

Александра Секулић*

Прегледни научни чланак
УДК: 347.824.2:656.7
DOI: 10.46793/GP.1401.35S

ПРАВНИ ПОЛОЖАЈ ПОСЕБНИХ ГРУПА ПУТНИКА У АВИО-САОБРАЋАЈУ

Рад примљен: 18. 03. 2023.
Рад исправљен: 23. 09. 2023.
Рад прихваћен за објављивање: 26. 09. 2023.

Путници који користе услуге авио-саобраћаја имају гарантован скуп права којима се обезбеђује њихово уживање ових услуга на саобразан начин. За све путнике важи општи режим права који се односи на одговорност авио-превозиоца регулисан одредбама Монреалске конвенције, као и режим посебних права гарантован по основу Уредбе 261/04 о правилима одитете и помоћи путницима у авио-саобраћају у случају отказа или дужег кашњења лета. Ван тог општег режима, постоји посебан режим права, односно јављају се посебне групе путника за које постоје извесне специфичности у регулисању њихових права у авио-саобраћају. У те групе путника спадају потрошачи, особе са смањеном покретљивошћу или са инвалидитетом, деца и особе са пратњом. Поред њих, иако им ниједним правним правилом није пружена додатна заштита, извесне специфичности се јављају код путника који путују у пословне сврхе. У раду ће се пружити приказ постојеће регулативе која се односи на права путника у авио-саобраћају, кроз анализу посебних група путника у авио-саобраћају. Такође, размотриће се одређени правац промене регулативе у овој области.

Кључне речи: авио-саобраћај; права путника; потрошачи; особе са смањеном покретљивошћу или инвалидитетом; деца као путници.

I УВОД

У авио-саобраћају, као једној од динамичних и ефикасних грана саобраћаја која подразумева прелазак великог броја километара, пружа се опсежна заштита путницима. Постоји општи режим заштите који се гарантује свим

* Сарадник у настави Правног факултета Универзитета у Крагујевцу, aleksandra14sekulic@gmail.com.

путницима у авио-саобраћају, без обзира на њихов правни положај или својства у којима користе услуге авио-саобраћаја. Општи правни режим заштите односи се на правила Монреалске конвенције,¹ која регулише питање одговорности авио-превозиоца, а потом и на правила неких других правних аката, који регулишу заштиту путника на европском и на националном нивоу. За поменути европски систем заштите релевантна је Уредба (ЕУ) 261/04² о општим правилима одштете путника у авио-саобраћају у случају отказа или дужег кашњења лета (у даљем тексту: Уредба 261/04), која уз прихватање правила Монреалске конвенције о одговорности авио-превозиоца уводи посебна права у случају поремећаја у ваздушном саобраћају (ускраћивање укрцаја, отказ лета, кашњење лета).³ Српско право је у великој мери усклађено са овим актима, те важећи Закон о облигационим и основама својинско-правних односа у авио-саобраћају⁴ пружа скуп посебних права путницима у авио-саобраћају, у складу са Монреалском конвенцијом и Уредбом 261/04.⁵

Изван општег режима правне заштите постоји посебан режим, који важи за групе путника чији положај или својства у којима користе услуге авио-саобраћаја чини осетљивијим или угроженим групама, те се њихова права појачано штите, на основу горе поменутих аката и неких других правних докумената. Посебни режим омогућава групама путника на чије потребе треба обратити посебну пажњу да уживају посебна права и имају предност у остваривању права из општег режима заштите. Заштита која се пружа посебним групама путника има одређених специфичности у односу на заштиту која се пружа према општем режиму и тиме се и посебне групе путника издвајају од путника у авио-саобраћају уопште.

У посебну групу путника најпре можемо сврстати потрошаче. Специфичности у регулисању заштите ове групе путника потичу отуда што се потрошачи јављају као економски слабија страна у односима у које ступају, те се њима пружа додатна правна заштита императивним правним правилима.⁶

¹ Закон о потврђивању конвенције о обједињавању извесних правила за међународни превоз ваздушним путем, *Службени гласник – Међународни уговори*, бр. 38/200.

² Regulation (EC) of the European Parliament and the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91, *Official Journal of the European Union*, No 261/2004.

³ С. Јанковић, *Правне последице поремећаја у путничком авио-саобраћају насталих услед covid – 19*, *Право и привреда* бр. 4, 2021, 524.

⁴ Закон о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају (ЗОВАЗ), *Службени гласник Републике Србије*, бр. 87/2011 и 66/2015.

⁵ Одредбе ЗОВАЗ-а (члан 8-14) идентичне су одредбама Уредбе 261/04 (члан 4-9), док је чланом 26. ЗОВАЗ-а предвиђена примена правила Монреалске конвенције у погледу одговорности авио-превозиоца.

⁶ Вид. Закон о заштити потрошача (ЗЗП), *Службени гласник Републике Србије*, бр. 88/2021.

