

*Др Јадранка Дабовић-Анастасовска, редовни професор
Др Ненад Гавриловић, ванредни професор
Правног факултета „Јустинијан Први“
Универзитета „Св. Кирил и Методиј“ у Скопљу*

УДК: 347.4/.5(4-672EU)

ОДГОВОРНОСТ ДАВАОЦА УСЛУГА У ЕВРОПСКОМ УГОВОРНОМ ПРАВУ И У ПРАВНИМ СИСТЕМИМА ЗЕМАЉА РЕГИОНА: ОПШТИ РЕЖИМ

Резиме

У раду се врши упоредна анализа проблематике одговорности даваоца услуга у европском уговорном праву и у правним системима земаља региона. Предмет анализе су, најпре, постојећа правила европског уговорног права о одговорности даваоца услуга код услужних уговора. Наведена анализа је искоришћена као уводна у односу на решења европских правних пројеката за уређивање тзв. општег режима одговорности даваоца услуга. Упоредно су анализирана општа правила земаља региона која се тичу одговорности посленика код уговора о делу. Извршене анализе показују да је актуелна европска регулатива непотпуна и фрагментарна, док легислативни развоји показују малу вероватност изградње општег система одговорности даваоца услуга. Што се решења правних система земаља региона тиче, она се показују као довољно флексибилна и погодна потребама праксе.

Кључне речи: *услуге, уговор о делу, одговорност, право ЕУ, посленик.*

1. Уводне речи

У сваком облигационом односу, укључујући и уговорни, дужник ја носилац појединих обавеза које могу главне или споредне. Главне обавезе се тичу битних елемената конкретног типа уговора док су пак споредне изведене из главних у смислу да служе њиховом правилном остварењу, било у смислу уговора било у смислу резервних диспозитивних правила меродавног права. Ствари нису друкчије када говоримо о услужним пословима, односно о уговорним облигационим односима који су њихов правни оквир. Сваки дужник је носилац главних и споредних обавеза којима су, наравно, корелативна права повериоца. Све ове обавезе, као и сва ова права, чине садржину уговорног облигационог односа који је оквир вршења услужних делатности односно услужних послова. Поверилац, наиме, има право да

захтева извршење обавеза дужника. Уколико дужник потпуно, правилно и правовремено изврши своје обавезе, онда одговарајућа облигација престаје испуњењем. У супротном се поставља питање одговорности дужника за непотпуно, неправилно и/или задоцнело испуњење.

Питање одговорности дужника је нашироко образлагано у општој теорији облигационог права. Неспорно је, наиме, да је дужник дужан да изврши оно на шта је се обавезао. Када ово није случај, поверилац располаже одговарајућим правним средствима да би остварио своја права, било у облику реалног извршења било у облику одговарајућих облигационих санкција за неиспуњење у најширем смислу речи. Овде започињу дилеме и расправе око саме структуре облигације, односно корелативних права и обавеза. Развијене су тзв. монистичка и тзв. дуалистичка концепција облигационих односа.¹ По првој, одговорност дужника за извршење његових обавеза је део јединственог облигационог односа и корелативна је повериоцевом захтеву за реално извршење или за изрицање одређење облигационе санкције (тзв. претенција). По другој, претенција и одговорност су секундарни однос који настаје неиспуњењем.² Наведене дилеме су, свакако, теоретске природе и у њих нећемо детаљније залазити. Одговорност дужника стоји, без разлике да ли је иста базирана на јединственој структури облигационог односа или на секундарној облигацији услед неиспуњења дужникових преузетих обавеза.

Примењена на услужне послове, односно на уговоре о услугама као њихов правни оквир, одговорност дужника се, свакако, може посматрати из аспекта даваоца услуга или из аспекта корисника услуга. Ово имајући у виду да су услужни облигациони односи двострано-обавезујући и теретни. Из аспекта тзв. носиоца карактеристичне обавезе то је свакако давалац, а не корисник, услуга. Зато је занимљивије разгледати његову одговорност мада, правно посматрано, одговорност корисника услуга није мање релевантна. Овај се текст, стога, односи једино на одговорност даваоца услуга. Битно је, даље, одредити обухват анализираних правних правила која се тичу одговорности даваоца услуга. Имајући у виду актуелне развоје, сматрамо да би било занимљиво разгледати одговорност даваоца услуга у европском уговорном праву. Ово из разлога што европско уговорно право не познаје нарочито развијени систем општих правила када је реч о услужним уговорним облигационим односима, о чему ће бити реч даље у раду, па сматрамо да би било занимљиво да се најпре изврши идентификација постојања правила о одговорности даваоца услуга у европском уговорном праву и да се ова евентуална правила упореде са правним правилима земаља региона.

¹ Вид. Галев, Г., Дабовић-Анастасовска, Ј., *Облигационо право*, Скопје 2012, стр. 82-184.

² Вид. Гавриловић, Н., *Неколку белешки за облигацијата [Неколико белешки о облигацији]*, Зборник на Правниот факултет „Јустинијан Први“ во Скопје: во чест на Томислав Чокревски, Скопје, 2010, стр. 801-802.

Наведени приступ је изабран из два разлога. Најпре, циљ је аутора да се преко упоређивања евентуалних правила о одговорности даваоца услуга у европском уговорном праву и правних правила земаља региона утврди актуелност ових потоњих. Наравно, не полази се од претпоставке да су евентуална правила о одговорности даваоца услуга у европском уговорном праву „супериорнија“ у односу на правна правила земаља региона. Намера аутора је једино, имајући у виду да европско уговорно право подразумева текући процес у развоју, извршити упоредну анализу која би показала актуалност правних правила земаља региона. Другим речима, само европско уговорно право подразумева претходна компаративна истраживања и исто је, због тога, погодна као тачка за упоређивање. Друго, о чему ће бити реч даље у раду, намера аутора је образложити тзв. општи режим одговорности даваоца услуга, односно постојање општих и заједничких правила за све услужне уговорне облигационе односе.

2. О постојању општег и посебних режима одговорности: стање европског уговорног права

О обухвату услужних послова европским уговорним, и уопште приватним, правом смо писали у ранијим приликама, било на општем³ било на посебним⁴ нивоима, така да овом приликом једино упућујемо на раније радове. Битно је нагласити, у сваком случају, да је европска регулатива услужних уговора фрагментарна и мање развијена него што је случај са продајним уговорима. Тако, на пр., правилима Директиве 1999/44/ЕЗ Европског парламента и Савета од 25. маја 1999. о појединим аспектима продаје потрошачких добара и повезаних гаранција⁵ се, начелно, не покривају услужни уговори.⁶ Правила Директиве 2011/83/ЕУ Европског парламента и Савета од 25. октобра 2011. о правима потрошача⁷ су, са друге стране, примењива и на услужне уговоре.

³ Вид. Дабовић-Анастасовска, Ј., Гавриловић, Н., *Заштите „слабије“ стране код уговора о услугама у новом европском уговорном праву: модалитети, дилеме и перспективе*, Зборник: Услуге и заштита корисника, Крагујевац 2015, стр. 53-57.

⁴ Вид. Дабовић-Анастасовска, Ј., Гавриловић, Н., *Дужност предуговорног информисања код уговора о услугама у европском уговорном праву: циљеви и правне санкције*, Зборник: Услуге и услужна правила, Крагујевац 2016, стр. 43 и даље.

⁵ Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees, *Official Journal of the European Communities* L 171, 7.7.1999 – Директива 1999/44/ЕЗ.

⁶ Постоји, ипак, могућност примене Директиве 1999/44/ЕЗ и на услужне послове, имајући у виду да се одредбом из чл. 1(4) предвиђа да се уговори за испоруку робе широке потрошње која се тек производи или израђује такође сматрају уговорима о продаји у циљу примене Директиве 1999/44/ЕЗ.

⁷ Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the

Битно је приметити, ипак, да се правилима Директива 2011/83/ЕУ генерално не уређује питање одговорности даваоца услуга, мада постоје неке посредне одредбе које имају утицај на одговорност даваоца услуга. Овакав је случај и са одредбама Директиве 2006/123/ЕЗ Европског парламента и Савета од 12. децембра 2006. о услугама на унутрашњем тржишту.⁸

Остављајући по страну наведене опште европске правне изворе, постоји већи број секторских прописа који се посредно или непосредно тичу одговорности даваоца услуга. Тако, на пр., што се тиче сектора финансијских услуга, посредна правила за кредитне финансијске услуге су садржана у Директиви 2008/48/ЕЗ Европског парламента и Савета од 23. априла 2008. о уговорима о потрошачким кредитима⁹ и у Директиви 2014/17/ЕУ Европског парламента и Савета од 4. фебруара 2014. о уговорима о потрошачким кредитима који се односе на стамбене некретнине.¹⁰ За финансијске услуге уопште, када се нуде на даљину, посредно су примењива правила Директиве 2002/65/ЕЗ Европског парламента и Савета од 23. септембра 2002. о трговању на даљину финансијским услугама које су намењене потрошачима.¹¹ Непосреднија правила о одговорности, ипак, постоје. Тако, на пр., одредбом чл. 13(1) Директиве 2014/92/ЕУ Европског парламента и Савета од 23. јула 2014. о упоредивости накнада повезаних са рачунима за плаћање, пребацивању рачуна за плаћање и приступу рачунима за плаћање са основним услугама,¹² се предвиђа да државе чланице осигуравају да давалац платних услуга без одгоде намири сваки финансијски губитак, укључујући давања и камате, који је генерирао потрошач те који је настао непосредно због тога што тај давалац

European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 304, 22.11.2011 – Директива 2011/83/ЕУ.

