

Milica Arsić, LL.M.*

PERSPEKTIVE ZAŠTITE TURISTA U MEĐUNARODNOM PRIVATNOM PRAVU

Turisti koji se opredele da svoje putovanje organizuju mimo turističkih agencija ne uživaju poseban stepen zaštite, već je položaj ovih lica u inostranstvu uslovljen dvostrukom prirodom njihove uloge kao stranaca i potrošača. Imajući u vidu ekspanziju modernog turizma i prethodne pokušaje da se uvedu standardi u postupanju po zahtevima stranaca, u fokusu međunarodnih organizacija trenutno se nalazi preispitivanje postojećih i institucionalizacija novih metoda komunikacije, podnošenja zahteva i pokretanja postupka pred tradicionalnim i alternativnim forumima. Predmet ovog rada je analiza predloženih rešenja i dosadašnjih rezultata istraživanja u ovoj oblasti iz ugla međunarodnog privatnog prava. Imajući u vidu dugogodišnje aktivno učešće Srbije u radu ove organizacije, naročita pažnja posvećena je aktuelnom radu Haške konferencije za međunarodno privatno pravo na projektu zaštite turista, kao i konceptu razvijenom u zemljama članicama MERCOSUR i unutar Evropske unije.

Ključne reči: Međunarodno privatno pravo. – Turisti. – Haška konferencija za međunarodno privatno pravo. – ADR.

1. UVODNA RAZMATRANJA

Dok su nekada turistička putovanja smatrana privilegijom ili bogatih ili učenih, ali u svakom slučaju malobrojnih, masovni turizam je realnost 21. veka. Statistika Svetske turističke organizacije za 2018. godinu pokazuje da je broj međunarodnih posetilaca koji su proveli bar jednu noć u državi opredeljenja na svetskom nivou dostigao vrtoglavih 1,4 milijarde.¹ I sama definicija turista je u ekspanziji, tako da se njima više

* Autorka je doktorand Pravnog fakulteta Univerziteta u Beogradu, *arsic.milica@yahoo.com* (Republika Srbija)

1 UNWTO Press Release: International Tourist Arrivals Reach 1.4 billion Two Years Ahead of Forecasts, januar 2019. <http://www2.unwto.org/press-relea>

ne smatraju samo lica koje putuju u drugu zemlju u cilju odmora, već i iz zdravstvenih, religijskih, profesionalnih, kulturoloških, etničkih i drugih razloga,² pa i svaki putnik čije putovanje uključuje prenočište.³

Položaj stranaca verovatno je jedan od najinteresantnijih delova pravne istorije, a na mnoge načine i *raison d'être* međunarodnog privatnog prava. U Srbiji su danas prava stranaca garantovana najvišim pravnim aktom,⁴ brojne međunarodne konvencije obavezuju našu zemlju i detaljne odredbe o njihovom statusu predviđene su Zakonom o strancima.⁵ Međutim, zaštita je usmerena pre svega na otklanjanje tradicionalnih oblika diskriminacije stranaca i stoga je njen primarni fokus uspostavljanje nacionalnog ili tretmana najpovlašćenije nacije.

Turisti koji uzimaju paket aranžmane uživaju posebnu zaštitu, kod nas predviđenu Zakonom o turizmu,⁶ i mogu se osloniti na arbitražni postupak pred Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija Srbije (YUTA).⁷ Na globalnom nivou, Svetska turistička organizacija (UNWTO), specijalizovana agencija Ujedinjenih nacija koja je započela svoj rad konferencijom održanom 1925. godine u Hagu, nedavno je kreirala Okvirnu konvenciju o etici u turizmu,⁸ koja takođe prevashodno

se/2019-01-21/international-tourist-arrivals-reach-14-billion-two-years-ahead-forecasts, 14. septembar 2019.

2 UNWTO je identifikovao čak šesnaest kategorija turizma: Implementation of the general programme of work for 2016–2017, UNWTO 106th session Chengdu, China, 10, https://lmd.unwto.org/sites/all/files/pdf/ce106_03_implementation_of_the_general_programme_of_work_2016-2017_en.pdf, 14. septembar 2019.

3 International Recommendations for Tourism Statistics 2008, UN Department of Economic and Social Affairs Statistics Division, Series M No. 83 Rev.1, New York 2010.

Kategorije koje bi bile isključene iz ove definicije su lica koja su zaposlena, nezavisno od postojanja formalnog ugovora o radu, što bi uključilo i sezonske radnike (2.37), ali ukoliko bi zaposlenje i naknada za rad bili incidentalni/sekundarni u odnosu na putovanje, lice bi se i dalje moglo smatrati turistom (2.35), https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf 2.13, 14. septembar 2019.

4 Član 17 Ustava RS.

5 Zakon o strancima, *Sl. glasnik RS*, br. 24/2018 i 31/2019.

6 Zakon o turizmu *Sl. glasnik RS*, br. 17/2019.

7 U nadležnost Arbitražnog suda YUTA spada odlučivanje po zahtevu putnika podnetim protiv organizatora putovanja, a koji se odnosi na naknadu materijalne štete i sniženje cene na ime neizvršene, odnosno delimično neizvršene usluge iz programa putovanja.

8 Okvirna konvencija o etici u turizmu još uvek nije stupila na snagu, a imajući u vidu da se prevashodno bavi međudržavnom odgovornošću, obavezama

štiti turiste koji su izabrali paket aranžmane. Nasuprot njima nalaze se lica koja optiraju da samostalno organizuju svoje putovanje, čiji broj je u porastu,⁹ a koja ne mogu računati na takav stepen protekcije.

Posmatrano iz drugačije perspektive, turisti su stranci koji u državi opredeljenja ulaze u bezbroj pravnih odnosa kao i domaći državljani (i po pravilu su nesvesni da to čine), na taj način igrajući i ulogu potrošača. Upravo ono što inspiriše turiste da putuju u druge zemlje – nepoznata i po pravilu egzotična kultura, novi jezik i udaljenost od svakodnevnog načina života – jeste faktor koji radi protiv njih kada dođe do nepredviđenih neprijatnosti. Navedene prednosti pretvaraju se u prepreke zbog nedostupnosti ili loše organizacije informacija o telima koja mogu pružiti pravnu zaštitu, nepoznavanja pravnog sistema koja često rezultira nemogućnošću pokretanja ili vođenja postupka, postojanja procesnih pretpostavki koje otežavaju pristup sudovima i ograničenog dometa alternativnih načina rešavanja sporova.