Такође, поред потрошача, посебним правилима заштићене су особе са смањеном покретљивошћу или са инвалидитетом, како би се отклонила потенцијална опасност од дискриминације ових путника у авио-саобраћају. Додатно се штите и деца, на основу посебних правилника које издају авио-превозиоци, као и организације које се старају о правима авио-путника (Европска агенција за безбедност ваздушног саобраћаја⁷, Међународна агенција цивилног ваздухопловства⁸). Поред ових група путника, постоје и путници који путују у пословне сврхе, чија посебна заштита није регулисана на основу правних аката, као ни правилницима авио-компанија, нити организација које се баве заштитом путника у овој области. Ипак, и положај ове групе путника је нешто другачији у односу на остале путнике, те ћемо и њу посебно анализирати.

Аутор ће у раду анализирати правни положај посебних група путника у авио-саобраћају, представљајући постојећа решења уз разматрање евентуалне потребе њихове ревизије у појединим сегментима. Такође, размотриће се потреба пружања додатног вида заштите путника који путују у пословне сврхе, уз осврт на њихов положај услед пандемије вируса ковид-19. На самом крају рада, даће се осврт на правна правила која се односе на реализацију права путника, односно на то којим се телима могу и у ком року обратити уколико су њихова права повређена.

II ПОТРОШАЧИ КАО КОРИСНИЦИ УСЛУГА АВИО-САОБРАЋАЈА

Потрошачи се у уговорним односима у које ступају јављају као слабија страна, те се њихов правни положај уређује тако што се императивним правним правилима њима одређује појачана заштита. Отуда се појачана заштита потрошача јавља и у области авио-саобраћаја. Када говоримо о релевантним правним актима који регулишу ову област, у нашем законодавству примењујемо правна правила Закона о заштити потрошача (у даљем тексту: ЗЗП). ЗЗП продукт је усклађивања нашег права са правом Европске уније, па су његове одредбе у великој мери усклађене са актима који област заштите потрошача регулишу на европском нивоу, попут Директиве о правима потрошача, Директиве о непоштеним уговорним одредбама, као и Директиве о непоштеној пословној пракси. За област авио-саобраћаја, као и пружања туристичких услуга, у погледу заштите потрошача релевантна је још и Директива о пакет-аранжманима.

За анализу положаја потрошача најпре ћемо разматрати одредбе ЗЗП-а. За предмет овог рада релевантна су нам правила која се односе на информисање, на непоштену или обмањујућу пословну праксу и на услуге од општег економског интереса. Најпре, код права на информисање ЗЗП-ом је предвиђена

⁷ У даљем тексту: EASA.

⁸ У даљем тексту: ICAO.

обавеза предуговорног информисања, која подразумева вид појачане заштите права потрошача. ЗЗП-ом нису предвиђена посебна права везана за предуговорно информисање, која би се односила на потрошаче као кориснике услуга у авио-саобраћају. Ипак, сматрамо да би се правила о предуговорном информисању свакако односила и на кориснике услуга у авио-саобраћају, те да постоји обавеза да и они буду информисани у погледу особина услуге која им се пружа, о авио-превозиоцу, продајној цени и начину плаћања, о могућностима за изјављивање рекламације, као и о начину вансудског решавања спорова.⁹ Овај став потврђује и чињеница да је изузетно важна обавештеност потрошача о врсти и особинама услуга које добија закључењем уговора, као и правовремена обавештеност о тачној цени путне карте.¹⁰

Са одредбама ЗЗП-а које се односе на информисање повезане су одредбе које се односе на непоштену или обмањујућу пословну праксу, с обзиром да се погрешно или непотпуно информисање путника као потрошача може сматрати једним видом непоштене или обмањујуће пословне праксе.¹¹ Непоштена пословна пракса подразумева понашање трговца супротно правилима професионалне пажње, које нарушава или прети да битно наруши економско понашање просечног потрошача.¹² Такво економско понашање угрожава понашање просечног потрошача на тај начин што се потрошачу не пружа довољна обавештеност за доношење економских одлука.¹³ Са друге стране, обмањујућа пословна пракса такође јесте такво понашање трговца које прети да наруши економско понашање просечног потрошача у погледу доношења одлука и то на тај начин, што ће га довести у заблуду (погрешно информисати) у погледу цене, битних елемената производа (услуга), положаја или особина трговца, права потрошача итд.¹⁴

Када је реч о услугама од општег економског интереса, у нашој стручној јавности присутан је став да се услуге авио-саобраћаја сматрају услугама од општег економског интереса.¹⁵ Према законској дефиницији, услугама од општег економског интереса се сматрају услуге чији квалитет и начине пружања уређује или контролише државни орган или други имаоци јавних овлашћења.¹⁶

⁹ Вид. ЗЗП, члан 12.

¹⁰ Вид. С. Јанковић, *(Не)извесност цене путне карте у ваздушном саобраћају*, Право и привреда, бр. 3, 2022.

¹¹ Д. Вујисић, *Посебна права путника као потрошача у ваздушном саобраћају*, Право и привреда бр. 4-6, 2018, 619.

¹² ЗЗП, члан 17.

