



KLASA 334-01/20-01/245
URBROJ 529-06-01-01/1-20-2
Zagreb, 30.04.2020.

UNIJA POTROŠAČA HRVATSKE
e-mail: potrosac@zg.t-com.hr

PREDMET: Prava putnika u kontekstu COVID-19
- mišljenje, daje se

Poštovani,

vezano uz Vaš dopis od 28. travnja 2020. godine, u kojem iznosite svoju podršku i prijedloge za unapređenje zaštite potrošača u kontekstu krize u turističkom sektoru uzrokovane epidemijom COVID-19, obavještavamo Vas da Ministarstvo turizma aktivno sudjeluje u kreiranju odgovora u okviru Europske unije na novonastalu situaciju, a koja nije bila predvidljiva u vrijeme izrade Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, a kako bi se maksimalno harmonizirala zaštita prava potrošača i mjere koje se poduzimaju kako bi se smanjio utjecaj krize na poslovanje subjekata turističkog sektora.

Naime, kao što ste upoznati, Zakonom o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, broj 130/17, 25/19, 98//19 i 42/20), kroz koji je u hrvatski pravni sustav prenesena Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, uređuje se raskid ugovora o putovanju u paket aranžmanu u izvanrednim okolnostima. Prema članku 37. stavku 5. i 6. toga Zakona putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu prije početka putovanja u slučaju izvanrednih okolnosti na odredištu ili njegovoj neposrednoj blizini, a prema članku 38. stavku 2. i 3. zbog izvanrednih okolnosti ugovor može raskinuti i organizator. U oba slučaja putnik bi imao pravo na povrat isplaćenog iznosa u cijelosti, bez naknade za raskid ugovora, a povrat se treba izvršiti u roku od 14 dana.

S obzirom na obveze turističkih agencija sukladno i Direktivi i Zakonu na povrat uplaćenih sredstava putnicima i zbog očekivanog velikog udara na likvidnost turističkih agencija donesen je Zakon o izmjenama i dopuni Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, broj 42/20) kako bi se osigurala u dogladno vrijeme likvidnost turističkih agencija, ali i zaštitila prava putnika, jer epidemija COVID-19 nije problem destinacije nego globalni problem te se odrazila na cijeli lanac pružatelja usluga diljem svijeta.

Stoga je člankom 38.a cit. Zakona propisano da, iznimno od članka 37. stavaka 6. i 7. i članka 38. stavaka 2. i 3. Zakona o pružanju usluga u turizmu, uslijed posebnih okolnosti za neizvršene



ugovore o putovanju u paket aranžmanu koji su se trebali izvršiti nakon 1. ožujka 2020. godine, putnik ima pravo na raskid ugovora o putovanju u paket aranžmanu po isteku 180 dana od dana prestanka posebnih okolnosti, a organizatori putovanja za iste putnicima izdaju vaučer.

Iz navedenog proizlazi da putniku koji želi otkazati putovanje agencija umjesto povrata uplaćenog iznosa u cijelosti (od kojeg u izvanrednim okolnostima nema pravo odbiti naknadu za raskid) mora izdati vaučer. S obzirom da su posebne okolnosti definirane navedenim Zakonom, rok od 180 dana počinje teći od dana službenog proglašenja kraja epidemije bolesti Covid-19 u Republici Hrvatskoj. To također znači da putnik ima pravo po isteku 180 dana od dana službenog proglašenja kraja epidemije bolesti Covid-19 u Republici Hrvatskoj odlučiti hoće li iskoristiti vaučer ili će zatražiti povrat uplaćenog iznosa, koji mu je u tom slučaju agencija dužna u roku od 14 dana isplatiti u cijelosti, bez umanjivanja iznosa za naknadu za raskid ugovora.

Ujedno skrećemo pozornost na odredbe Zakona prema kojima organizator i inače mora imati jamčevinu za slučaj nesolventnosti za svaki paket aranžman koji organizira (članak 50. i 51.), a navedene izmjene Zakona protežu tu jamčevinu i na vaučer, s obzirom da se isti izdaje umjesto izvršenja već ugovorenog paket aranžmana.

Jamčevina je samo osiguranje putniku za slučaj nesolventnosti agencije, to jest ukoliko ona bude nesposobna za pravodobno plaćanje dospjelih obveza u iznosu i u roku dospijeca ili je u stečaju, te bi putnik tek u takvim slučajevima mogao tražiti povrat novca od osiguravajućeg društva.

Navedenim izmjenama Zakona o pružanju usluga u turizmu niti prijedlogom Pravilnika o načinu korištenja vaučera za neizvršene ugovore o putovanju u paket-aranžmanu čiji prijedlog je u postupku javnog savjetovanja sa zainteresiranom javnošću, također nije isključena mogućnost da turistička agencija umjesto izdavanja vaučera putniku vrati uplaćena sredstva. Isto je poslovna odluka turističke agencije te smatramo da turističke agencije promišljajući svoje daljnje poslovanje s korisnicima svojih usluga, u slučajevima kada je moguće i kada sredstva nisu proslijeđena za troškove neizvršenih putovanja, izvrše povrat sredstava budućim potencijalnim putnicima.

Prijedlogom Pravilnika o načinu korištenja vaučera za neizvršene ugovore o putovanju u paket-aranžmanu predviđeno je da vaučer mora vrijediti najmanje godinu dana od dana izdavanja, u kojem roku putnik može dogovoriti zamjensko putovanje ili drugu uslugu, a da se zamjensko putovanje u paket-aranžmanu, izlet ili druga usluga mora iskoristiti najkasnije do kraja godine koja slijedi nakon proglašenja prestanka posebnih okolnosti uzrokovanih epidemijom COVID-19.

Također je predviđeno da se vaučer može iskoristiti za zamjensko putovanje u paket-aranžmanu jednake ili veće vrijednosti, izlet ili drugu uslugu putovanja, po dogovoru s putnikom te da putnik može pravo korištenja vaučera prenijeti na drugu osobu sukladno odredbama članka 34. Zakona kojim se uređuje prijenos ugovora o putovanju u paket aranžmanu na drugog putniku.



Odredbama Zakona predviđeno je, kako smo već skrenuli pozornost na predmetne odredbe Zakona, da organizator i inače mora imati jamčevinu za slučaj nesolventnosti za svaki paket aranžman koji organizira (članak 50. i 51.), a navedene izmjene Zakona protežu tu jamčevinu i na vaučer, s obzirom da se isti izdaje umjesto izvršenja već ugovorenog paket aranžmana te da putnik ima pravo po isteku 180 dana od dana službenog proglašenja kraja epidemije bolesti Covid-19 u Republici Hrvatskoj odlučiti hoće li iskoristiti vaučer ili će zatražiti povrat uplaćenog iznosa, koji mu je u tom slučaju agencija dužna u roku od 14 dana isplatiti u cijelosti, bez umanjivanja iznosa za naknadu za raskid ugovora.

Stoga smatramo da su se navedenim izmjenama Zakona o pružanju usluga u turizmu i prijedlogom Pravilnika o načinu korištenja vaučera za neizvršene ugovore o putovanju u paket-aranžmanu čija objava se očekuje nakon završetka savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u najvećoj mogućoj mjeri u danim okolnostima zaštitila prava potrošača te u tom dijelu i nadalje očekujemo dobru suradnju i podršku Unije Potrošača Hrvatske.

Savjetovanje sa zainteresiranom javnošću na prijedlog predmetnog Pravilnika otvoreno je do 8. svibnja 2020. godine, po čijem završetku i obradi pristiglih primjedbi će se Pravilnik objaviti u Narodnim novinama.

S poštovanjem,