2. MOGUĆI DOPRINOS MEĐUNARODNOG PRIVATNOG PRAVA REŠAVANJU PROBLEMA

Već godinama se kao najveći svetski izvoznici i uvoznici turizma pojavljuju iste zemlje,¹⁰ a karakteristika koja ih dodatno povezuje jeste članstvo u Haškoj konferenciji za međunarodno privatno pravo (osim Tajlanda koji je povezana država). Imajući u vidu specijalizaciju i tradiciju ove organizacije, nije začuđujuće da se nametnula kao odgovarajući

turističkih organizatora, te uticajem turizma na životnu sredinu, ne ulazeći u problematiku međunarodnog privatnog prava. Vid. Consideration, approval or adoption of the UNWTO Framework Convention on Tourism Ethics, General Assembly, Twenty-second session, Chengdu, China, 11–16 September 2017, A/RES/707(XXII), <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/ares707xxiiconventi onontourismethics.pdf>, 14. septembar 2019.

- 9 Prema istraživanju sprovedenom od strane EU 2016. godine, turisti većinski biraju da putuju van paket aranžmana: Preferences of Europeans towards tourism, Report upon request of the EU Commission – Flash Eurobarometer 414, 2016, 48, <https://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/yearFrom/1974/yearTo/2016/surveyKy/2065>, 14. septembar 2019.
- 10 Najviše sredstava 2017. godine potrošili su turisti iz Kine, SAD, Nemačke, UK, Francuske, Australije, Kanade, Rusije, Južne Koreje i Italije, dok se najviše putovalo u Francusku, Španiju, SAD, Kinu, Italiju, Meksiko, UK, Tursku, Nemačku i Tajland. Vid. UNWTO Tourism Highlights, 2018 Edition, 8, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876>, 14. septembar 2019.

forum za razmatranje donošenja dokumenta o unifikaciji prava koje bi štutilo turiste na svetskom nivou.¹¹ Godinu dana pre jubilarnog dvadesetog Svetskog prvenstva u fudbalu i tri godine pre 31. Olimpijskih igara, a svakako anticipirajući priliv posetilaca i verovatno ne sve, ali većinu problema koje će to izazvati, vlada Brazila podnela je Savetu za opšte poslove Haške konferencije predlog za pokretanje rada na budućoj konvenciji o saradnji i ostvarivanju prava turista. Ovaj predlog danas je poznat kao Brazilska inicijativa,¹² a projekat koji je na osnovu njega 2015. godine započet angažovanjem Stalne konferencije na izradi izveštaja o proceni opravdanosti rada na ovom pitanju nazvan je (možda ne preterano inventivno) Turistički projekat. Dosadašnji rezultat ovih napora je Izveštaj grupe eksperata o saradnji i ostvarivanju prava turista,¹³ u čijem pisanju su učestvovali stručnjaci iz 15 zemalja, među njima i Srbije.¹⁴ Podaci su prikupljeni, kako iz država članica i povezanih država, tako i iz država koje nemaju veze sa Haškom konferencijom, ali se smatraju značajnim turističkim destinacijama.¹⁵ Na mnoge načine, Izveštaj pokazuje neočekivane rezultate, kako zbog ozbiljnosti problema sa kojima su se turisti suočavaju, tako i zbog neefikasnosti tradicionalnih metoda zaštite. Primera radi, u Argentini su pružaoci usluga išli toliko daleko da zaplene pasoše turistima koji nisu bili u mogućnosti da plate, a diplomatski mehanizam zaštite koji podrazumeva obraćanje ambasadi ili konzulatu u državi opredeljenja nije uvek korišćen, odnosno to je činjenno na inkonzistentan način, sa različitim rezultatima.¹⁶

- 11 Srbija je članica od 26. aprila 2001. godine, kao sukcesor Jugoslavije.
- 12 Draft Convention on Co-Operation in Respect of the Protection of Tourists and Visitors Abroad and Explanatory Memorandum on the Topic of Tourist Protection – „Inicijativa“, <https://www.hcch.net/en/projects/legislative-projects/protection-of-tourists>, 14. septembar 2019.
- 13 Report of the Experts' Group on the Co-operation and Access to Justice for International Tourists (Tourism Project), Haška konferencija za međunarodno privatno pravo, Hag, oktobar 2018 (podneto u martu 2019) – „Izveštaj“, <https://www.hcch.net/en/projects/legislative-projects/protection-of-tourists>, 14. septembar 2019.
- 14 U pitanju su: Argentina, Brazil, Kanada, Čile, Narodna Republika Kina, Ekvador, EU koja je nastupala kao celina, Francuska, Indija, Japan, Meksiko, Rusija, Srbija, Južna Afrika, SAD (putem video konferencije) i Venecuela. Vid. Izveštaj, 2.
- 15 Države u pitanju su: Kuba, Iran, Indonezija, Sejšeli, UAE. Korišćena su dva odvojena seta upitnika za članice i ne-članice Haške konferencije. Vid. Izveštaj, Annex III, viii.
- 16 Izveštaj, Annex III, xxxiii.

Interesantno je opažanje latinoameričkih autora da su upravo turisti pokrenuli najinteresantnije promene u međunarodnom privatnom pravu,¹⁷ ali pitanje koje se sada postavlja jeste da li su sposobni da promene i shvatanje o prirodi međunarodne kooperacije u cilju zaštite prava stranaca. Tri su osnovna pravca ovakvog potencijalnog delovanja, a odnose se na primenu klasičnog metoda rešavanja sukoba zakona, otklanjanje procesnih pretpostavki za vođenje postupka sa elementom inostranosti u vidu aktorske kaucije i procenu doprinosa alternativnih načina rešavanja sporova.