⁸ Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market, *Official Journal of the European Union* L 376, 27.12.2006 – Директива 2006/123/ЕЗ.

⁹ Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC, *Official Journal of the European Union* L 133, 22.5.2008.

¹⁰ Directive 2014/17/EU of the European Parliament and of the Council of 4 February 2014 on credit agreements for consumers relating to residential immovable property and amending Directives 2008/48/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010 (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 60, 28.2.2014.

¹¹ Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC, *Official Journal of the European Communities* L 271, 9.10.2002.

¹² Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 257, 28.8.2014.

платних услуга, који је укључен у поступак пребацивања рачуна, не поштује своје обавезе.

Неки европски правни инструменти у сектору финансијских услуга имају ширу примену него што је област заштите потрошача. Такви су правни извори који се односе на платне услуге, као што се случај са одредбама Уредбе (ЕУ) 2015/751 Европског парламента и Савета од 29. априла 2015. о међубанкарским надокнадама за платне трансакције на основу картица.¹³ Док наведени правни извор садржи само посредне одредбе о одговорности даваоца услуга, постоје извори који уређују и неке непосреднија правила о одговорности даваоца услуга. Тако, на пр., у смислу чл. 73(1) Директиве (ЕУ) 2015/2366 Европског парламента и Савета од 25. новембра 2015. о платним услугама на унутрашњем тржишту,¹⁴ државе чланице осигуравају да у случају неауторизоване платне трансакције давалац платних услуга надокнађује платиоцу износ неауторизоване платне трансакције одмах, а у сваком случају најкасније до краја следећег радног дана, након што је сазнао за трансакцију или након што је обавештен о њој, осим ако давалац платних услуга има оправдане разлоге сумњати у превару и наведене разлоге саопшти одговарајућем националном телу у писаном облику.

Следећи сектор за који постоје посебна правила је сектор превоза, тим што европска регулатива познаје посебна правила за различите гране превоза. За железнички превоз су релевантна правила Уредбе (ЕЗ) бр. 1371/2007 Европског парламента и Савета од 23. октобра 2007. о правима и обавезама путника у железничком превозу¹⁵ и правила Директиве 2012/34/ЕУ Европског парламента и Савета од 21. новембра 2012. о успостављању јединственог Европског железничког простора.¹⁶ За поморску и унутрашњу пловидбу су релевантна не само правила Уредбе (ЕУ) бр. 1177/2010 Европског парламента и Савета од 24. новембра 2010. о правима путника кад путују морем или унутрашњим пловним

¹³ Regulation (EU) 2015/751 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2015 on interchange fees for card-based payment transactions (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 123, 19.5.2015.

¹⁴ Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market, amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010, and repealing Directive 2007/64/EC (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 337, 23.12.2015.

¹⁵ Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on rail passengers' rights and obligations, *Official Journal of the European Union* L 315, 3.12.2007.

¹⁶ Directive 2012/34/EU of the European Parliament and of the Council of 21 November 2012 establishing a single European railway area (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 343, 14.12.2012.

путевима,¹⁷ већ и правила Уредбе (ЕЗ) бр. 392/2009 Европског Парламента и Савета од 23. априла 2009. о одговорности превозника у превозу путника морем у случају несрећа.¹⁸ За аутобуски превоз важе правила Уредбе (ЕУ) бр. 181/2011 Европског парламента и Савета од 16. фебруара 2011. о правима путника у аутобуском превозу,¹⁹ као и правила Директиве 2009/103/ЕЗ Европског парламента и Савета од 16. септембра 2009. у односу на осигурање од грађанско-правне одговорности у погледу употребе моторних возила и извршење обавезе осигурања од такве одговорности.²⁰ Коначно, што се ваздушног превоза тиче, битне су одредбе Уредбе Савета (ЕЗ) бр. 2027/97 од 9. октобра 1997. о одговорности ваздушних превозника у случају несрећа,²¹ Уредбе (ЕЗ) бр. 261/2004 Европског парламента и Савета од 11. фебруара 2004. о утврђивању општих правила одштете и помоћи путницима у случају ускраћеног укрцавања и отказивања или дужег кашњења лета у поласку²² и Уредбе (ЕЗ) бр. 785/2004 Европског парламента и Савета од 21. априла 2004. о захтевима за ваздушне превознике и операторе ваздухоплова у вези са осигурањем.²³

За сектор туристичких услуга су битна правила нове Директиве (ЕУ) 2015/2302 Европског парламента и Савета од 25. новембра 2015. о путовањима

¹⁷ Regulation (EU) No 1177/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway and amending Regulation (EC) No 2006/2004 (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 334, 17.12.2010.

¹⁸ Regulation (EC) No 392/2009 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on the liability of carriers of passengers by sea in the event of accidents (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 131, 28.5.2009.

¹⁹ Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No 2006/2004 (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 55, 28.2.2011.

²⁰ Directive 2009/103/EC of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 relating to insurance against civil liability in respect of the use of motor vehicles, and the enforcement of the obligation to insure against such liability (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 263, 7.10.2009.

²¹ Council Regulation (EC) No 2027/97 of 9 October 1997 on air carrier liability in the event of accidents, *Official Journal of the European Communities* L 285, 17.10.1997.

²² Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of 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 (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 46, 17.2.2004.

²³ Regulation (EC) No 785/2004 of the European Parliament and of the Council of 21 April 2004 on insurance requirements for air carriers and aircraft operators, *Official Journal of the European Union* L 138, 30.4.2004.

у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима,²⁴ док је одговорност у тзв. *timeshare* сектору посредно покривена правилима Директиве 2008/122/ЕЗ Европског парламента и Савета од 14. јануара 2009. о заштити потрошача у односу на одређене аспекте уговора о праву на временски ограничену употребу некретнине, о дугорочним производима за одмор, о препродаји и о размени.²⁵ Правила ова два правна извора се тичу заштите потрошача. Са друге стране, одредбама Директиве 2000/31/ЕЗ Европског парламента и Савета од 8. јуна 2000. о одређеним правним аспектима услуга информационог друштва на унутрашњем тржишту, посебно електронске трговине,²⁶ су предвиђена правила о одговорности тзв. даваоца услуга информационог друштва. Тако, постоје одредбе о ограниченој одговорности даваоца услуга информационог друштва за пренос електронске поруке коју му је предао корисник услуга (чл. 12 Директиве 2000/31/ЕЗ), о ограниченој одговорности даваоца услуга информационог друштва за привремено складиштење података унетих од стране корисника услуга (чл. 13 Директиве 2000/31/ЕЗ) и о ограниченој одговорности даваоца услуга информационог друштва за трајно складиштење података пружених од стране корисника услуга (чл. 14 Директиве 2000/31/ЕЗ).²⁷

Све у свему, може се извести генералан закључак да европско уговорно право не познаје општи режим одговорности даваоца услуга, односно одговорности која се односи на сваку услугу која ја покривена правилима европског права. Постоје, како се види, нека посредна²⁸ правила одговорности која произлазе или из обавезе предуговорног информисања корисника услуга, као што је случај са одредбама Директиве 2011/83/ЕУ или из могућности

²⁴ Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC, *Official Journal of the European Union* L 326, 11.12.2015.

²⁵ Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 33, 3.2.2009.

²⁶ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'), *Official Journal of the European Communities* L 178, 17.7.2000 – Директива 2000/31/ЕЗ.

²⁷ Давалац услуга информационог друштва, такође, нема општу обавезу да при пружању својих услуга прати информације које преноси или похрањује нити пак општу обавезу да активно тражи чињенице или околности које би указивале на противзаконите активности (чл. 15 Директиве 2000/31/ЕЗ).

²⁸ Вид. Hatzopoulos, V., *Forms of Mutual Recognition in the Field of Services*, Regulating Trade in Services in the EU and the WTO: Trust, Distrust and Economic Integration (eds. I. Lianos, O. Odudu), Cambridge University Press, Cambridge, 2012, стр. 90-91.