¹³ ЗЗП, члан 17.

¹⁴ ЗЗП, члан 18.

¹⁵ Вид. Редакција Paragraph Lex, *Права путника приликом ускраћивања укрцавања у авион, отказа или кашњења лета*, https://www.paragraf.rs/100pitanja/prava_gradjana/prava-putnika-prilikom-uskracivanja-ukrcavanja-u-avion-kasnjenja-ili-otkazivanja-leta.html, јануар 2018, датум посете: 26. 01. 2023.

¹⁶ Вид. ЗЗП, члан 5. ст. 1. тач. 24.

Заговорници овог става сматрају да чињеница да Директорат за цивилно ваздухопловство даје дозволу за пружање услуга и контролише њихов квалитет доприноси томе да се авио-саобраћај сматра услугом од општег економског интереса.¹⁷ Сматрамо да је такав став оправдан ако узмемо у обзир значај авио-индустрије, чињеницу да она представља ризичан подухват са великим финансијским улагањима, где је из тог разлога присутан и утицај државе.

Ако бисмо авио-саобраћај сматрали услугом од општег економског интереса, та чињеница би имала двоструки значај и то у погледу: 1) обавезе посебног предуговорног информисања потрошача, 2) успостављања комисије за рекламацију, чији би чланови били представници удружења за заштиту потрошача.¹⁸ Када говоримо о праву на предуговорно информисање, изван правила предвиђених чланом 12. ЗЗП-а, које смо већ анализирали, додатна правила су предвиђена чланом 86. ЗЗП-а. Истим чланом предвиђена су додатна правила о обавештавању потрошача, од којих сматрамо да би следећа била релевантна за авио саобраћај: обавештење о посебним понудама и попустима као и условима њихове реализације, обавештење о начину остваривања права на накнаду, односно остварења повраћаја новца уколико пружена услуга не одговара квалитету, обавештење о могућности промене услова уговора и раскиду пре истека уговореног рока.¹⁹ Путници који се штите као потрошачи имају предност и код формирања комисија за рекламацију. Предност путника који су потрошачи састоји се у томе да код услуга од општег економског интереса чланови комисија за пријем рекламација морају бити представници евидентираних удружења.²⁰ У нашем праву, чланом 97. ЗОВАЗ-а, предвиђено је да путник (потрошач) најпре упућује рекламацију авио-превозиоцу, па потом Директорату за цивилно ваздухопловство.²¹ Ми нисмо дошли до посебних података о томе да ли чланови комисија заиста и јесу представници евидентираних удружења, али и авио-превозиоци и Директорат за цивилно ваздухопловство имају формиране посебне службе које решавају рекламације.

За предмет овог рада, а везано за одредбе ЗЗП-а, релевантна нам поред ових, могу бити и правила о неправичним уговорним одредбама. Њихов значај

¹⁷ Редакција Paragraph Lex, *Права путника приликом ускраћивања укрцавања у авион, отказа или каишења лета*, https://www.paragraf.rs/100pitanja/prava_gradjana/prava-putnika-prilikom-uskracivanja-ukrcavanja-u-avion-kasnjenja-ili-otkazivanja-leta.html, јануар 2018, датум посете: 26. 01. 2023.

¹⁸ Вид. Редакција Paragraph Lex, *Права путника приликом ускраћивања укрцавања у авион, отказа или каишења лета*, https://www.paragraf.rs/100pitanja/prava_gradjana/prava-putnika-prilikom-uskracivanja-ukrcavanja-u-avion-kasnjenja-ili-otkazivanja-leta.html, јануар 2018, датум посете: 26. 01. 2023; ЗЗП, члан 82.

¹⁹ Вид. ЗЗП, члан 86.

²⁰ *Шта су услуге од општег економског интереса*, <http://www.apos.rs/sta-su-usluge-od-opsteg-ekonomskog-interesa/>, датум посете: 02. 02. 2023.

²¹ *Права путника, Обавештења и вести*, <https://cad.gov.rs/strana/25221>, датум посете: 04. 02. 2023.

произилази из чињенице да у авио-саобраћају авио-превозиоци намећу потрошачима опште услове пословања. Опште је познато да је институт неправичних уговорних одредби најзначајнији за контролу садржине општих услова пословања. Пример једне од неправичних уговорних одредаба која је нарочито релевантна за авио-саобраћај јесте одредба којом се ограничава или искључује одговорност авио-превозиоца за смрт и телесне повреде потрошача.²²

Изван правила која су предвиђена ЗЗП-ом, извесна правила су садржана и у Закону о облигационим и основама својинскоправних односа у авио-саобраћају, која произилазе из Директиве о пакет-аранжманима. Ово из разлога што се у праву Европске уније путник који путује преко пакет-аранжмана, дакле као једна уговорна страна из области коју уређује Директива, сматра потрошачем.²³ Домаћи закон прописује правило о праву на повраћај трошкова код путника који путује преко пакет-аранжмана, с тим што се право на надокнаду искључује уколико исто произилази из посебних прописа којима се уређују пакет-аранжмани (попут Директиве о пакет-аранжманима).²⁴