2.1. *Određivanje merodavnog prava kao klasični metod MPP*

Evropska unija rano je identifikovala probleme kako u oblasti sukoba nadležnosti, tako i sukoba zakona kada se radi o potrošačima, optirajući da ovu kategoriju ugovora izdvoji u cilju pružanja pojačane zaštite. Rim I Regulativa¹⁸ kao merodavno pravo određuje pravo uobičajenog boravišta potrošača, uz mogućnost ugovaranja drugog prava, ali koje neće derogirati zaštitu koju bi imperativni propisi zemlje potrošačevog uobičajenog boravišta pružili. Međutim, u oba slučaja potrošač se štiti u svojoj zemlji, na domaćem terenu i to od pružalaca usluga koji posluju u toj državi ili ka njoj usmeravaju poslovnu aktivnost, tako da bi ugovori koje bi potrošači kao turisti zaključili van zemlje svog uobičajenog boravišta ostali van dometa ovog propisa. Kompatibilne odredbe o nadležnosti daje član 18 Brisel I Regulative¹⁹ i značajno je napomenuti da Nacrt ZMPP preuzima navedena rešenja, uključujući

17 Tako Markez (Marques), citirajući čuveni slučaj *Babcock v. Jackson* kao pokretača američke revolucije u rešavanju sukoba zakona: Claudia L Marques, „The Need for a Global Cooperation Network to Protect Foreign Tourists/Consumers and the comeback of Private International Law“, *A Commitment to Private International Law – Essays in honour of Hans van Loon* (eds. Permanent Bureau of the Hague Conference on Private International Law), Intersentia Cambridge 2013, 5.

18 Čl. 6, Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the Law Applicable to Contractual Obligations (Rome I), *Official Journal of the EU*, L177.

19 Čl. 18 st.1 i 2, Regulation (EU) No 1215/2012 of the European Parliament and of the Council of 12 December 2012 on Jurisdiction and the Recognition and Enforcement of Judgments in Civil and Commercial Matters (recast), *Official Journal of the EU*, L 351. Regulativa pruža alternativni forum – prebivalište

i isključenje posebne zaštite u slučaju kada se usluga pruža van uobičajenog boravišta potrošača.²⁰ Dakle, u navedenim slučajevima uloga potrošača se može opisati kao pasivna i ona je kao takva zaštićena navedenim odredbama, što se ne odnosi na aktivnog potrošača koji odlazi u drugu državu.

Nešto dalje od EU otišlo se korak dalje, predlaganjem implementacije prava koje je povoljnije za potrošača. Tako Međunarodna pravna asocijacija (ILA), pozivajući se na prethodne zaključke ovog tela, kao jedan od osnovnih ciljeva propagira uvođenje kolizionih normi koje bi omogućile da se potrošač koristi pravom koje mu garantuje najpovoljniju zaštitu.²¹ Ovaj princip jeste usvojen u MERCOSUR Sporazumu o merodavnom pravu za međunarodne potrošačke ugovore, ali na jedan ograničen način. Sporazum diferencira ugovore zaključene u državi domicila potrošača i van njega, pri čemu su za potrebe ovog rada zanimljiviji upravo oni koji pripadaju drugoj grupi. U slučaju ugovora sa međunarodnim elementom koji je potrošač zaključio van svog domicila, prema članu 5(1) Sporazuma, stranke su slobodne da izaberu *lex loci actus*, *lex loci solutionis* ili pravo domicila potrošača, pri čemu je tako izabrano pravo primenljivo uvek kada je povoljnije za potrošača (*siempre que fuera más favorable al consumidor*).²² Međutim, u sledećem stavu navodi se da se u nedostatku izražene autonomije volje primenjuje pravo mesta zaključenja ugovora. Dakle, od izuzetne je važnosti držati se precizne formulacije ovog Sporazuma, nezavisno od ambicioznih ciljevakojima ILA stremi. Prvo, strane imaju ograničenu mogućnost izbora koja je svedena na tri pravna poretka. Drugo, princip da će uvek nadvladati pravo povoljnije za potrošača možda je mogao da bude preciznije formulisan, imajući u vidu da nije pružen relevantan

potrošača, i kao tužioca, dok potrošač može biti tužen samo u zemlji svog prebivališta.

20 Nacrt Zakona o međunarodnom privatnom pravu, 149. – „Nacrt ZMPP“, <https://www.mpravde.gov.rs/files/Nacrt-ZMPP-Ministarstvo.doc>, 14. septembar 2019.

21 ILA se ovde poziva na svoj dosadašnji rad i prethodni izveštaj, tzv. Sofia Statement. ILA International Law Association, Sydney Conference (2018), International Protection Of Consumers, Interim Report (2017–2018), B)2, https://www.ila-hq.org/images/ILA/DraftReports/DraftReport_Consumers.pdf, 14. septembar 2019.

22 Acuerdo Del Mercosur Sobre Derecho Aplicable En Materia De Contratos Internacionales De Consumo, čl. 5, <http://gd.mercosur.int/SAM/GestDoc/PubWeb.nsf/Normativa?ReadForm&lang=ESP&id=7090EE4C7CB13D6D032582020062D97F>, 14. septembar 2019.

standard za komparaciju kako je to propisano Rim I Regulativom, tako da je moguće da to bude *lex loci actus* ili pravo uobičajenog boravišta turista. U odsustvu elaboracije, čini se da će relevantan stepen zaštite pre biti onaj pružen pravom koje bi inače bilo merodavno u odsustvu izbora. I treće, ukoliko stranke ne iskoriste autonomiju volje, ugovor se podvrgava pravu države u kojoj je zaključen. Poslednji scenario upravo je najverovatniji u praksi: turisti i pružalac usluga često se neće vršiti izbor merodavnog prava. Ovde bi se lako moglo zaključiti da se ovim nije preterano unapredila pozicija turista, jer bi ugovorima u koji oni ulaze sa pružaocima usluga i onako po pravilu vladalo pravo države opredeljenja. Primera radi, u skladu sa našim ZMPP na većinu ovih ugovora primenilo bi se pravo sedišta nosioca karakteristične prestacije u skladu sa principom najbliže veze, a koje bi u ovim slučajevima koincidiralo i sa *lex loci actus*,²³ a i Nacrt ZMPP u ovom smislu sadrži eksplicitnu odredbu o ugovoru o pružanju usluga u članu 146 stav 1 tačka v, prema kojoj je merodavno pravo mesta pružaoca usluge. Međutim, usvajanje pozicije koja bi neograničeno proširila domet najpovoljnijeg prava i na ove ugovore ne bi dala zadovoljavajuće rezultate. Naprotiv, kada bi turista imao pravo da se okoristi zaštitom koju bi mu kao povoljnije pružilo pravo njegovog uobičajenog boravišta, a da je ugovor zaključen u državi opredeljenja sa licem koje inače ne posluje u državi njegovog porekla, došlo bi se do paradoksalnog rezultata kojim se pozicija turista kao slabije strane neosnovano jača na štetu pružaoca usluge. Ovo bi vodilo stvaranju situacije u kojoj sada pružaoci usluga postaju slabija strana protiv koje se može primeniti pravo države porekla turista kao povoljnije, a da pružalac niti je svestan niti je razumno očekivati da bude svestan takvih odredbi, imajući u vidu da ne posluje u zemlji turista. Krajnji rezultat bila bi diskriminacija različitih kategorija potrošača, jer bi strani uživali veću zaštitu nego domaći, zbog postojanja duplog seta pravila. Time bi se, naravno, otvorila vrata za zloupotrebe.