осигурања даваоца услуга од одговорности, као што је случај са одредбама чл. 23 Директиве 2006/123/ЕЗ.²⁹ Нека од тих правила су општија док су нека секторска.³⁰ Општа су правила, у принципу, посредног карактера, док су секторска правила непосредније природе. Све у свему, недостају општа правила приватног права имајући у виду, генерално, да је европска регулатива услужних уговора више регулатива услужног сектора. Стога, преплићу се аспекти приватног и јавног права док се акценат на потоње.³¹

Сва се претходна излагања, наравно, тичу европског уговорног права у смислу уговорног права Европске уније. Говоримо, другим речима, о важећим правним изворима Европске уније који се тичу услужног сектора и услужних уговора. Како је већ речено, у принципу говоримо о посредним правилима. Тако, на пр., посредан утицај имају и одредбе Директиве Савета 93/13/ЕЕЗ од 5. априла 1993. о нечасним одредбама у потрошачким уговорима,³² одредбе Директиве 2005/29/ЕЗ Европског Парламента и Савета од 11. маја 2005. о нечасним трговачким праксама између трговаца и потрошача на унутрашњем тржишту,³³ као и одредбе Директиве 2006/114/ЕЗ Европског парламента и Савета од 12. децембра 2006. о обмањивом и компаративном оглашавању.³⁴ Може се тврдити, чак, и да су нека правила Директиве 2006/123/ЕЗ, у суштини, правила уговорног права.³⁵ Не постоје, међутим, општа правила о одговорности даваоца услуга која би се, наравно, модификовала посебним секторским правилима, било постојећих било евентуалних. Таква су правила, на пр., била

²⁹ Вид. Wiberg, M., *The EU Services Directive: Law or Simply Policy?*, T.M.C. Asser, The Hague, 2014, стр. 38.

³⁰ Вид. Micklitz, H.-W., *Regulatory Strategies on Services Contracts in EC Law*, The Regulatory Function of European Private Law (eds. Fabrizio Cafaggi, Horatia Muir Watt), Edward Elgar, Cheltenham, 2009, стр. 18 и даље.

³¹ Вид. Ogus, A., *The Regulation of Services and the Public-Private Divide*, The Regulatory Function of European Private Law (eds. Fabrizio Cafaggi, Horatia Muir Watt), Edward Elgar, Cheltenham, 2009, стр. 7-15; Micklitz, H.-W., *The Public and the Private: European Regulatory Private Law and Financial Services*, European Review of Contract Law 10(4)/2014, стр. 473-475.

³² Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, *Official Journal of the European Communities* L 95, 21.4.1993.

³³ Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive') (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 149, 11.6.2005.

³⁴ Directive 2006/114/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 concerning misleading and comparative advertising (codified version) (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 376, 27.12.2006.

³⁵ Вид. Schauer, M., *Contract Law of the Services Directive*, European Review of Contract Law, 4(1)/2008, стр. 1 и даље.

садржана у предлогу Директиве Савета о одговорности давалаца услуга из 1990,³⁶ који је својевремено повучен.³⁷

Европско уговорно право је, међутим, жив организам који се континуирано развија. Ово повлачи потребу анализе не само актуелно примењивих правила европског уговорног права, када је ред о услужним уговорним облигационим односима, него и предложених правних извора или политичко-правних докумената који се односе на евентуалне будуће предлоге правних извора. У овом смеру, за одговорност даваоца услуга су релевантне одредбе предлога Уредбе Европског парламента и Савета о заједничком европском праву продаје,³⁸ као и одредбе Нацрта заједничког референтног оквира.³⁹ Потреба њихове анализе се најпре намеће из једноставног разлога што се њихове одредбе односе на област уговорног права уопште. Даље, њихове се одредби тучу и одговорности даваоца услуга. Постоје, наравно, специфичности о којима ће бити реч касније у раду. Битно је, међутим, нагласити да постоји развијенији систем одговорности даваоца услуга па су одредбе ЗЕПП и НЗРО релевантне за у овом раду анализирану проблематику зато што пружају изванредан увид у развојне смерове европског уговорног права. Зато ћемо их, у даљем тексту, разгледати.

Пре него што пређемо на одредбе ЗЕПП и НЗРО о одговорности даваоца услуга, потребно је напоменути неколико ствари о њиховим одредбама. Што се тиче одредаба ЗЕПП, оне имају ограничени утицај на актуелни систем европског уговорног права, и то из два разлога. Прво, Комисија је предлог ЗЕПП повукла својим програмом рада за 2015. годину, како би се изразио измењени предлог у циљу пуног ослобођења потенцијала електронске трговине на дигиталном јединственом тржишту.⁴⁰ Имајући ово у виду, Комисија је 9.12.2015. године,⁴¹ између осталог, изнела легислативни предлог Директиве Европског парламента и Савета о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја.⁴² Правилима ПДДС се покривају аспекти услуга као и аспекти одговорности даваоца услуга, о чему ће бити реч даље у раду. Друго,

³⁶ Proposal for a Council Directive on the liability of suppliers of services, COM(90) 482 final.

³⁷ Вид. Loos, M.B.M., *Towards a European Law of Service Contracts*, European Review of Private Law, 9(4)/2001, стр. 568-569.

³⁸ Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on a Common European Sales Law, COM(2011) 635 final – ЗЕПП.

³⁹ Study Group on a European Civil Code, Research Group on EC Private Law (Acquis Group), *Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law: Draft Common Frame of Reference (DCFR)*, outline edition, Sellier, Munich, 2009 – НЗРО.

⁴⁰ Вид. http://ec.europa.eu/atwork/pdf/cwp_2015_withdrawals_en.pdf (18.4.2017).

⁴¹ Вид. http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/news/151209_en.htm (18.4.2017).

⁴² Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content, COM/2015/0634 final – ПДДС.

не улазећи детаљно у концепт примене ЗЕПП,⁴³ правила ЗЕПП имају ограничени обим примене када је реч о услужним пословима. Правилима ЗЕПП се, наиме, покривају једино тзв. повезани уговори о услугама и тзв. мешовити уговори, укључујући и уговоре о снабдевању дигиталног садржаја.⁴⁴

Систем правила НЗРО за услужне уговоре је далеко развијенији и разрађенији. Правила НЗРО примењива на услужне уговоре су уређена у књизи IV НЗРО која се тече посебних уговора. Трећи део књиге IV НЗРО се односи на услужне уговоре. При том, битно је нагласити да трећи део књиге IV НЗРО садржи како општа правила о уговорима о услугама (глава 1 и 2), тако и посебна правила о посебним облицима уговора о услугама, односно о именованим услужним уговорима. Уређена су, тако, правила о уговору о грађењу (глава 3),⁴⁵ о уговору о обради (глава 4), о уговору о складиштењу (глава 5), о уговору о дизајну (глава 6), о уговору о давању информација и савета (глава 7) и о уговору о лечењу (глава 8). У овом погледу, систем НЗРО подсећа на кодификаторски акт којим се систематски уређују правила примењива на услужне уговоре. Приватно-правна правила о услужним уговорима су, значи, најјасније изражена у систему НЗРО. Покривена су, тако, и питања одговорности даваоца услуга, како општа тако и посебна која се односе на споменуте именоване услужне уговоре. Због тога, у даљем тексту полазимо од правила НЗРО, са фокусом на општи режим одговорности даваоца услуга.

Како је споменуто на почетку излагања, правила европског уговорног права ће бити анализирана упоредно са правним правилима земаља региона. Имајући у виду да је рад ограничен на општи режим одговорности даваоца услуга, релевантна су општа правила уговорног облигационог права о уговору о делу. У земљама региона, а као последица заједничке правне историје, ова су правила уређена прописима о облигацијама. Што се приступа тиче, као основа ће бити узета правила савезног југословенског Закона о облигационим односима.⁴⁶ Имајући у виду стање прописа о облигацијама земаља региона,⁴⁷ правила ЗОО 1978 су релевантна и за правне системе Републике Србије и Босне и Херцеговине. Остале земље бивше социјалистичке федерације имају нове

⁴³ Вид. Гавриловић, Н., *Кон заедничкото европско право за продажба [Ка заједничком европском праву продаје]*, Европско право, 1-2/2012, стр. 47-48.

⁴⁴ Вид. Дабовић-Анастасовска, Ј., Гавриловић, Н., *Заштите „слабије“ стране ...*, стр. 60-63.

⁴⁵ Вид. Kohl, В., *European Construction Law and the Draft Common Frame of Reference: Selected Topics*, *European Review of Private Law*, 17(4)/2009, стр. 675 и даље.

⁴⁶ *Службени лист Социјалистичке Федеративне Републике Југославије*, бр. 29/78, 39/85, 46/85, 45/89 и 57/89 – ЗОО 1978.

⁴⁷ Вид. Галев, Г., *et al.*, *Компаративно искуство на кодификација на граѓанското право во поранешните југословенски републики: теоретски и практични аспекти [Компаративно искуство кодификације граѓанског права у бившим југословенским републикама: теоретски и практични аспекти]*, Зборник: Кодификација на македонското граѓанско и трговско право, Скопје, 2008, стр. 145-153.

прописе о облигацијама. Тако, у Републици Македонији је на снази Закон о облигационим односима из 2001,⁴⁸ у Републици Словенији је на снази Законик о облигацијама из 2001,⁴⁹ у Републици Хрватској је на снази Закон о облигационим односима из 2005,⁵⁰ док се у Држави Црној Гори примењује Закон о облигационим односима из 2009.⁵¹ Упоредна анализа ће се, стога, вршити имајући у виду одредбе ЗОО 1978, ЗОО МК, ЗОО СЛ, ЗОО ХР и ЗОО ЦГ.