Изван ове, специфичност у уживању посебних права потрошача односи се и на остваривање права на накнаду штете. Према решењима Директиве, потрошачима је пружена додатна заштита, на тај начин што они имају могућност да штету накнаде од авио-превозиоца, као и сви остали путници, а примарно штету могу накнадити од туристичких агенција преко којих су уплатили путне аранжмане.²⁵ Тиме је њихово право на накнаду штете додатно обезбеђено тиме што би остварење овог права било извесније. Међутим, приликом коришћења ове погодности, јавља се проблем преношења одговорности са туристичке агенције на авио-превозиоца и обрнуто, што може произвести немогућност у остваривању права потрошача. До такве ситуације долази зато што код путних аранжмана најпре авио-превозилац треба да плати накнаду туристичкој агенцији као интермедијару који је резервисао лет, а потом туристичка агенција из тих средстава треба да исплати накнаду путнику.²⁶

За време пандемије вируса ковид-19 овакав систем заштите путника који путују преко пакет-аранжмана није функционисао. Наиме, на самом почетку пандемије, када су масовно отказивани летови, потрошачи су се јављали са захтевима за накнаду штете туристичким агенцијама које су их упућивале на авио-превозиоце, који нису испоштовали своју обавезу накнаде према туристичким агенцијама које су резервисале лет.²⁷ Са друге стране, дешавале су

²² ЗЗП, члан 43.

²³ Steer, European Commission, *Final report - Study on the current level of protection of air passenger rights in EU*, Brussels, 2020, 145 и даље.

²⁴ ЗОВАЗ, члан 13.

²⁵ European Courts of Auditors, *Special report - Air Passenger's Rights during the COVID – 19 pandemic*, Luxembourg, 2021, 25.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ *Ibid.*

се ситуације да авио-превозиоци поново упуте путнике на туристичке агенције са којима су закључили уговор о путним аранжманима, које би се изговарале да не могу да накнаде штету њиховим корисницима (потрошачима) док се најпре оне не намире од авио-превозилаца.²⁸

III ПУТНИЦИ СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ОСОБЕ СА СМАЊЕНОМ ПОКРЕТЉИВОШЋУ

Како смо и размотрили на почетку рада, постоји тенденција у авио-саобраћају да се посебно штите неке групе путника које могу бити нарочито угрожене или се јављају као слабије стране. Једна од таквих група путника јесу управо путници са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу. Намера додатне заштите путника који су лица са инвалидитетом или особе са смањеном покретљивошћу се јавља са циљем отклањања неравноправности ове групе путника у односу на остале путнике, као и са намером саобразног пружања услуга овим путницима, с обзиром на њихове посебне потребе.

У праву Европске Уније заштиту ове групе путнике регулише Уредба 261/04 која чланом 11. даје приоритет овој групи путника у односу на остале путнике, а заштита путника са инвалидитетом је регулисана и Уредбом 1107/2006 о правима особа са инвалидитетом и особа са смањеном покретљивошћу у ваздушном саобраћају²⁹ (у даљем тексту: Уредба 1107/2006). У нашем праву су ове уредбе имплементиране, а Законом о облигационим и основама својинско-правних односа су посебним одељком (чланови 37-50.) прописане одредбе којима се детаљније регулише заштита ове групе путника.

Анализом посебних права ове групе путника можемо уочити извесне специфичности које разликују ову групу путника од општег режима. Једна од специфичности односи се на право на информисање, где постоји не само право ове групе путника на информисање, већ и њихова обавеза обавештавања авио-превозника о томе да ће користити услуге конкретног авио-превозника. Постојање обавезе информисања је у интересу путника и остварења његових права, с обзиром да је прописана са циљем да особље аеродрома буде унапред припремљено за долазак путника који има инвалидитет или смањену покретљивост, а како би се таквом путнику пружио адекватан третман. Авио-превозилац се обавештава и о тачкама доласка и тачкама одласка са аеродрома, како би тело које управља аеродромом могло да овим особама пружи адекватну негу и помоћ при кретању кроз простор аеродрома³⁰. Овде треба напоменути да се као место доласка на аеродром могу сматрати сва могућа места за

²⁸ *Ibid.*

²⁹ Regulation (EC) of the European Parliament and of the Council 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, *Official Journal of the European Union*, No 1107/2006.

³⁰ ЗОВАЗ, члан 49.