Dakle, na planu određivanja merodavnog prava, rešenja predložena MERCOSUR Sporazumom ne donose revoluciju na planu zaštite turista kao potrošača, već jedan oblik drugačije usmerene zaštite, komparirano sa pravom EU. U odsustvu izražene autonomije volje, strani element sadržan isključivo u subjektu, a kada je ugovor zaključen

23 Vid. član 20 Zakona o rešavanju sukoba zakona sa propisima drugih zemalja, *Sl. list SFRJ*, br. 43/82 i 72/82 ispr., *Sl. list SRJ*, br. 46/96 i *Sl. glasnik RS*, br. 46/2006 – dr. zakon – ZMPP.

van uobičajenog boravišta potrošača ne smatra se dovoljno jakim da nadvlada bliskost veze pravnog odnosa sa mestom njegovog nastanka. U svakom slučaju, biće interesantno pratiti eventualni razvoj pravila o zaštiti turista u svetlu nove saradnje između MERCOSUR i EU koja je stvorena potpisivanjem sporazuma o kooperaciji zaključenog u junu 2019. godine.²⁴

2.2. *Problem cautio iudicatum solvi*

Imajući u vidu iscrpno istraživanje sprovedeno prilikom izrade Izveštaja, ekspertska grupa priličnu pažnju posvetila je analizi postojećih rešenja koja se odnose na aktorsku kauciju. Na površinu je isplivala oštra podela između sistema koji ne poznaju *cautio iudicatum solvi*,²⁵ onih koji je isključuju pod uslovom reciprociteta,²⁶ odnosno kada se imovina tužioca iz koje se troškovi mogu naplatiti nalaze u zemlji²⁷ ili isključenja u sporovima male vrednosti.²⁸ Nezavisno od toga što su zemlje iz regiona pružile detaljan opis sopstvenog prava koje iz istorijskih razloga odgovara našem,²⁹ srpsko pravo iz nekog razloga uopšte nije prikazano u ovom delu Izveštaja.

U skladu sa članom 82 ZMPP strani državljanin (ili apatrid koji nema prebivalište u našoj zemlji) pokreće parnicu pred srpskim sudom, dužan je da tuženom, na njegov zahtev, obezbedi parnične troškove. Određeni izuzeci od primene dati su samim zakonom u članu 83 ZMPP, a poseban praktični uticaj imaju bilateralne i multilateralne konvencije koje je naša zemlja potpisala, od kojih su dve nastale pod okriljem Haške konferencije, Konvencija o građanskom sudskom postupku iz 1954. i Konvencija o olakšanju pristupa sudovima iz 1980. godine.³⁰ Naravno, navedeni instrumenti samo relativizuju situaciju i ne može se reći da vode iskorenjivanju ovog instituta u srpskom pro-

24 Press Release, EU Commission; <https://trade.ec.europa.eu/doclib/press/index.cfm?id=2039>, 14. septembar 2019.

25 Primera radi: Kolumbija i Venecuela. Za sve vid. Annex III, xxxvii – xl Izveštaja. Argentina, Bugarska, Kipar, Češka, Francuska, Maroko, Filipini.

26 Kina, Slovenija, Hrvatska, Japan i Litvanija.

27 Nemačka, Litvanija.

28 Brazil.

29 Navedeno se odnosi na Sloveniju i Hrvatsku. Vid. Annex III, xxxix Izveštaja.

30 Convention of 1 March 1954 on civil procedure, <https://www.hcch.net/en/instruments/conventions/full-text/?cid=33>, 14. septembar 2019. i Convention of

cesnom pravu, o čemu svedoči vrlo bogata, ali i prilično neujednačena sudska praksa.³¹ U svakom slučaju, ukoliko na snagu stupi Nacrt ZMPP, turisti će moći da se okoriste članom 32 koji kao novi izuzetak od obaveze polaganja aktorske kaucije koji isključuje tužbene zahteve koji se odnose na zaštitu prava potrošača.

Postojanju aktorske kaucije definitivno ne nedostaju protivnici. Izveštaj sugerise da *cautio iudicatum solvi* može predstavljati prepreku ostvarivanju prava turista,³² a još radikalniji stav zauzela je Regionalna asocijacija latinoameričkih država za unifikaciju međunarodnog privatnog prava usvajanjem ASADIP Principa³³ koji u članu 2.1 definišu aktorsku kauciju kao nepoželjnu praksu koja prekludira pravo na pristup pravdi i zabranjuju zahtev da strani državljanin položi bilo kakvo obezbeđenje odnosno depozit koji bi bio isključivo zasnovan stranom državljanstvu ili prebivalištu u inostranstvu, pa čak i pod uslovom reciprociteta. Takođe, neki srpski autori smatraju da *cautio iudicatum solvi* može predstavljati i povredu Evropske konvencije o ljudskim pravima u smislu povrede prava na pravično suđenje,³⁴ što jeste nešto što ne bi trebalo da se izgubi sasvim iz vida, ali itekako zavisi od činjenica konkretnog slučaja. Primera radi, u pogledu mogućnosti oslobođenja plaćanja parničnih troškova, iz prakse Evropskog suda za ljudska prava sledi da uslovljavanje vođenja postupka plaćanjem određene takse predviđene zakonom nije samo po sebi povreda prava na pravnično suđenje u kontekstu člana 6.1 EKLJP, već je opredeljena visina ovih troškova u konkretnom slučaju ono što može izazvati povredu.³⁵ U

25 October 1980 on International Access to Justice, <https://www.hcch.net/en/instruments/conventions/full-text/?cid=91>, 14. septembar 2019.

