poslovima iz članka 22. ovog zakona postupa sa pažnjom dobrog poduzetnika, 5) nudi i prodaje programe putovanja koji su pripremljeni temeljem zaključenog ugovora s trećim osobama kojima je povjerio izvršenje usluga iz tog programa putovanja, 6) u slučaju otkaza putovanja korisnicima turističke usluge blagovremeno izvrši vraćanje uplaćenih sredstava.

Obveze agencije u slučaju otkaza turističkog paket-aranžmana i oslobađanje od odgovornosti agencije

Članak 31. (1) Zakona kao naprijed propisuje: "(...) U slučaju da agencija otkáže turistički paket-aranžman ili izlet, agencija je dužna korisniku turističke usluge vratiti uplaćena sredstva za otkazano putovanje u skladu sa zakonom kojim su uređena prava potrošača u Republici i obvezni odnosi. (2) Agencija nije odgovorna korisniku turističke usluge za nastalu štetu ako: 1) je utvrđeno da su propusti u neispunjavanju ugovornih usluga krivnja korisnika turističke usluge i 2) su propusti nastali djelovanjem više sile ili nekim drugim događajem koje organizator turističkog putovanja nije mogao predvidjeti ili otkloniti i pored profesionalne pažnje, a u to se ne ubraja prebukiranje.

Jamstvo za obavljanje poslova turističke agencije - Članak 34. (1) Agencija iz članka 33. stavak 1. ovog zakona dužna je osigurati jamstvo za obavljanje poslova u obliku neopozive, bezuvjetne i na prvi poziv plative bankarske garancije ili police osiguravajućeg društva sa limitom odgovornosti do 50.000 KM (...).



Zakon o turističkoj djelatnosti ("Službene novine Federacije BiH", broj: 32/09) - Članak 25. propisuje "(...) Putnička agencija koja organizira putovanje (aranžman) dužna je s osiguravateljem sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na aranžman (...)".

Članak 681. Zakona o obveznim odnosima propisuje: "(...) Prijevoznik je dužan prijevoz osoba izvršiti sigurno onim prijevoznim sredstvom koje je određeno ugovorom o prijevozu i uz one uvjete udobnosti i higijene koji se, prema vrsti odnosnog prijevoznog sredstva i udaljenosti puta, smatraju neophodnim".

Članak 682. Zakona o obveznim odnosima propisuje: "(...) Prijevoznik je dužan dati putniku ono mjesto i u onom prijevoznom sredstvu, kako je ugovoreno (...)".

Članak 683. Zakona o obveznim odnosima propisuje: "(...) (1) Prijevoznik je dužan prevesti putnika do određenog mjesta na vrijeme". (2) On odgovara za štetu koju bi putnik pretrpio zbog kašnjenja, izuzev ako je do kašnjenja došlo iz uzroka koji nije mogao otkloniti ni pažnjom stručnjaka (...)".

Članak 30. Zakona o obveznim odnosima u civilnom zrakoplovstvu ("Službeni glasnik BiH", broj: 51/15) propisuje pravo putnika u slučaju otkazivanja leta u skladu sa člankom 33. zakona kako slijedi.

Članak 33. Zakona kao naprijed propisuje pravo putnika na povrat novca ili preusmjeravanje "(...) Stavak (1) - Putnicima će se ponuditi da izaberu između : a) povrata novca u roku od sedam dana, na način predviđen člankom 32. stavak (3) ovog zakona, za puni iznos karte po cijeni za koju je kupljena, za dio ili dijelove koji nisu realizirani, i za dijelove koji su već realizirani ako taj let više ne služi nikakvoj svrsi između prvobitnog plana putovanja putnika, zajedno sa, kada je to bitno, povratnim letom na prvu točku polijetanja, prvom prilikom; b) preusmjeravanja, pod sličnim uvjetima prijevoza, na njihovo krajnje odredište, prvom prilikom ili c) preusmjeravanja pod sličnim uvjetima prijevoza, na njihovo krajnje odredište nekog kasnijeg datuma, po volji putnika (...)".

V. Zaključak

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH konstatira da je obzirom na proglašeno stanje nepogode uzrokovane pojavom korona virusa ugrožen položaj kako pružatelja turističkih paket-aranžmana i pružatelja pojedinačnih usluga prijevoza, tako i ekonomski položaj potrošača. Međutim, pružatelji turističkih paket-aranžmana kao pravne osobe imaju obvezu sukladno gornjim propisima, izvršiti povrat plaćenih sredstava ako je otkazano putovanje. Isto ne uključuje naknadu štete i predstavlja pravo potrošača. Također, sukladno članku 19. Zakona o zaštiti potrošača propisana je obveza trgovca da ukoliko je usluga izvršena nepravilno ili djelomično da sukladno zahtjevu potrošača istu ponovo obavi ili



dovrši, odnosno, smanji cijenu iste. Međutim, ako ista nije ni otpočela, odnosno, nije izvršena tada je obveza trgovca da sukladno dobrim poslovnim običajima izvrši povrat sredstava sukladno zahtjevu potrošača. Odredba članka 33. Zakona o obveznim odnosima u civilnom zrakoplovstvu propisuje obvezu zračnog operatera da putniku izvrši povrat novca ili preusmjeravanje sukladno njegovom izboru.

Potrošač kao korisnik usluge ima pravo na povrat uplaćenih sredstava što ne podrazumijeva naknadu štete.

Povratom vaučera umjesto novca dovodi se u pitanje načelo ravnopravnosti stranaka. Entitetskim zakonima o turizmu nije propisan vaučer. Odredbe Zakona o zaštiti potrošača u BiH niti u jednoj odredbi ne pominju vaučer, nego povrat kapare koju je uplatio potrošač. Pravo potrošača je da izabere hoće li to biti vaučer ili ne, odnosno, zamjensko putovanje, sve sukladno izboru potrošača, odnosno, sukladno ugovoru sa organizatorom putovanja i/ili prijevoznikom, jer stranke ne bi bile ravnopravne ukoliko bi gore navedeni donijeli odluku o izboru umjesto potrošača, zbog čega se donosi sljedeća

PREPORUKA

za pružatelje turističkih paket–aranžmana i pružatelje pojedinačnih usluga prijevoza

- Izvršiti povrat uplaćenih sredstava sukladno ugovoru o pružanju turističkih paket – aranžmana i sukladno Zakonu o zaštiti potrošača u BiH u roku od 30 dana od dana prijema pisane obavijesti od strane potrošača, odnosno, omogućiti pravo potrošača na izbor;
- Izvršiti povrat sredstava na ime uplaćene karte prijevoza u roku od sedam dana od dana prijema pisane obavijesti od strane potrošača.



OMBUDSMAN

Mr. sc. Saša Marić