искрцавање, а то су: главни улаз терминала, шалтер за чекирање, паркинг аеродрома, железничка или метро станица, аутобуска или такси-станица³¹. Приликом анализирања постојања обавезе путника са инвалидитетом на информисање аеродрома о свом доласку, треба истаћи чињеницу да постоји законска обавеза особља аеродрома да прође обуку и стално стиче знања о потребама ове групе путника.³²

Додатне карактеристике које издвајају режим права ове групе путника, у односу на општи режим заштите путника, огледају се у праву на збрињавање и донекле, у праву на накнаду штете. Приликом анализирања права на збрињавање, уочавамо из правних аката који регулишу ову област да постоји обавеза пружања предности овој групи путника. Наиме, у случају отказа или кашњења лета, ови путници имају предност и посебно се стара о квалитету услуга (смештај, исхрана, превоз до смештаја) које се овим путницима пружају. Такође, у ситуацији када дође до пребукирања једног лета, када је авио-превозник издао више карата него што има места на лету, онда путници са инвалидитетом имају предност да ипак путују летом који су примарно резервисали. Уколико се ово не може омогућити путницима, тада они имају предност приликом пружања алтернативе, односно преусмеравања на други лет у што краћем могућем периоду. Ово су неке од специфичности којима се даје предност путницима са инвалидитетом, а у погледу права на збрињавање и преусмерење пута.

Анализом правне регулативе, а када је у питању право на накнаду штете, само се донекле, у недовољној мери, фаворизује ова група путника, а неким правилима се чак отежава остваривање њихових права. Начелно, када је у питању право на накнаду штете, правни положај ове групе путника је исти као и код осталих група. Постоје и посебна правила која се односе на право на накнаду штете ове групе путника у случају оштећења њихових помагала. У складу са интенцијом ограничавања износа одговорности авио-превозиоца и овде је одговорност ограничена, и то у знатној мери, на износ од 1 300 евра.³³ Управо се у овом износу ограничења одговорности види отежани положај ове групе путника, с обзиром да су помагала најчешће скупља и њихова цена се може кретати у распону од 10 000 до 15 000 евра.³⁴

IV ДЕЦА КАО ПУТНИЦИ У АВИО-САОБРАЋАЈУ

Релевантна регулатива у авио-саобраћају не издваја децу као посебну групу путника, нити прописује посебна правила за њихову заштиту. У Уредби

³¹ ЗОВАЗ, члан 46.

³² Вид. Фокус ЕСС-а, *ebu-focus-air-travel-en_sr.docx* (live.com), март 2020, датум посете: 28. 11. 2022.

³³ *Ibid.*

³⁴ *Ibid.*

261/04 спомиње се само потреба појачане заштите и пружања предности деци без пратње.³⁵ Међутим, неким посебним правилима приступило се проблему регулисања правног положаја деце као путника у авио-саобраћају. Ту првенствено мислимо на правила и препоруке које су донеле Европска агенција за безбедност ваздушног саобраћаја (EASA)³⁶ и Међународна агенција цивилног ваздухопловства (ICAO).³⁷ Правила која су предвиделе ове организације донета су у форми препорука и инструкција државама у циљу регулисања неких питања која се односе на путовање деце у авио-саобраћају. Ова правила би даље требало да разраде државе на националном нивоу, као и авио-компаније, које би донеле своја правила и у својим општим условима пословања предвиделе одредбе које се односе на путовање деце.

Ради представљања неких посебних правила која регулишу посебну заштиту и безбедност деце у ваздушном саобраћају, најпре треба раздвојити две групе деце у односу на критеријум старосног доба. Прва група јесу одојчад (*infants*), који су старосне доби до 24 месеци.³⁸ У другу групу спадају деца старосне доби између 2 и 12 година живота.³⁹ Зависно од тога у коју групу спада дете које путује авионом, важе другачија правила. Та правила се најчешће односе на неке карактеристике седишта и појаса за децу, као и на то да ли дете може или не може путовати без пратње. Код питања заштите деце као путника у авио-саобраћају, треба обратити пажњу на чињеницу да се правила разликују зависно од државе полетања, као и зависно од аеродрома са ког се полеће. Државе су обавезне да се придржавају упутстава како да регулишу ово питање, али правила нису унификована и иста у сваком подручју.

Оно што је већ и споменуто, правила која издвајају децу као посебну групу путника, јесу она која се односе на седиште, појас и безбедност деце у току лета. Правило је да одојчад могу седети само на седиштима за децу, уз изузетак да уз родитеље могу да седну и на седишта за одрасле уз стално везан појас, како за време узлетања и спуштања, тако и за време турбуленција и уопште све време у току превоза.⁴⁰ За остале старосне групе које се сматрају децом у авио-саобраћају важи правило да могу да користе седишта за децу, као и седишта за одрасле, уз правило о везивању појаса. Код седишта за децу, увек треба водити рачуна о правилима које има сваки авио-превозилац засебно, а која се односе на

³⁵ Regulation (EC) of the European Parliament and the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91, *Official Journal of the European Union*, No 261/2004, члан 11.

³⁶ <https://www.easa.europa.eu/en>, *European Union Aviation Safety Agency*, датум посете: 30. 01. 2023.

³⁷ <https://www.icao.int/Pages/default.aspx>, *International Civil Aviation Organization*, датум посете: 30. 01. 2023.

³⁸ EASA, *Leaflet - Flying with children*, Cologne, 2019, 2.