31 Primera radi, upor. Rešenje Privrednog apelacionog suda, Pž 4702/2016 od 4.8.2016. godine i Rešenje Višeg trgovinskog suda, Pž. 7628/2004 od 6.12.2004. godine.

32 Izveštaj, Annex III, iii.

33 ASADIP Principles on Transnational Access to Justice (Transjus), Asociación Americana de Derecho Internacional Privado, approved by the ASADIP Assembly, in Buenos Aires, on 12 November 2016, <http://www.asadip.org/v2/wp-content/uploads/2018/08/ASADIP-TRANSJUS-EN-FINAL18.pdf>, 14. septembar 2019.

34 Aleksandar Jakšić, *Međunarodno privatno pravo*, DJB Diagonale, Beograd 2008, 193–194. Evropska konvencija o ljudskim pravima (EKLJP), član 6(1). https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_ENG.pdf, 14. septembar 2019.

35 Kijewska v. Poland, Application no. 73002/01, odluka od 6. septembra 2007. godine, <http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=001-82207>, 14. septembar 2019. Kreuz

tom smislu, čini se da je zahtev polaganja određenog iznosa kao obezbeđenja problematičan pre sa stanovišta diskriminacije stranaca, nego ograničenja pristupa sudovima. Međutim, za ovakvu 'diskriminaciju' postoji protivargument, suprotstavljeni pravni interes: isključenje aktorske kaucije u potpunosti značilo bi izlaganje tuženih opasnosti da ne mogu da naplate parnične troškove jer se u zemlji iz koje turista potiče ne priznaju, odnosno izvršavaju strane sudske odluke. Zaštita tuženih od veksatornih zahteva je potreba koju diktira realnost. Štaviše, treba imati na umu da sve potpisane konvencije koje predviđaju oslobođenje od obaveze obezbeđenja parničnih troškova kao protivmeru takođe sadrže i odredbe o olakšanom priznanju konačnih odluka o troškovima donetih u državama potpisnicama.

2.3. Osvrt na alternativne mehanizme rešavanja sporova

Činjenica je da položaj turista koji se po pravilu kratko zadržava na teritoriji države opredeljenja nije jednostavan i da je vreme od presudnog uticaja. Ovakve teškoće otvaraju pitanje okretanja alternativnim načinima rešavanja sporova u ovoj materiji, u prvom redu medijaciji. Glavna prednost ovog sistema svakako je fleksibilnost i usmerenost na nalaženje obostrano zadovoljavajućeg rešenja,³⁶ što je od pomoći u velikom broju slučajeva u kojima je spor nastao zbog nesporazuma turista i pružaoca usluga izazvane jezičkom, odnosno kulturološkom barijerom. Naš važeći Zakon o posredovanju u rešavanju sporova³⁷ naročito sadrži odredbe o međunarodnim i prekograničnim sporovima uz olakšanu mogućnost izvršenja sporazuma u slučaju potonjih.³⁸ Zbog fleksibilnosti postupka koja bi dozvolila primenu novih tehnologija kao što je video konferencija, prisustvo turista načelno ne bi bilo neophodno u zemlji opredeljenja. Naravno, očigledni nedostaci posledica su načela dobrovoljnosti u skladu sa kojom svaka strana

v. Poland, Application no. 28249/95, odluka od 19. juna 2001. godine, <http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=001-59519>, 14. septembar 2019.

36 Monika Milošević, *Alternativno rešavanje sporova s posebnim osvrtom na medijaciju*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu, Beograd 2014, 19.

37 Zakon o posredovanju u rešavanju sporova, *Sl. glasnik RS*, br. 55/2014 – ZPRS.

38 Vladimir Pavić, Milena Đorđević, „Novine u pravnom okviru za ADR u Srbiji“, *Harmonius: Journal of Legal and Social Studies in South East Europe*, Beograd 2014, 262. Međutim, prekogranični sporovi odnose se samo na situaciju u kojoj je jedna strana sa sedištem u EU, a druga to nije.

može izaći iz postupka u bilo kom trenutku, kao i činjenica da, ukoliko do sporazuma i dođe, isti će imati snagu vansudskog poravnjanja, osim ukoliko se ispune dodatni uslovi zahtevani za izvršnu ispravu.³⁹ Čak i onda, van medijacije u trgovinskim stvarima koja je nedavno postala predmet interesovanja UNCITRAL,⁴⁰ još uvek je neizgrađen sistem olakšanog priznanja sporazuma proisteklih iz ADR.

Kao *lex specialis*, naš Zakon o potrošačima i na osnovu njega donet Pravilnik o radu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova⁴¹ oslanjaju se u velikoj meri na ZPRS. Pored liste tela koja ispunjavaju uslove za obavljanje medijacije u potrošačkim sporovima, a kojih trenutno ima devet,⁴² navedeni propisi daju skroman doprinos procesnoj problematici. Možda najznačajnija odredba jeste ona data u članu 5 Pravilnika koja ograničava trajanje postupka na 90 dana, što opet ne predstavlja posebnu prednost u kontekstu turizma, jer se ova lica u najvećem broju slučajeva neće zadržavati u zemlji 3 meseca. Takođe, istim članom je propisana i mogućnost produženja navedenog roka za okončanje spora, uz dužnost obaveštavanja strana, ali bez propisanih kriterijuma.

Iskustva su nešto drugačija u Evropskoj uniji u kojoj postoji čitav set zaštite potrošača, detaljno uređujući način na koji države članice razmenjuju relevantne informacije i pružaju međusobnu pomoć u cilju prevencije i sankcionisanja povrede prava potrošača. Značajnije, 2013. godine doneta je Direktiva o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova koja se odnosi i na unutrašnje i na prekogranične sporove i primenjuje i na *online* i na *offline* prodaje i usluge.⁴³ Direktiva je dobila i

39 Čl. 27 ZPRS.

40 UNCITRAL Model Law on International Commercial Mediation and International Settlement Agreements Resulting from Mediation, https://uncitral.un.org/en/texts/mediation/modellaw/commercial_conciliation, 14. septembar 2019. i United Nations Convention on International Settlement Agreements Resulting from Mediation, https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/singapore_convention_eng.pdf, 14. septembar 2019.