Коначно, имајући у виду структуру свих ових прописа, предмет анализе ће бити одредбе о одговорности посленика (даваоца услуга) код уговора о делу. Реч је, у ствари, о општем режиму одговорности који се примењује на све облике уговора о делу уколико посебним правилима није друкчије уређено, било да је реч о одредбама ЗОО 1978, ЗОО МК, ЗОО СЛ, ЗОО ХР или ЗОО ЦГ било да је реч о одредбама посебних закона (чл. 23. ЗОО 1978; чл. 16. ЗОО МК; чл. 1(2) ЗОО СЛ; чл. 16. ЗОО ЦГ).⁵² Тако, на пр., бројни именовани уговори уређени правилима општих облигационих прописа земаља региона, као што су уговор о грађењу и уговор о превозу, представљају посебне облике уговора о делу. Генерално, бројни су услужни уговори модификације или изведени видови уговора о делу или, пак, мешовити уговори који подразумевају и елементе уговора о делу⁵³ као што су, на пр., облици уговора о хотелским услугама,⁵⁴ односно уговори о пакет аранжманима.⁵⁵ Битно је такође, да се општи режим одговорности посленика (даваоца услуга) не односи једино на потрошачке уговоре него на све уговорне облигационе односе који се могу квалификовати као услужни.

⁴⁸ Закон за облигационите односи, *Службен весник на Република Македонија*, бр. 18/01, 78/01, 04/02, 59/02, 05/03, 84/08, 81/09, 161/09, 23/13 и 123/13 – ЗОО МК.

⁴⁹ *Obligacijski zakonik, Uradni list Republike Slovenije*, št. 83/01, 32/04, 28/06, 29/07, 40/07, 97/07 i 64/16 – ЗОО СЛ.

⁵⁰ *Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine*, br. 35/05, 41/08, 125/11 i 78/15 – ЗОО ХР.

⁵¹ Закон о облигационим односима, *Службени лист Црне Горе*, бр. 47/08, 04/11 и 22/17 – ЗОО ЦГ.

⁵² Ово је случај и са одредбама НЗРО (чл. IV.C.-1:103).

⁵³ Вид., генерално, Васиљевић, М., *Трговинско право*, Београд, 2009.

⁵⁴ Вид., на пр., Радоловић, О., *Одговорност угоститеља за штету због повреде обвеза из изравног уговора о хотелским услугама*, Зборник радова Правног факултета у Сплиту 30(2)/2009, стр. 1048-1054; Радоловић, О., *Агенцијски уговор о хотелским услугама: уговорна одговорност угоститеља у хрватској, еуропској и међународној пословној пракси*, Правни вјесник 26(2)/2010, стр. 23-25; Bech Serrat, J.M., *Quality of Hotel Service and Consumer Protection: A European Contract Law Approach*, *Tourism Management*, 32(2)/2011, стр. 282-285.

⁵⁵ Вид. Bech Serrat, J.M., *The Role of the DCFR in Travel Contracts: Towards an Optional Instrument?*, *Journal of European Consumer and Market Law*, 1(2)/2012, стр. 101. Истини за вољу, одредбе НЗРО не садрже посебна правила о овим уговорима, мада је тзв. *Acquis* група припремила модел правила и за ове уговоре, као и за уговоре о услугама плаћања. Вид. Research Group on the Existing EC Private Law (Acquis Group), *Contract II: General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services*, Sellier, Munich, 2009.

3. Општа правила о обавезама даваоца услуга као предуслов његове одговорности

Генерално, сваки општи систем одговорности се базира на дужности уговорне стране да испуни своје обавезе. Ове обавезе, свакако, могу произаћи било из самог уговора било из евентуалних императивних било из резервних диспозитивних правила меродавног правног извора. Непоштовање ових обавеза, у најширем смислу речи, повлачи одговорност дужника. Тако је и код општег облика услужног уговора (уговора о делу). Правила НЗРО, у том смислу, уређују резервна диспозитивна правила која се имају применити уколико уговорне стране нису друкчије одредиле. Ово, наравно, под претпоставком да се конкретни уговор закључен између уговорних страна може квалификовати као уговор о услугама.

У овом смислу, правила НЗРО о уговорима о услугама се примењују на уговоре где једна страна, давалац услуге, преузима обавезу да испоручи услугу другој страни, клијенту, у замени за накнаду (цену) (чл. IV.C.-1:101(1)(a)). По правилу, значи, услужни уговори су теретни.⁵⁶ Са друге стране, правила НЗРО о уговорима о услугама се примењују, са одговарајућим модификацијама, и на уговоре где давалац услуге преузима обавезу да испоручи услугу клијенту без накнаде (чл. IV.C.-1:101(1)(б)). И бесплатни услужни уговори су, значи, покривени, мада се у примени правила НЗРО мора имати у виду бесплатни карактер пружања услуге. Ово је, наравно, битно за одговорност даваоца услуга мада правила НЗРО нису нарочито јасна у погледу домета споменутих „одговарајућих модификација“.⁵⁷ Једину смерницу садржи правило из чл. IV.C.-2:105(4)(д) НЗРО по којем се само плаћање накнаде и њена висина узимају као критеријум за одређивање садржине стандарда дужне пажње и знања даваоца услуга. У правним системима земаља региона уговор о делу је теретан (чл. 600. ЗОО 1978; чл. 619. ЗОО МК; чл. 619. ЗОО СЛ; чл. 590. ЗОО ХР; чл. 669. ЗОО ЦГ). Наиме, уговором о делу посленик (предузимач, извођач радова) обавезује се да обави одређени посао, као што је израда или оправка неке ствари или извршење неког физичког или интелектуалног рада и сл., а наручилац се обавезује да му за то плати накнаду. Уколико накнада није уговорена, не би било реч о уговору о делу него о неком уговору доброчиног карактера.⁵⁸

Што се структуре обавеза даваоца услуга тиче, може се извести закључак о постојању општих и изведених обавеза. Опште обавезе су главне, у смислу да је реч о битним елементима уговора. Имајући у виду споменути појам услужног уговора, јасно је да је главна обавеза даваоца услуга да клијенту

⁵⁶ У смислу чл. IV.C.-2:101. НЗРО, обавеза плаћања накнаде се претпоставља када је давалац услуге трговац, осим ако околности случаја не указују на нешто друго.

⁵⁷ Упор. чл. IV.H.-1:103. НЗРО.

⁵⁸ Вид. Перовић, С.К., *Облигационо право: књига прва*, Београд, 1986, стр. 718.

испоручи услугу. У смислу правила правних система земаља региона, посленик је дужан да изврши дело (чл. 607(1) ЗОО 1978; чл. 626(1) ЗОО МК; чл. 626(1) ЗОО СЛ; чл. 597(1) ЗОО ХР; чл. 676(1) ЗОО ЦГ). Из ове главне обавезе даваоца услуга произлазе изведене обавезе које мада изведене нису небитне. Реч је о споредним обавезама у смислу њиховом служењу извршења главне обавезе, односно о конкретизацији садржаја главне обавезе даваоца услуге.⁵⁹ Неке од ових обавеза, што је карактеристично за европско уговорно право, се односе на сам процес закључења услужног уговора, односно на тзв. обавезу предговорног информисања клијента (чл. IV.C.-2:102. НЗРО). Друге обавезе даваоца услуга су, пак, комплементарне обавезама клијента. Такав је случај са одредбама чл. IV.C.-2:103. НЗРО којима се уређује обавеза клијента да сарађује са даваоцем услуга. Даље, у смислу конкретизације главне обавезе даваоца услуга да испоручи услугу клијенту, у одредбама НЗРО су садржана правила о обавези праћења смерница клијента (чл. IV.C.-2:107) и о обавези скретања пажње клијенту (чл. IV.C.-2:108). Уређена су, такође, правила о могућности ангажовања подизвођача и набавке опреме и материјала (чл. IV.C.-2:104. НЗРО), као и правила о могућности једностране измене уговора (чл. IV.C.-2:109. НЗРО).

Значајна разрада главне обавезе даваоца услуге да клијенту испоручи услугу је обавеза даваоца услуге о дужној пажњи при испоруци услуге. Правило је да далац услуге мора извршити услугу са пажњом и способностима које би показао разумни далац услуге у околностима случаја, као и у сагласности за евентуалним законским или другим правним правилима која се примењују на услугу (чл. IV.C.-2:105(1) НЗРО). Правилима НЗРО, како се види, степен пажње и знања конкретног даваоца услуге се опредељује упоређивањем са идеалним разумним даваоцем услуга у истим околностима. Ово имајући најпре у виду појам разумности уређен у чл. 1:302. Начела европског уговорног права – НУЕП као и сам појам разумности по правилима НЗРО који се, пак, цени објективно (чл. I-1:104). Релевантна су, такође, евентуална законска или друга правна правилима која се примењују на услугу. Овим се допуњује стандард дужне пажње, са једне стране, али се такође и предвиђају детаљнији критеријуми за одређивање садржине наведеног правног стандарда. Поред наведеног, правила НЗРО уређују и допунске критеријуме који се тичу или стандарда групе које је далац услуге члан (чл. IV.C.-2:105(3)) или пак белега посла, посленика, итд. (чл. IV.C.-2:105(4)). Постоје, значи, правила о

⁵⁹ Наравно, не постоји препрека да уговорне стране уговоре неке споредне обавезе даваоца услуге које су споредне у смислу да су небитне по природи посла. Са друге стране, ове обавезе, мада споредне, могу бити битне у смислу тзв. субјективно битних елемената уговора.