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ *Ibid.*

величину и ширину седишта, као и на то да ли је то седиште подесно и безбедно за конкретан лет.⁴¹ Циљ оваквих правила о седишту за децу јесте да се она заштите од потенцијалних повреда судећи по томе да су она посебно осетљива група. Ипак, правила која регулишу ово питање имају један недостатак, а то је да није забрањено да авио-превозилац не смести родитеље тако да седе поред детета уколико претходно нису резервисали карте.⁴²

Правила којима се води рачуна о безбедности деце у авио-саобраћају имају још неке недостатке. Ти недостаци односе се на то да путовање са децом може произвести многе непријатности, како за децу, тако и за родитеље. Најпре, приликом чекирања, може се десити да породице чекају од 15 до 45 минута приликом провере пртљага, у који спадају и колица.⁴³ Такође, велики проблем за родитеље јесте кашњење лета које изазива додатне потешкоће деци, којој је често тешко да издрже чекање и неизвесност, те им треба посветити посебну пажњу.⁴⁴ У том смислу, требало би реформисати постојећу регулативу у правцу појачане заштите родитеља са децом код права на збрињавање.

V ПОТРЕБА РЕГУЛИСАЊА ПРАВА ПУТНИКА КОЈИ ПУТУЈУ У ПОСЛОВНЕ СВРХЕ

Приликом анализе правног положаја претходних група путника, уочили смо неке специфичности у погледу уживања посебних права у авио-саобраћају у односу на општи режим. Из изложеног могло се уочити да се претходним групама путника пружа одређени вид додатне, појачане заштите приликом коришћења услуга авио-саобраћаја. Путници који путују у пословне сврхе, за разлику од претходних група путника, не уживају појачану заштиту и не гарантују им се посебна права. Ипак, због одређених специфичности, ми ову групу путника издвајамо као посебну.

Када говоримо о путницима који путују у пословне сврхе, пре свега мислимо на путнике којима су њихове компаније резервисале лет, како би изван граница њиховог места пословања обавиле неку пословну активност (преговори за закључење уговора, закључење уговора, отварање новог постројења). Притом, треба имати у виду да се путницима који путују у пословне сврхе могу сматрати и предузетници који о свом трошку резервишу лет, како би обавили неку пословну активност у вези са њиховим предметом пословања. Путницима који

⁴¹ Вид. EASA, *Leaflet - Flying with children*, Cologne, 2019, стр 2-8; J. Junginger, *Flying with families: Common problems and your rights as air passenger*, <https://www.airhelp.com/en-int/blog/flying-with-families-common-problems-and-your-rights-as-passengers/>, 12. Јануар 2023, датум посете: 27. 01. 2023.

⁴² J. Junginger, *Flying with families: Common problems and your rights as air passenger*, <https://www.airhelp.com/en-int/blog/flying-with-families-common-problems-and-your-rights-as-passengers/>, 12. Јануар 2023, датум посете: 27. 01. 2023.

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ *Ibid.*

путују у пословне сврхе можемо сматрати и оне путнике који користећи услуге авио-саобраћаја путују од куће до посла или уколико резервишу лет како би одређени временски период негде радили, где мислимо и на студенте који преко програма путују у стране земље, како би тамо радили и студирали. Потреба додатне заштите код ових путника постоји из разлога што чињеница да они одлажу свој пут или не могу да стигну на време на своје место одређишта има значајне финансијске импликације на њих. Имајући у виду финансијске импликације код ове групе путника, сматрамо да би требало променити правац регулативе у погледу права на накнаду штете и права на збрињавање.

Наиме, имајући у виду последице по пословне активности ових путника у случају отказа или кашњења лета, њима би се штета могла накнадити у већем износу од оног уобичајено предвиђеног за све путнике, зависно од последица по њихове пословне активности због поремећаја у авио-саобраћају. Још један од потенцијалних начина за повећање накнаде код ове групе путника јесте процентуално повећање паушалне накнаде која се исплаћује путницима због поремећаја у авио-саобраћају. Сматрамо да би било ефектније да се правним правилима која регулишу ову област повећа износ паушалне накнаде за ову групу путника у одређеном проценту (на пример, 10%). Неизводљиво би било у сваком случају појединачно ценити износ накнаде, а с обзиром на степен угрожености пословних активности, будући да би се то косило са принципом ограничавања одговорности до одређеног износа, а и сама накнада би била неизвесна, те би могла да постане превелики намет авио-превозиоцима.

Када је реч о праву на збрињавање, као и о праву на преусмерење пута, ту сматрамо да би требало предвидети додатну заштиту ових путника, с тим да би се постојање предности ове групе путника ценила у сваком конкретном случају. Логично је да ова група путника неће имати предност у односу на неке групе путника чији је положај нарочито угрожен, попут путника са инвалидитетом. Ипак, узимајући у обзир пословне интересе ове групе путника, сматрамо да код права на збрињавање, поред пружања услуга смештаја, обезбеђивања obroка и омогућавања обављања телефонског позива, које се пружају сваком путнику, овој групи путника треба додатно омогућити да користе интернет, како би обавили све неопходне активности (попут састављања мејлова, онлајн сесија) везане за њихове послове.