41 Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. glasnik RS*, br. 62/2014, 6/2016 – dr. zakon i 44/2018 – dr. zakon; Pravilnik o radu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, *Sl. glasnik RS*, br. 74 od 26. avgusta 2015.

42 Podaci dostupni na: <http://mtt.gov.rs/informacije/zastita-potrosaca/?script=lat>.

43 Čl. 4, Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR), *Official Journal of the EU*, L165.

značajnu konkretizaciju u vidu ODR Regulative koja se odnosi samo na *online* potrošačke ugovore.⁴⁴ Međutim, praksa je pokazala da učinak ODR zasadnije tako sjajan: i ako je više od 2.000 slučajeva registrovano svakog meseca, 44% je rešeno pregovorima između trgovaca i potrošača, a od preostalih 1% sporova finalno je rešeno pred nekim od ponuđenih ADR mehanizama.⁴⁵

Zaključak Izveštaja koji možda preoštro osuđuje domete ADR za potrebe turista je da medijacija nije idealna forum jer može zahtevati poznavanje lokalnog jezika kao i prisustvo lica u mestu medijacije.⁴⁶ Međutim, suštinsko je pitanje kakav se zahtev postavlja pred zamišljeni postupak zaštite prava turista. Ukoliko bi se izloženi argumenti za i protiv medijacije analizirali, kao najozbiljniji se nameće činjenica da medijacija nije prava zamena državnom sudovanju na način na koji je to arbitraža, te da ne rezultira donošenjem obavezujuće odluke. Nema razloga da se negira korist ovog sistema kao svojevrsnog prvog koraka, naročito u slučajevima kada *mala fides* nije postojala ni na jednoj strani, već je do spora između turista i pružaoca usluge došlo zbog nesporazuma. Stoga, ako je neophodno unapred identifikovati što više potencijalnih problema u primeni određene procedure, to ne znači da bi *prima facie* trebalo da se ona odbaci u potpunosti.

3. SPECIJALIZOVANA TELA: BIROKRATIZACIJA MEĐUNARODNE ZAŠTITE

Uspostavljanje posebnih tela za kooperaciju nije nepoznato u sistemu koji Haška konferencija godinama gradi. Primer uspešnog korišćenja centralnih organa je Haška konvencija o dostavljanju u inostran-

44 Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR), *Official Journal of the EU*, L165. Od jula 2017. godine ADR/ODR propisi se primenjuju i u Norveškoj, Islandu i Lihtenštajnu (zemljama EEA/EFTA).

45 Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the Functioning of the European Online Dispute Resolution Platform Established Under Regulation (EU) No 524/2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes, 7, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A52017DC0744>, 14. septembar 2019.

46 Izveštaj, Annex III, ii.

stvu sudskih i vansudskih akata u građanskim i trgovačkim stvarima iz 1965. godine⁴⁷ koja u članu 2 obavezuje države članice da odrede centralni organ preko koga će se dostavljanje vršiti. U našoj zemlji ovaj zadatak dat je u nadležnost Ministarstvu pravde,⁴⁸ što važi i za implementaciju odredbi Haške konvencije o olakšanju pristupa sudovima.⁴⁹ U julu 2014. godine objavljen je finalni izveštaj o primeni ove konvencije u praksi,⁵⁰ pri čemu su u njemu navedeni i odgovori zemalja koje nisu ratifikovale konvenciju u cilju identifikacije razloga za takav ishod. Srbija je prosledila sam tekst člana 82 ZMPP, bez daljih informacija o primeni ovog zakona u praksi.⁵¹ Izveštaj, delimično obeshrabrujuće, pokazuje da ova konvencija kao da nikada nije ni potpisana od strane pretežnog broja zemlja koje su je ratifikovale: statistika o pravnoj pomoći pokazuje da za našu i mnoge druge zemlje nije bilo ni poslanih ni primljenih zahteva za pravnu pomoć u skladu sa Konvencijom, niti prijema zahteva za izvršenje odluka stranih organa o troškovima. Odgovori naše zemlje (npr. da je *nepoznato* da li se bilo ko bavio ovom konvencijom u teoriji)⁵² ne mogu se drugačije okarakterisati osim kao razočaravajući, a sve priloženo ukazuje da statistika zapravo nije ni vođena. U skladu sa navedenim, čini se da je najpozitivniji doprinos ovog akta uspostavljanje reciprociteta u cilju eliminacije aktorske kaucije, ali da je prilika za ustanovljenje razgranatije mreže međunarodne kooperacije propuštena.

Bolje i novije primere međunarodne saradnje posebnih tela moguće je naći u regionalnim organizacijama, a odnose se upravo na slučaj turista kojima je usluga pružena u inostranstvu.

47 Convention of 15 November 1965 on the Service Abroad of Judicial and Extrajudicial Documents in Civil or Commercial Matters <https://www.hcch.net/en/instruments/conventions/full-text/?cid=17>, 14. septembar 2019.

48 Vid. čl. 4 Zakona o ratifikaciji Konvencije, *Sl. glasnik RS – Međunarodni ugovori* br. 1/2010, 13/2013.

49 Čl. 3 Haške konvencije o olakšanju pristupa sudovima na sličan predviđa obavezu određivanja centralnih organa.

50 Synopsis of Responses to The Questionnaire of November 2013 Relating To The Hague Convention Of 25 October 1980 On International Access To Justice (Access To Justice Convention) drawn up by the Permanent Bureau, izmenjena i dopunjena verzija od jula 2014. godine – „Upitnik“, <https://www.hcch.net/en/instruments/conventions/publications1/?dtid=33&cid=91>, 14. septembar 2019.