разрађивању садржаја стандарда дужне пажње. Уколико давалац услуге наводи виши стандард пажње, дужан га је показати (чл. IV.C.-2:105(2) НЗРО).⁶⁰

У правним системима земаља региона, посленик је једноставно дужан извршити дело како је уговорено и по правилима посла, односно струке (чл. 607(1) ЗОО 1978; чл. 626(1) ЗОО МК; чл. 626(1) ЗОО СЛ; чл. 597(1) ЗОО ХР; чл. 676(1) ЗОО ЦГ). Битна је, при том, пажња доброг стручњака (чл. 18(2) ЗОО 1978; чл. 11(2) ЗОО МК; чл. 6(2) ЗОО СЛ; чл. 10(2) ЗОО ХР; чл. 11(2) ЗОО ЦГ). Пракса је резонирала у овом смеру и пре доношења ЗОО 1978. Тако, у смислу одлуке Врховног привредног суда, Сл. 156/66, пошто је за квалитет обављеног дела посленик одговоран као стручњак, он је дужан да провери правилност налога наручиоца са професионалном пажњом и да га упозори на недостатке у примљеном налогу. У супротном, сматра се да је посленик повредио своју уговорну обавезу, па може да одговара наручиоцу посла за накнаду штете. Такође, у смислу одлуке Врховног привредног суда, Сл. 1491/69, будући да је посленик обавезан да поступа као добар стручњак, за повреду ове обавезе он не одговара само када је недостатке стварно уочио, већ и онда када их је према претпостављеној професионалној стручности морао запазити, а наручиоцу на њих није скренуо пажњу. Према томе, он је наручиоцу одговоран не само за штету коју проузрокује чињењем, него и нечињењем (пропуштањем).

Поред претходне обавезе, за одговорност даваоца услуга је нарочито битна његова обавеза да постигне резултат. Тако, у смислу чл. IV.C.-2:106(1) НЗРО, давалац услуге је дужан да постигне специфични резултат наведен или предвиђен од клијента у време закључења уговора. Полази се, значи, најпре од резултата наведеног са стране клијента а, уколико клијент није навео жељени резултат посла, онда се полази од оног резултата који је клијент предвидео. Одредбом су, при том, уређени критеријуми за оцену шта се сматра специфичним резултатом посла који клијент није навео мада га је предвидео. Ово се цени имајући у виду да је предвиђени резултат такав за који се очекује да би га клијент разумно предвидео, као и да клијент није имао разлога да верује да постоји озбиљан ризик да резултат посла не би био постигнут. На први поглед, главна обавеза даваоца услуге претпоставља облигацију циља а не облигацију средстава.

Овај општи закључак, међутим, има неколико ограничења. Најпре, давалац услуге има предуговорну дужност информисања клијента о томе да можда неће моћи да постигне од клијента наведени или предвиђени резултат (чл. IV.C.-2:102(1)(а) и (б)).⁶¹ Даље, давалац услуге начелно није одговоран за

⁶⁰ Ово се правило чини сувишним јер може служити као основ евентуалном закључку да је општи захтевани степен пажње нижи. Сличан је случај и са правилом из чл. IV.C.-2:105(5) НЗРО или, у најмањем случају, правилу није место у наведеној одредби.

⁶¹ Повреда ове обавезе повлаче својеврсне правне лекове правила о предуговорном информисању мада може довести и до евентуалне одговорности за неиспуњење. Вид.

непостизање резултата ако је следио упутства клијената (чл. IV.C.-2:107(2) НЗРО), али једино под претпоставком да је испоштовао дужност да клијенту скрене пажњу о овоме (чл. IV.C.-2:108(1)(a) НЗРО).⁶² Коначно, у смислу чл. IV.C.-2:106(1)(б) НЗРО, за ситуације када клијент није навео жељени резултат посла је такође битно да клијент није имао разлога да верује да постоји озбиљан ризик да резултат посла не би био постигнут. Терет доказивања је очигледно на њему. Квалификација општег облика уговора о делу као облигације циља на страни даваоца услуге, значи, ће првенствено зависити од тумачења уговора. Редактори правила НЗРО су пошли од тога да је могуће, и стога потребно, направити *ex ante* квалификацију одређене услуге у смислу да ли је предвиђен резултат услуге па зато говоримо о облигацији циља. Решење се брани као флексибилно јер омогућује да се имају у виду посебности сваког типа услуге. Вероватност постојања обавезе резултата, тако, доводи до квалификације обавезе у смислу облигације циља ако, наравно, друкчије није уговорено.⁶³

У правним системима земаља региона, начелно се сматра да је главна обавеза посленика у ствари облигацији циља, јер је посленик дужан да постигне одређени резултат посла.⁶⁴ Полази се, при том, од тога да је предмет уговора о делу, у правилу, постизање одређеног резултата. Дозвољава се, са друге стране, могућност да се обавеза посленика исцрпи у самом раду, односно да одређени резултат изостане, али само из објективних разлога или због кривике наручиоца посла.⁶⁵ Постоје, међутим, и мишљења да основна обавеза посленика може подразумевати и облигацију средстава. Другим речима, посленик се обавезује да изврши одређени посао односно да преузме одређени рад а резултат овог рада ће се ценити по природи обавезе, садржини и циљу уговора који су уговорне стране желеле постићи.⁶⁶ Чини се да је ово становиште правилно, па се зависно од природе конкретне обавезе и околностима случаја има ценити да ли је реч о облигацији циља или о облигацији средстава. Типичан случај потоње би било лечење.

Садржина обавезе даваоца услуга је, значи, нужна детерминанта његове евентуалне одговорности. Како се види из претходног излагања, врло је битно да ли се конкретни услужни уговор квалификује као да подразумева облигацију

M. Barendrecht *et al.*, *Principles of European Law on Service Contracts (PEL SC)*, Sellier, Munich, 2007, стр. 177.

⁶² Упор. чл. 606(2) ЗОО 1978, чл. 625(2) ЗОО МК, чл. 625(2) ЗОО СЛ, чл. 596(2) ЗОО ХР и чл. 675(2) ЗОО ЦГ.

⁶³ Вид. Barendrecht, M. *et al.*, *нав. дело*, стр. 226-233.

⁶⁴ Вид. Милошевић, Љ., *Облигационо право*, Београд, 1982, стр. 353; Кларић, П., Ведриш, М., *Грађанско право: опћи дио, стварно право, обвезно и наслеђено право*, Загреб, 2006, стр. 537.

⁶⁵ Вид. Лоза, Б., *Облигационо право II: посебни дио*, Сарајево, 1971, стр. 124.

⁶⁶ Вид. Перовић, С.К., *нав. дело*, стр. 711-712; Момчиновић, Х., *Уговори обвезног права: прва књига*, Загреб, 1987, стр. 57; Мијачић, М., *Облигациони уговори*, Београд, 1990, стр. 131.

циља или једино облигацију средстава. Уколико је реч о облигацији циља, давалац услуге је начелно одговоран за неиспуњење у смислу непостизања резултата посла (услуге) па клијенту стоје на располагање сва правна средства која меродавна правила предвиђају за случајеве неиспуњења уговорних обавеза. Он ће, такође, бити одговоран и за неиспуњење осталих његових обавеза, укључујући и обавезу о дужној пажњи при пружању услуге. Уколико је реч о облигацији средстава, давалац услуге ће начелно бити одговоран за неиспуњење једино ако није показао дужну пажњу при пружању услуге, док за непостизање резултата није одговоран. Наравно, и у овим случајевима, он је одговоран и за неиспуњење осталих његових обавеза. У даљем тексту се задржавамо на конкретна правила одговорности даваоца услуга. У погледу структуре, полазимо од његове одговорности за недостатке посла, имајући у виду специфичности не само правила европског уговорног права већ и правила правних система земаља региона. Наравно, одговорност даваоца услуга за недостатке посла није једина његова одговорност. Ова су правила, међутим, специфична за одговорност даваоца услуга не само у европском уговорном праву него и у правним системима земаља региона. Акцент се, стога, ставља на ова правила док за неке друге облике повреде уговора какав је, на пр., случај доцње, у принципу важе општа правила уговорног права.

4. Конкретна правила општег режима одговорности даваоца услуга

4.1. Одговорност за недостатке

Правило је да извршена услуга мора одговарати уговору и резервним правилима меродавног права као и, евентуално, императивним стандардима струке. Ако услуга (посао) не одговара овим захтевима, онда се поставља питање одговорности даваоца услуге за тзв. недостатке или мане испуњења. Ова се одговорност, у принципу, односи на тзв. саобразност услуге па се стога именује и као одговорност за несаобразност. Одговорност даваоца услуга за несаобразност је, у принципу, везана за потребу тзв. нотификације несаобразности и по томе се, између осталог, разликује од одговорности за потпуно, делимично и задоцнело неиспуњење. И по правилима НЗРО, клијент је дужан обавестити даваоца услуге о несаобразности уколико, за време вршења услуге, постане свестан да давалац услуге не испуњава своје обавезе о постизању наведеног или претпостављеног резултата (чл. IV.C.-2:110(1)). Потреба нотификације, како се види, се односи најпре на ситуације када главна обавеза даваоца услуга подразумева облигацију циља. Даље, примени правила има места једино када је реч о несаобразности које је клијент постао свестан за време извршења услуге а не по истеку рока у којем се услуга мора извршити. Претпоставља се да је клијент био свестан ако би он, из свих чињеница и

околностима случаја познатим клијенту, имао разлога да буде свестан без даљег испитивања ствари (чл. IV.C.-2:110(2) НЗРО).