На крају излагања о путницима који путују у пословне сврхе, можемо константовати да питање регулисања њихове заштите за сада још увек није присутно у јавности. Поред тога, ако бисмо узели право на накнаду штете, као право којим би се они додатно штитили, свесни све чешћих финансијских криза аеродрома, пада њихових акција, као и тежњи авио-превозилаца да се смањи или потпуно укине и постојећом регулативом предвиђено право на накнаду штете, чини се да промена ове регулативе још увек није вероватна.

VI РЕАЛИЗАЦИЈА ПРАВА ПУТНИКА

Неопходан предуслов остваривања права посебних група путника о којима смо говорили јесте постојање ефикасног механизма реализације њихових права, односно правила којима се јасно прописују надлежност (тело) за поступање по захтеву путника, рокови и поступак пред надлежним телом. Такође, потребно је да постоји хијерархија, у смислу ком се телу треба прво обратити уз јасно дефинисане рокове. Питање реализације права путника регулисано је Уредбом 261/04 где постоји обавеза држава чланица за установљивањем националних тела која би решавала о рекламацијама путника. Такође, у односу на то којим телима се могу обратити у случају повреде права, постоје нека посебна правила која се односе на неке посебне групе путника, а ту мислимо на потрошаче и путнике са инвалидитетом.

Правило је да се путник најпре обраћа авио-превозиоцу како би упутио рекламацију, па тек уколико он не одговори или одговори на неадекватан начин, путник се обраћа наредној инстанци. Ово правило се примењује на све путнике, без обзира на њихово својство и посебна правила која се примењују на њих. Када говоримо о општем режиму који важи за путнике, правило је према Уредби 261/04 да је после авио-превозиоца следећа инстанца којој се путник обраћа национално тело државе чланице.

Наиме, уколико авио-превозилац не одговори у року од шест недеља, или путник буде незадовољан одговором, путник се обраћа националном телу државе чланице (*National Enforcement Body*) у којој се догодила повреда права путника или националном телу државе чланице одредишта лета, уколико се повреда права догодила изван територије Европске уније, а у вези лета који је кренуо са територије Европске уније.⁴⁵ Сличан поступак предвиђен је и Законом о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају уз разлику у погледу рокова. Тако, у домаћем праву путник има право на приговор авио-превозиоцу у року од 90 дана, а ако приговор не буде уважен у року од 60 дана, путник има право да се жали Директорату за цивилно ваздухопловство, који представља национално тело у нашој земљи.⁴⁶

Са друге стране, Уредбом 1107/2006, слично као и Уредбом 261/04, постоји обавеза установљивања посебних националних тела за извршавање уредбе.⁴⁷ Зависно од државе чланице, неке од њих имају посебно национално тело које се бави притужбама особа са инвалидитетом, а у неким се о

⁴⁵ Вид. М. Петровић, А. Туркаљ, *Права путника у зрачном промету*, у: Параграф (ур. А. Васиљ, Б. Чинчурек Ерцег), Правни факултет Свеучилишта у Осијеку, Осијек 2017, 153.

⁴⁶ Н. Јовановић, *Саобраћајно право*, Правни факултет Универзитета у Београду, Центар за издаваштво и информисање, Београд 2017, 421.

⁴⁷ Regulation (EC) of the European Parliament and of the Council 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, *Official Journal of the European Union*, No 1107/2006, рецитал 16.

притужбама особа са инвалидитетом разматра у оквиру истог националног тела успостављеног Уредбом 261/04 (код нас Директорат за цивилно ваздухопловство одлучује и о притужбама особа са инвалидитетом). Релевантно национално тело за решавање по притужби путника са инвалидитетом јесте оно које је смештено у држави чланици где се налази аеродром, ако је место поласка део Европске Уније или национално тело места поласка или прве државе чланице на коју се слети, ако је место поласка изван територије Европске уније.⁴⁸

На путнике који су потрошачи примењују се правила из Уредбе 261/04 у погледу реализације права. Поред тог механизма, ова група путника има могућност да се обрати удружењима за заштиту потрошача, као и потрошачком омбудсману. Ово је правило европског права предвиђено за путнике који захтев истичу у земљи различитој од оне у којој је смештен аеродром полетања или у којој је лет вођен,⁴⁹ а сматрамо да према општим правним начелима и схватањима, ово правило важи и у нашем праву, уз напомену да у нашем праву још увек не постоји установа потрошачког омбудсмана.

VII ЗАКЉУЧАК

Авио-саобраћај, као релативно млада грана превоза у односу на неке друге гране превоза, доживео је током своје историје убрзани процват и развој. Томе је допринела и чињеница да је због специфичности ове гране саобраћаја било потребно правно регулисање, како извршења самог превоза, својинско-правних односа на ваздухоплову, тако и заштите путника. Далеко више, ова потреба је постала на почетку развоја авио-саобраћаја, када су се људи упуштали у ризични подухват путовања ваздухопловом, који је тада био тек откривено превозно средство. Како је живот увек главни узрочник настанка правних правила, тако су и разне животне ситуације до којих може доћи на једном лету допринеле развоју авио-саобраћаја, а самим тим и настанку и развоју ваздухопловног права.