51 Vid. strane 27–28 Upitnika.

52 Upitnik, 31.

U okviru MERCOSUR doneti su instrumenti u cilju zaštite turista, od kojih je najznačajniji već pomenuti Sporazum o merodavnom pravu za međunarodne potrošačke ugovore, ali i intenzivirana administrativna saradnja od 2005. godine. Statistika pokazuje da se 80% ukupno podnetih primedbi razreši putem nacionalnih izvršnih organa država potpisnica koji pružaju odgovarajuće informacije na jeziku koji stranka razume putem telefona.⁵³

Možda najuspešniji model koji je preko 15 godina u funkciji je sistem kooperacije uspostavljen između 28 država članica EU i Islanda i Norveške, nazvan EEC-Net.⁵⁴ Pokrenut takođe 2005. godine, ovaj sistem omogućava da se potrošači koji su bazirani u jednoj državi članici obrate centralnom telu EEC-Net u svojoj državi u slučaju primedbi na usluge koje su im pružene od strane lica koje je bazirano u drugoj državi članici. Nakon prijema zahteva, lokalni EEC-Net obaveštava potrošača o merodavnom pravu i mogućem leku. U zavisnosti od odluke potrošača da ih ponovo kontaktira i nastavi sa postupkom, EEC-Net u državi potrošača kontaktira EEC-Net u državi u kojoj se nalazi pružalac usluge, a ovaj opet kontaktira pružaoca, sa zadatkom da prenese primedbe. Prema navodima Izveštaja za 2017. godinu pokazala je da se 48,8% slučajeva uspešno okončalo sporazumno pred samom mrežom.⁵⁵ Ono što je posebno interesantno jeste i pokušaj proširenja ovog sistema na druge zemlje iz kojih dolazi veliki broj turista koji je razmatran u posebnoj studiji EU usmerenoj na ispitivanje osnova za svojevrsno 'proširenje članstva', pri čemu je jedna od razmatranih zemalja bila upravo Srbija,⁵⁶ i ako je većinski izveštaj bio posvećen uspostavljanju saradnje sa telima koja se bave sličnim pitanjima u SAD. Nažalost, kako pojedini autori navode, nedostatak odgovarajućeg finansiranja doveo je do prekida rada na ovom projektu.⁵⁷

53 C. L. Marquez, *op.cit.* fn. 17, 8.

54 O ovom projektu vid. naročito: 10 years serving Europe's consumers: Anniversary Report 2005–2015, https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en#documents, 14. septembar 2019.

55 Single Market Scoreboard, Performance by governance tool European Consumer Centres Network (Izveštajni period: 1/2017–12/2017), 5, https://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/_docs/2018/ecc-net/2018-scoreboard-ecc-net_en.pdf, 14. septembar 2019.

56 Feasibility Study Report: Assistance for Non-EU Tourists (North America), ECC-Net, 2014, 4, <https://www.eccireland.ie/wp-content/uploads/2015/06/Non-EU-Project-Report-2014.pdf>, 14. septembar 2019.

57 Izveštaj, Annex III, lxvii.

Navedeno najpre ukazuje na jednu skrivenu prednost (ili manu, u zavisnosti od perspektive) ovog sistema. Sa jedne strane, MERCOSUR jeste vrlo uticajna trgovinska organizacija na teritoriji Latinske Amerike i donekle je prirodno da se našao zajednički jezik između država članica prilikom uređenja položaja turista. Zatim, možda ovaj princip može biti uspešno primenjen u okviru organizacije čije su članice samo Argentina, Brazil, Urugvaj, Paragvaj i Venecuela (i Bolivija, kada okonča proces pristupanja), povezane trgovinskim interesima i slične pravne istorije. Drugi, još kompleksniji i usavršeni EEC-Net sistem osnovan je u okviru EU koja je pre svega ekonomska zajednica, te se finansira iz njenih fondova. Ma koliko autor ovog teksta uvek teži da se udalji od materijalizma, nemoguće je postići određene ciljeve bez odgovarajućih sredstava. Činjenica je da uspostavljanje visko funkcionalne mreže zaštite nužno podrazumeva i sredstva koja bi se u takvu infrastrukturu uložila, što nas navodi na zaključak da ukoliko stvaranje jedne multinacionalne konvencije o zaštiti turista i bilo izdejstvovano, primena takvog akta bi u ovom slučaju zahtevala izdvajanje značajne sume potrebne za održanje i funkcionisanje takvog sistema.

4. ANALIZA PREDLOGA BRAZILSKJE INICIJATIVE

Kratko rečeno, Inicijativa pokreće projekat administrativne kooperacije rođen iz praktičnih problema, a koji se oslanja na već poznate modele međunarodne pravne pomoći koji su bili manje ili više uspešni. Ideja je da se pospeši poštovanje prava države domaćina, a da se olakša postupak za ostvarivanje prava, pre svega pružanjem informacija na jeziku turista i to na način koji omogućava lak pristup. Inicijativa pritom daje veoma široku zaštitu, previđajući u članu 2 da se njenim mehanizmima mogu koristiti turisti koji su državljani i lica koja imaju samo uobičajeno boravište u jednoj od država potpisnica.

Sistem centralnih organa predviđen je članom 5 Inicijative, pri čemu je u obzir uzeto postojanje Haške konvencije o olakšanju pristupa sudovima, ali samo u pogledu objašnjenja da je ova Inicijativa ne zamenjuje i da će potpisnice Konvencije osigurati njihovu komplementarnu primenu.⁵⁸ Imajući u vidu da su i eksperti pri izradi Izveštaja izrazili potrebu da se ide izvan Konvencije,⁵⁹ uspostavljanje svežeg

58 Čl. 9, Inicijativa.

59 Izveštaj, Annex III, lxxii.

sistema centralnih organa koji će biti nadležni za prijem zahteva inostranih potrošača obezbeđuje potrebnu specijalizaciju, što bi se teže postiglo putem donošenja protokola uz postojeću Hašku konvenciju o olakšanju pristupa sudovima. Centralni organi države opredeljenja i države porekla turista pre svega razmenjuju relevantne informacije o sadržini prava i dostupnim postupcima zaštite, pri čemu turista koji je započeo postupak u zemlji opredeljenja, odnosno onaj koji namerava da to učini u roku od 2 nedelje od povratka kontaktira Centralni organ u svojoj državi. Dalje, članice određuju posebna nadležna tela: ovi organi deluju po podnetim zahtevima turista u državi opredeljenja, obavestavajući turiste o pravima, forumu za rešavanje sporova i dovodenje u kontakt sa licima koja im mogu pružiti besplatnu pravnu pomoć i saraduju sa centralnim organima.