Реч је, како се види, о посебном случају нотификације несаобразности који је очигледно уведен у интересу даваоца услуга. Ово се види и из одредбе чл. IV.C.-2:110(3) НЗРО којом се предвиђа да давалац услуга има право накнаде штете и одговарајућег усаглашавања рока извршења услуге уколико недавање нотификације од стране клијента доведе до поскупљења услуге или до пролонгирања рока њеног извршења. Евидентно је, значи, да је реч о посебном правилу које је непознато правним системима земаља региона. Оно се једино може посредно вући из обавезе сарадње уговорних страна у облигационим односима, односно као последица начела савесности и поштења, као и из решења које подразумева да наручилац има право да врши надзор над обављањем посла и даје упутства кад то одговара природи посла, а посленик је дужан да му то омогући (чл. 603. ЗОО 1978; чл. 622. ЗОО МК; чл. 622. ЗОО СЛ; чл. 593. ЗОО ХР; чл. 672. ЗОО ЦГ). Са друге стране, постоје решења која подразумевају да ако се у току извршења дела покаже да се посленик не држи услова уговора и уопште да не ради како треба, те да ће извршено дело имати недостатке, наручилац може упозорити посленика на то и одредити му примерен рок да свој рад саобрази својим обавезама. Ако до истека тог рока посленик не поступи по захтеву наручиоца, овај може раскинути уговор и захтевати накнаду штете (чл. 608. ЗОО 1978; чл. 627. ЗОО МК; чл. 627. ЗОО СЛ; чл. 598. ЗОО ХР; чл. 677. ЗОО ЦГ).

Што се тиче одговорности даваоца услуга за несаобразност услуге по истеку рока и којем се услуга мора извршити, односно за несаобразност услуге по предаји посла, примењива су општа правила НЗРО.⁶⁷ Нотификација несаобразности је нужна (чл. III.-3:107(1) НЗРО), осим када је клијент потрошач (чл. III.-3:107(4) НЗРО). Нотификација се мора дати у разумном року и мора садржати податке о природи несаобразности (чл. III.-3:107(1) НЗРО), тим да разумни рок тече од времена завршавања услуге или од времена када је клијент открио или разумно могао открити несаобразност, ако је потоње доцније (чл. III.-3:107(3) НЗРО). Расположиви правни лекови клијента по правилима НЗРО су, како је споменуто, под општем режиму одговорности за неиспуњење.⁶⁸

У погледу одговорности за несаобразност су релевантна и правила ЗЕПП која се односе на одговорност у погледу тзв. повезаних уговора о услугама и у

⁶⁷ Вид. von Bar, C., Clive, E., (eds.), *Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law: Draft Common Frame of Reference (DCFR), Volume II*, Oxford University Press, Oxford, 2010, стр. 1690.

⁶⁸ Вид. Гавриловић, Н., Тушевска, Б., *Концепт раскида уговора због (материјалних) недостатака испуњења*, *Анали Правног факултета Универзитета у Зеници*, 11/2013, стр. 20-21.

погледу уговора о снабдевању дигиталног садржаја.⁶⁹ У погледи последњих, правила ЗЕПП уређују одговорност снабдевача дигиталног садржаја упоредно са одговорношћу продавца.⁷⁰ Начелно је потребна нотификација несаобразности и то у разумном року (чл. 122(1) ЗЕПП), док објективни рок износи две године од предаје (чл. 122(2) ЗЕПП), мада се ова правила не примењују када је корисник потрошач (чл. 106(3)(б) ЗЕПП). Што се тиче тзв. повезаних уговора о услугама, битно је најпре споменути да се обавеза пружања услуге начелно третира у смислу облигације циља (чл. 148(1) ЗЕПП), мада се предвиђа да је ово случај само када постоји изричита или прећутна обавеза у овом смеру. Иначе се сматра да је уговорена облигација средстава (чл. 148(2) ЗЕПП). Наведени приступ је у много шта комплементаран приступу НЗРО.⁷¹ Нотификација несаобразности начелно је потребна и код ових уговора али само ако су трговачки, и то у разумном року (чл. 156(1) ЗЕПП), док горе споменути објективни рок од две године примењив на уговоре о продаји и на уговоре о снабдевању дигиталног садржаја изостаје. У погледи правних лекова, изузев неких специфичности, начелно су примењива они који важе и за купца.⁷² Као што је случај и са решењима НЗРО, другим речима, расположиви правни лекови у систему ЗЕПП начелно одговарају јединственом концепту неиспуњења.⁷³

Коначно, битно је споменути да правила ПДДС уређују такође питање одговорности снабдевача (добављача) дигиталног садржаја.⁷⁴ Како је споменуто, у праву ЕУ не постоји режим одговорности даваоца услуга као што постоји у односу на продавца по правилима Директиве 1999/44/ЕЗ, тако да су предложена правила ПДДС помак у овом смеру. Јасно је, са друге стране, да се правила ПДДС не примењују на све услуге него само на уговоре о снабдевању (испоруци) дигиталног садржаја а ови уговори садрже изражену услужну

⁶⁹ Вид. Penadés, J.P., *Contract for the Supply of Digital Content*, European Perspectives on the Common European Sales Law (eds. J.P. Penadés, L.M.M. Velencoso), Springer, Cham, 2015, стр. 207 и даље.

⁷⁰ Вид. García Rubio, M. P., *Non Conformity of Goods and Digital Content and its Remedies*, European Perspectives on the Common European Sales Law (eds. J.P. Penadés, L.M.M. Velencoso), Springer, Cham, 2015, стр. 136 и даље.

⁷¹ Вид. Zoll, F., Watson, J., *Obligation to achieve result and obligation of care and skill (Article 148)*, Common European Sales Law (CESL): Commentary (ed. R. Schulze), Nomos, Baden-Baden, 2012, стр. 619-620.

⁷² Вид. José Reyes López, M., *Obligations and Remedies Under a Related Service Contract*, European Perspectives on the Common European Sales Law (eds. J.P. Penadés, L.M.M. Velencoso), Springer, Cham, 2015, стр. 225 и даље.

⁷³ Вид. Гавриловић, Н., Тушевска, Б., *нав. чланак*, стр. 21-22.

⁷⁴ Вид. Spindler, G., *Contracts For the Supply of Digital Content - Scope of application and basic approach: Proposal of the Commission for a Directive on contracts for the supply of digital content*, European Review of Contract Law 12(3)/2016, стр. 183 и даље.

компоненту.⁷⁵ Сам испоручени дигитални садржај, по решењима ПДДС, треба бити у саобразности са уговором. Како би био у складу с уговором, ако је релевантно, дигитални садржај треба бити: (а) у количини и верзији које се захтевају уговором те имати квалитет, трајање, функционалност и интероперабилност и друге радне белеге попут доступности, континуитета и сигурности који се захтевају уговором, укључујући и све информације из предуговорног раздобља које чине саставни део уговора; (б) прикладан за било коју посебну намену за коју је потребан потрошачу и о којој је потрошач обавестио добављача те коју је добављач прихватио у тренутку склапања уговора; (ц) бити испоручен заједно са упутима и сервисом како се захтева уговором; и (д) бити ажуриран како је утврђено уговором (чл. 6(1) ПДДС).

Битно је споменути да су правила ПДДС правила тзв. пуне хармонизације, тако да државе чланице не смеју задржавати ни уводити одредбе које одступају од оних утврђених правилима ПДДС, укључујући и блаже или строже одредбе којима се осигурава различити ниво заштите потрошача (чл. 4). У том смислу, правила ПДДС не познају захтев нотификације несаобразности. Што се одговорности тиче, снабдевач одговара потрошачу за сваку неостварену испоруку дигиталног садржаја, за сваку несаобразност која постоји у тренутку испоруке дигиталног садржаја као и, ако је уговором предвиђено да ће се дигитални садржај испоручивати током одређеног раздобља, за сваку неусклађеност која настане током тог раздобља (чл. 10. ПДДС). Учињен је, како се види, покушај уређивања јединственог појма неиспуњења, мада не у потпуности. Тако, док су за неиспоруку дигиталног садржаја предвиђени правни лекови раскида и накнаде штете (чл. 11. и 15. ПДДС), за несаобразност су уређена посебна правила које се тичу права потрошача да захтева довођење дигиталног садржаја у саобразности са уговором, да захтева умањење цене, да захтева накнаду штете или, под одређеним условима,⁷⁶ да раскине уговор (чл.

⁷⁵ У смислу чл. 2(1) ПДДС, под дигиталним садржајем се подразумевају не само подаци који се производе и испоручују у дигиталном облику, на пр. видео и аудио записи, апликације, дигиталне игре и све остале врсте рачунарских програма, него и услуга којом се омогућује стварање, обрада или складиштење података у дигиталном облику, ако те податке доставља потрошач, као и услуга којом се омогућава размена и било која друга интеракција са подацима у дигиталном облику које достављају други корисници услуге.