Развој ваздухопловног права кретао се у правцу опсежне заштите права путника корисника услуга авио-саобраћаја. Стога је и предмет овог рада било представљање правног положаја посебних група путника уз анализирање постојећих решења и предлагање праваца промене регулативе. У том погледу издвојили смо потрошаче, путнике са инвалидитетом, децу као путнике и путнике који путују у пословне сврхе, као посебне групе путника са различитим правним положајем. За сваку од ових група путника постоје различити правци у погледу реформе правне регулативе која се односи на њихова права, како би њихова заштита била ефикаснија.

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ Steer, European Commission, *Final report - Study on the current level of protection of air passenger rights in EU*, Brussels, 2020, 115.

У том смислу, а у вези са правним положајем потрошача као посебне групе путника, оно што је неопходно како би ова група путника у потпуности уживала своја права, јесте потпуно укључење представника удружења за заштиту потрошача у комисије за рекламацију. Даље, код путника са инвалидитетом, који се додатно штите у погледу права на збрињавање и права на накнаду штете, треба отклонити недостатак који се огледа у значајном ограничењу износа накнаде штете у случају оштећења помагала. Из тог разлога, сматрамо да би било целисходно у будућности повећати горњи износ накнаде.

Изван ове две групе, одређени предлози у погледу промене регулативе постоје код деце као путника и путника који путују у пословне сврхе, иако постојећом регулативом нису предвиђена посебна правила којима се они штите. Правни положај деце као путника само је делом регулисан на тај начин што су извесна правила дата у форми препорука организација, као што су EASA и ICAO, као и општим условима пословања сваког превозиоца. Ипак, сматрамо да је неопходно у будућности у постојећи систем заштите увести и посебна правила, која би се старала о интересима родитеља са децом и то нарочито у погледу права на збрињавање. Са друге стране, за путнике који путују у пословне сврхе не постоје ни правила у виду препорука којима би се они додатно штитили, али сматрамо да би било целисходно регулативу у овој области мењати у правцу пружања додатне заштите овим путницима и то у погледу права на збрињавање и на накнаду штете, а узимајући у обзир њихове пословне интересе.

На уживање права горе поменутих посебних група путника утичу актуелне тенденције у авио-саобраћају, као и успостављање склада између многобројних и различитих интереса. Како се животне и друштвене прилике мењају, тако се мењају и тенденције у авио-саобраћају. Тако је пандемија вируса ковид-19 допринела томе да пословање авио-компанија не буде више до те мере уносно, с обзиром да је вредност њихових акција пала услед мера ограничавања кретања. Последице тога осетне су и данас, када су све чешће ситуације отказивања летова због штрајка особља аеродрома.

Поред тога, потреба одрживог развоја, све веће последице глобалног загревања доприносе томе да се размишља у правцу другачијег организовања ове врсте саобраћаја у смислу смањивања броја организованих летова. Ово све има утицаја на то колики ће бити ниво заштите путника, као и на то да ли ће правац заштите путника у авио-саобраћају ићи у правцу проширивања или смањивања права путника. Овде се сукобљавају интереси организација за заштиту потрошача, чије су иницијативе за појачану заштиту потрошача и уопште путника у авио-саобраћају увек присутне и интереси авио-превозиоца, који имају све већих проблема са неликвидношћу, те им одговарају мањи намети и обавезе од оних које им намеће постојећи систем заштите путника.

Самим тим тешко је предвидети у ком ће се правцу кретати регулатива у овој области, као и какав ће бити ниво заштите посебних група путника, као ни да ли ће се регулатива променити у правцу проширења њихових права. Отуда се

чини да у авио-саобраћају, попут несавршености Икарових крила, постоји мноштво препрека које треба уредити и отклонити, како бисмо досегли за небом.

Aleksandra Sekulić*

LEGAL POSITION OF SPECIAL GROUPS OF PASSENGERS IN AIR TRANSPORT

Summary

Passengers using air transport services have a guaranteed set of rights that ensure their use of these services in a reasonable manner. All passengers are subject to the general regime of rights related to the liability of the air carrier regulated by the regulations of the Montreal Convention, as well as the special rights guaranteed on the basis of Regulation 261/04 on compensation and providing assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights. Apart from that general regime, there is a special regime of rights, that is, there are special groups of passengers for whom there are certain specificities in the regulation of their rights in air traffic. These groups of passengers include consumers, people with reduced mobility or with disabilities, children and people with monitoring. In addition to them, even though they are not provided with additional protection by any legal rule, certain specificities occur for travelers who travel for business purposes. The paper will provide an overview of the existing regulation related to the rights of passengers in air traffic, through the analysis of special groups of passengers in air traffic. Also, a certain direction of regulation change in this area will be observed.

Key words: *air transport; air passenger rights; consumers; disabled person; children as air passengers.*

* Teaching associate, Faculty of Law, University of Kragujevac.