Značajno, član 7 Inicijative propisuje nacionalni tretman turista, izjednačavajući ih sa državljanima države domaćina sa uobičajenim boravištem u zemlji u pogledu prava na pristup sudu i (kada je to potrebno) pravnu pomoć pred sudovima i drugim organima. Sledeća odredba usvaja rešenje Haške konvencije o olakšanju pristupa sudovima, isključujući autorsku kauciju u sudskom ili alternativnom postupku rešavanja sporova kao svaki oblik obezbeđenja koji bi bio aktiviran činjenicom da je tužilac ili umešač stranac bez prebivališta u državi opredeljenja, uz neposrednu izvršnost odluka o troškovima radi sprečavanja veksatornih zahteva.

Analizirajući navedene odredbe, njihovo očigledno oslanjanje na model već postojećih regionalnih mehanizma zaštite govori protiv zaključka da Inicijativa u pravnom smislu donosi mnogo više od pokretačke sile pred Hašku konferenciju. Naprotiv, ovaj akt je kombinacija mehanizama za olakšanu komunikaciju turista i nadležnih organa, kao i država međusobno, sistem dovođenja aktera u vezu i isključenja aktorske kaucije preuzet iz Haške konvencije o olakšanju pristupa sudovima. Pitanje eventualne unifikacije kolizionih normi koje bi uredile položaj turista kao inostranih potrošača na način sličan MERCOSUR Sporazumu nije ni pomenuto, možda ocenjeno kao previše ambiciozno u ovom trenutku. Na neki način, moglo bi se tvrditi da bi nova Haška konvencijadoneta usvajanjem Inicijative u velikoj meri predstavljala pokušaj reinkarnacije manje uspešnih projekata ove organizacije.

5. ZAKLJUČAK

Ideja o jednom supranacionalnom dokumentu koji bi obuhvatio i magično rešio sve probleme sa kojima se turisti suočavaju nerealna je. Tačno je da dodatna sigurnosna mreža (engl. *safety-net*) nije pružena turistima van paket-aranžmana,⁶⁰ ali možda bi adekvatnije bilo reći da ne postoji sistem zaštite *specifičan* za turiste. U krajnjoj liniji, to je posledica njihovog izbora koji vodi klasičnim načinima ostvarivanja prava, a kojima se služe i sami državljani države opredeljenja. U nacionalnim pravima postoje različiti, ali svakako čitavi mozaici propisa kojima se garantuje zaštita, tako da nije *nepostojanje*, već *nepoznavanje* istih ono što turiste stavlja u nezavidan položaj.

U skladu sa navedenim, uspostavljanje međunarodne mreže za pružanje podrške turistima je nesumnjivo *conditio sine qua non* daljeg rada na ovom projektu. Da li će sadašnji stav Haške konferencije kojim se odustaje od bilo kakve unifikacije na planu rešavanja sukoba zakona biti promenjen ukoliko Inicijativa postigne uspeh u vidu velikog broja ratifikacija ostaje da se vidi. Čini se da se uz odgovarajuća ograničenja, možda moglo ići i korak dalje, stopama rešenja usvojenog u MERCOSUR Sporazumu. Isključenje *cautio iudicatum solvi* može se pokazati korisnim ukoliko prevaziđe skroman uspeh koji je Haška konvencija o olakšanju pristupa sudovima zasada postigla. Ovde treba primetiti da i ako se radi o otklanjanju jedne prepreke, sudski postupak sadrži čitav niz mnogo ozbiljnijih, pre svega zbog rokova za postupanje u predmetu, a koji će se teško promeniti u cilju izlaska u susret turistima. U tom smislu, alternativni načini rešavanja sporova zbog svoje fleksibilnosti i efikasnosti ostaju poželjniji forum kojim bi turisti mogli da se koriste, mada je dosadašnji rad Haške konferencije više usmeren na obaveštavanje turista o postojećim mehanizmima, a ne eventualnom kreiranju novog ADR mehanizma koji bi bio skrojen za njihove potrebe.

Nekoliko pojedinosti praktične prirode treba imati na umu, na prvom mestu pitanje finansiranja mreže za zaštitu u država članicama, imajući u vidu da je EEC-Net imao veliku prednost na ovom polju kao sistem osnovan u okviru EU. Takođe, veći broj učesnika u izradi međunarodnog dokumenta često znači i veći broj kompromisa. Zbog toga je neophodno da se konvencija donese u okviru organizacije koja ima značajan broj članica, već uspostavljenju stabilnu strukturu i izgrađenu reputaciju koja bi olakšala sprovođenje ove ideje. Haška konferencija

60 Izveštaj, Annex III, ii.

nesumnjivo ispunjava većinu ovako postavljenih zahteva, mada se zasad očigledno više nudi u ulozi koja se najbliže može okarakterisati kao posrednička, a ne opredeljujuća.

Prva faza u globalnoj zaštiti stranaca započeta je donošenjem međunarodnih akata o osnovnim ljudskim pravima nakon Drugog svetskog rata. Drugu fazu karakteriše pokušaj što bližeg izjednačavanja stranaca i domaćih državljana u formalnom smislu. I ako se ni za jednu od prethodnih ne može tvrditi da su okončane, imajući u vidu varijabilnost pristupa ovom zadatku na svetskom nivou, čini se da se međunarodna zajednica, a samim tim i međunarodno privatno pravo, već okreće ka trećoj fazi: preduzimanju specifičnih aktivnih koraka usmerenih na posebnu pomoć strancima kako bi svoja prava ostvarili u inostranstvu.

Milica Arsić, LL.M.

THE PERSPECTIVES OF TOURISTS IN PRIVATE INTERNATIONAL LAW

Summary

Tourists who opt to organize their travels without travel agencies cannot hope to benefit from a special degree of protection, but the position of these persons abroad is conditioned by the double nature of their role as both foreigners and consumers. Considering the expansion of modern tourism and previous attempts to introduce standards in dealing with foreigners' requests, the focus of international organizations has shifted towards the review of existing and institutionalization of new methods of communication, filing and initiating proceedings before traditional and alternative forums. The subject of this paper is the analysis of the proposed solutions as well as the results of research in this field from the point of view of Private International Law. Given Serbia's long-standing active involvement in the work of this organization, particular attention has been paid to the current work of the Hague Conference on Private International Law on the tourist protection project, as well as to the concept developed in MERCOSUR member states and within the European Union.

Key words: *Private international law. – Tourists. – The Hague Conference on Private International Law. – ADR.*