⁷⁶ Тако, у смислу чл. 12(5) ПДДС, потрошач може раскинути уговор само ако несаобразност са уговором нарушава функционалност, интероперабилност и остале главне радне белеге дигиталног садржаја попут доступности, континуитета и сигурности, док терет доказивања да због несаобразности са уговором нису нарушени функционалност, интероперабилност и остали главни радни белези дигиталног садржаја сноси снабдевач. У чл. 16. ПДДС су, пак, предвиђена посебна правила о могућности потрошача да раскине дугорочни уговор о снабдевању дигиталног садржаја, у смислу да ако је уговором предвиђена испорука дигиталног садржаја на неодређени рок или ако су почетно трајање уговора или било која комбинација рокова

12. и 15. ПДДС). Уређена је, такође, могућност тзв. каскадне одговорности (чл. 17. ПДДС).

У правним системима земаља региона, одговорност посленика за недостатке дела је уређена тако да је потребно извршити нотификацију недостатака. Ово, наравно, после прегледа извршеног дела чим је то по редовном току ствари могуће (чл. 614(1) ЗОО 1978; чл. 633(1) ЗОО МК; чл. 633(1) ЗОО СЛ; чл. 604(1) ЗОО ХР; чл. 683(1) ЗОО ЦГ). Наиме, наручилац је дужан прегледати извршено дело чим је то по редовном току ствари могуће⁷⁷ и о нађеним недостацима без одлагања обавестити посленика.⁷⁸ Прави се, при том, разлика између тзв. видљивих и тзв. скривених недостатака. Док је за прве, како се види, наручилац дужан дати нотификацију „без одлагања“, за тзв. скривене недостатке постоје посебни рокови. Тако, ако се доцније покаже неки недостатак који се није могао открити обичним прегледом, наручилац се ипак може позвати на њега, под условом да о њему обавести посленика што пре, а најдуже у року од месец дана од његовог откривања. Рок од месец дана је рок у којем се мора послати нотификација и овај рок је субјективан. Са друге стране, истеком две године од пријема обављеног посла, наручилац се више не може позвати на недостатке (чл. 615. ЗОО 1978; чл. 634. ЗОО МК; чл. 634. ЗОО СЛ; чл. 605. ЗОО ХР; чл. 684. ЗОО ЦГ). Овај рок је објективан и њиме се такође покрива тзв. гарантни рок у којем посленик уопште одговара за недостатке посла. Као објективни рок, јасно је да овај рок спречава ток субјективног рока.⁷⁹

Дужност наручиоца да нотифицира недостатке посла је везана са правном санкцијом губитка права на позивање на недостатке. Постоје, међутим, извесни изузеци. Код тзв. видљивих недостатака, нотификација недостатака је природно везана за сам преглед ствари. Правило је да после прегледа и примања извршеног рада посленик више не одговара за недостатке који су се могли опазити обичним прегледом, али не и онда када је посленик знао за њих, а није их показао наручиоцу (чл. 614(3) ЗОО 1978; чл. 633(3) ЗОО МК; чл. 633(3) ЗОО СЛ; чл. 604(3) ЗОО ХР; чл. 683(3) ЗОО ЦГ). Тако, у смислу одлуке Вишег трговинског суда, Пж. 3895/02, ако се недостатак дела односи на чињенице које су посленику биле познате, а није их саопштио наручиоцу, он је у злој намери прикрио те чињенице, те је наручиоцу одговоран за накнаду проузроковане штете. Такође, посленик се не може позвати ни на недавање

за његову обнову дужи од 12. месеци, онда потрошач има право раскинути тај уговор у сваком тренутку након истека рока од првих 12. месеци.

⁷⁷ Ако наручилац на позив посленика да прегледа и прими извршени рад то не уради без оправданог разлога, сматра се да је рад примљен (чл. 614(2) ЗОО 1978; чл. 633(2) ЗОО МК; чл. 633(2) ЗОО СЛ; чл. 604(2) ЗОО ХР; чл. 683(2) ЗОО ЦГ).

⁷⁸ У смислу одлуке Привредног апелационог суда, Пж 4659/10 од 25.11.2010. године, рекламација се не мора извршити у писменом облику, па дозвољава се и уважава и усмено дата и саопштена рекламација.

⁷⁹ Вид. Биро, З., *Скривени недостаци* (чл. 615), Коментар Закона о облигационим односима: II (ур. Б. Благојевић, В. Круљ), Београд, 1983, стр. 1510.

нотификације скривених недостатака кад се недостатак односи на чињенице које су му биле познате, или му нису могле остати непознате, а није их саопштио наручиоцу (чл. 617. ЗОО 1978; чл. 636. ЗОО МК; чл. 636. ЗОО СЛ; чл. 607. ЗОО ХР; чл. 686. ЗОО ЦГ). Ово због несавесности посленика, односно због повреде начела савесности и поштења⁸⁰ Чини се да се ови изузеци односе и на дужност прегледа посла.⁸¹

Уредна нотификација је, са наведеним изузецима, предуслов одговорности посленика за недостатке дела. Пошто је уговор о делу теретан, ова је одговорност независна од знања посленика за недостатке. У погледу права наручиоца, он најпре има право захтевати од посленика да недостатак уклони и за то му одреди примерен рок (чл. 618(1) ЗОО 1978; чл. 637(1) ЗОО МК; чл. 637(1) ЗОО СЛ; чл. 608(1) ЗОО ХР; чл. 687(1) ЗОО ЦГ).⁸² Захтев за уклањање недостатка није само право већ, у одређеним ситуацијама, и дужност наручиоца. Наиме, кад извршени посао има недостатак због кога дело није неупотребљиво, односно кад посао није извршен у супротности са изричитим условима уговора, наручилац је дужан допустити посленику да недостатак уклони и одредити посленику примерен рок за отклањање недостатка (чл. 620(1) и (2) ЗОО 1978; чл. 639(1) и (2) ЗОО МК; чл. 639(1) и (2) ЗОО СЛ; чл. 610(1) и (2) ЗОО ХР; чл. 689(1) и (2) ЗОО ЦГ).⁸³ Дужност допустити посленику да недостатак уклони је предуслов активирања других права наручиоца у случају недостатака посла. Ако пак посленик не уклони недостатак до истека примереног рока, наручилац може, по свом избору, извршити отклањање недостатка на рачун посленика, или снизити накнаду, или раскинути уговор (чл. 620(3) ЗОО 1978; чл. 639(3) ЗОО МК; чл. 639(3) ЗОО СЛ; чл. 610(3) ЗОО ХР; чл. 689(3) ЗОО ЦГ). Активирају се, значи, три секундарна права наручиоца између којих он може слободно бирати.

Он најпре може извршити отклањање недостатка на рачун посленика, било самостално или пак поверавањем посла другом лицу. У сваком случају, он

⁸⁰ Вид. Поп Георгиев, Д., *Облигационо право*, Скопје, 1985, стр. 346.

⁸¹ Вид. Перовић, С., *Кад посленик губи право да се позове на претходне чланове (чл. 617)*, Коментар Закона о облигационим односима: књига друга (ур. С. Перовић), Београд 1995, стр. 1096. Ово је јасније за правила ЗОО ХР (чл. 607) у односу на правила ЗОО 1978 (чл. 617), ЗОО МК (чл. 636) и ЗОО СЛ (чл. 636), а најјасније за правила ЗОО ЦГ (чл. 686). Упор. одлука Врховног суда Србије, Прев. 234/04 од 1.3.2005. године и одлука Вишег привредног суда, Пж. 4280/86 од 14.12.1986. године.

⁸² Ако уклањање недостатка захтева претеране трошкове, посленик може одбити да га изврши, али у том случају наручиоцу припада, по његовом избору, право на снижење накнаде или раскид уговора, као и право на накнаду штете (чл. 618(3) ЗОО 1978; чл. 637(3) ЗОО МК; чл. 637(3) ЗОО СЛ; чл. 608(3) ЗОО ХР; чл. 687(3) ЗОО ЦГ).

⁸³ Ова дужност наручиоца стоји једино у ситуацијама када је реч о недостатку због којег дело није неупотребљиво, односно када говоримо о ситуацији где посао није извршен у супротности са изричитим условима уговора. О овим ситуацијама ће бити реч касније у раду.

мора поступати пажњом доброг домаћина односно трговца, што подразумева и дужност обавештења посленика о свом избору, при чему се посленику даје могућност да наручиоцу укаже где или како да уклони недостатке.⁸⁴ Свакако, наручилац од посленика има право накнаде трошкова отклањања недостатка⁸⁵ или пак задржати одговарајући део још неисплаћене накнаде. Друго секундарно право наручиоца је да захтева снижење накнаде. Снижење накнаде врши се у размеру између вредности извршеног рада без недостатка у време закључења уговора и вредности коју би имао у то време извршени рад са недостатком (чл. 621. ЗОО 1978; чл. 640. ЗОО МК; чл. 640. ЗОО СЛ; чл. 611. ЗОО ХР; чл. 690. ЗОО ЦГ). Наручилац има такође право раскинути уговор једностраном изјавом воље.⁸⁶ У сваком случају постојања недостатка, коначно, наручилац има и право на накнаду претрпљене штете (чл. 618(2) и 620(5) ЗОО 1978; чл. 637(2) и 639(5) ЗОО МК; чл. 637(2) и 639(5) ЗОО СЛ; чл. 608(2) и 610(5) ЗОО ХР; чл. 687(2) и 689(5) ЗОО ЦГ).⁸⁷ Своја права наручилац може остварити у року од једне године (чл. 616(1) ЗОО 1978; чл. 635(1) ЗОО МК; чл. 635(1) ЗОО СЛ; чл. 685(1) ЗОО ЦГ), односно у року од две године (чл. 606(1) ЗОО ХР) од учињене нотификације.⁸⁸ Рок је преклузиван па суд на његов истек пази по службеној дужности,⁸⁹ а примењује се на сва права наручиоца.⁹⁰ Правни системи земаља региона такође познају и одређене изузетке.⁹¹

⁸⁴ Вид. Букљаш, И., *Право наручиоца у случају других недостатака извршеног посла* (чл. 620), Коментар Закона о обвезним (облигационим) односима: 3. књига (Букљаш, И., Визнер, Б.), Загреб, 1979, стр. 1924.

⁸⁵ По одлуци Врховног суда Хрватске, Рев. 472/90 од 14.10.1993. године, кад извођач није уклонио недостатке, наручилац може поставити новчани захтев у висини трошкова уклањања недостатака ако је сам уклонио недостатке, а не и пре тога.

⁸⁶ Али, кад се ради о незнатном недостатку, наручилац се не може користити правом на раскид уговора (чл. 620(4) ЗОО 1978; чл. 639(4) ЗОО МК; чл. 639(4) ЗОО СЛ; чл. 610(4) ЗОО ХР; чл. 689(4) ЗОО ЦГ).

⁸⁷ У смислу одлуке Врховног суда Србије, Рев. 68/98 од 16.9.1998. године, ако у извршеном раду нема недостатака наручилац нема право на накнаду штете од посленика.

⁸⁸ Пројектом треће књиге Грађанског законика Републике Македоније је такође предвиђено продужење овог рока са једне на две године.

⁸⁹ Вид. Момчиновић, Х., *Губитак права* (чл. 606), Коментар Закона о обвезним односима (ур. В. Горенц), Загреб, 2005, стр. 897.

⁹⁰ Тако, у смислу одлуке Вишег трговинског суда, Пж. 234/04, наручилац који је посленика на време обавестио о недостацима извршеног посла, своје право на накнаду штете може остварити у року од годину дана по извршеном обавештењу.

⁹¹ Прво, по истеку рока од једне (односно две) године наручилац може, ако је о недостацима благовремено обавестио посленика, приговором против послениковог захтева за исплату накнада истаћи своје право на снижење накнада и на накнаду штете (чл. 616(2) ЗОО 1978; чл. 635(2) ЗОО МК; чл. 635(2) ЗОО СЛ; чл. 606(2) ЗОО ХР; чл. 685(2) ЗОО ЦГ). Друго, наручилац не губи своја права ни након истека две године од учињеног обавештења ако је послениковом преваром био спречен да их остварује (чл.

4.2. Посебно о неупотребљивости дела

Сва горе поменута решења правних система земаља региона се примењују у ситуацијама када посао чије је извршење предмет уговора о делу има недостатке који се могу уклонити. За ситуације када су недостаци такви да се не могу уклонити су предвиђена посебна правила. Тако, кад обављени посао има такав недостатак који га чини неупотребљивим или је обављен у супротности са изричитим условима уговора, наручилац може, не тражећи претходно отклањање недостатка, раскинути уговор и захтевати накнаду штете (чл. 619. ЗОО 1978; чл. 638. ЗОО МК; чл. 638. ЗОО СЛ; чл. 609. ЗОО ХР; чл. 688. ЗОО ЦГ). Наведено посебно правило, значи, не условљава право раскида уговора претходним захтевом наручиоца да посленик уклони недостатак.⁹² Правило, иначе, покрива две ситуације. Прва се односи на случајеве када је дело неупотребљиво. Неупотребљивост дела, као фактичко питање, се цени од случаја до случаја, имајући у виду природу, садржину и циљ конкретног уговора о делу.⁹³ Друга је ситуација она када је посао обављен у супротности са изричитим условима уговора. И у овом случају се може говорити о неупотребљивости дела, у ширем смислу речи, јер послениково непоштовање изричитих услова уговора вероватно доводи у питање употребљивост дела за наручиоца. У оба случаја реч је о тако очитој повреди уговора што се доводи у питање сама његова сврха, па га нема смисла одржати.⁹⁴ Другим речима, за наручиоца дело има недостатке који су неотклоњиви.

По становишту праксе, у смислу одлуке Врховног суда Србије, Гзз. 16/04 од 12.5.2004. године, право наручиоца посла да захтева раскид уговора због уочених недостатака је раскид уговора због неизвршења. Раскид уговора се, међутим, врши једностраном изјавом воље наручиоца а не по снази закона. Применом општих правила о раскиду уговора о неизвршењу, ово би била ситуација слична тзв. фиксном уговору. Правни

606(1) ЗОО ХР). Упор. чл. 500(1) ЗОО 1978, чл. 488(1) ЗОО МК, чл. 480(1) ЗОО СЛ, чл. 422(1) ЗОО ХР и чл. 508(1) ЗОО ЦГ.

⁹² Изгледа да за примену правила није потребна ни нотификација недостатака. Тако, у смислу одлуке Врховног суда Босне и Херцеговине, Пж. 216/86 од 30.10.1986. године, посленик који је при изради главног пројекта, значајно одступио од уговорне обавезе, нема право на накнаду за извршено дело па и када је наручилац примио пројект, а није благовремено приговорио недостацима, ако је за њега такав пројект неупотребљив.

⁹³ Тако, у смислу одлуке Врховног суда Србије, Рев. 2097/06, и без претходног уклањања недостатака наручилац посла може раскинути уговор о делу и захтевати накнаду претрпљене штете у случају очигледних повреда уговора или ако извршено дело има недостатак који га чини неупотребљивим и безвредним.

⁹⁴ Вид. Горенц, В., *Уговор о дјелу*, Обвезно право, посебни дио I: поједини уговори (ур. З. Слакопер), Загреб, 2012, стр. 293.

системи земаља региона, иначе, познају и правило по коме, ако је рок битан састојак уговора, а посленик је у толиком закашњењу са започињањем или завршавањем посла да је очигледно да га неће завршити у року, наручилац може раскинути уговор и захтевати накнаду штете (чл. 609(1) ЗОО 1978; чл. 628(1) ЗОО МК; чл. 628(1) ЗОО СЛ; чл. 599(1) ЗОО ХР; чл. 678(1) ЗОО ЦГ).⁹⁵ Ово правило је конкретизација општег правила о тзв. антиципативном раскиду уговора због неиспуњења (чл. 128. ЗОО 1978; чл. 117. ЗОО МК; чл. 107. ЗОО СЛ; чл. 364. ЗОО ХР; чл. 122. ЗОО ЦГ).⁹⁶ Такође, наручилац има право на раскид уговора и кад рок није битан састојак уговора, ако због таквог закашњења наручилац очигледно не би имао интереса за испуњење уговора (чл. 609(2) ЗОО 1978; чл. 628(2) ЗОО МК; чл. 628(2) ЗОО СЛ; чл. 599(2) ЗОО ХР; чл. 678(2) ЗОО ЦГ).

Наведене одредбе подсећају на концепт тзв. битне повреде уговора,⁹⁷ мада га правни системи земаља региона не познају. Са друге стране, пројектом треће књиге Грађанског законика Републике Македоније је предвиђено увођење општег концепта битне повреде уговора,⁹⁸ по угледу на концепте прихваћене правилима Конвенције Уједињених нација о уговорима о међународној продаји робе – КМПП, Начела UNIDROIT о међународним трговачким уговорима, НЕУП, НЗРО и ЗЕПП.⁹⁹ Што се тиче општег система НЗРО о одговорности за повреду уговора исти се, како је споменуто, примењује и на услужне уговоре. Тако, у смислу чл. III-1:102(3) НЗРО, неиспуњење обавезе је било који неуспех у испуњењу обавезе, био он оправдан или не, укључујући доцњу и било које друго

⁹⁵ У смислу одлуке Врховног суда Србије, Рев. 578/79, наручилац може једнострано раскинути уговор о делу без остављања посленику примереног рока за извршење, ако је закашњење толико да наручилац више нема интереса за испуњење уговора, у ком је случају обавезан да му накнади и проузроковану штету.

⁹⁶ Вид. Гавриловић, Н., *Раскинување на договорите поради неисполнување [Раскид уговора због неиспуњења]*, Зборник на Правниот факултет „Јустинијан Први“ во Скопје: во чест на Владимир Митко, Скопје, 2010, стр. 661-662.

⁹⁷ Тако, у смислу одлуке Врховног суда Србије, Гзз. 16/04 од 12.5.2004. године, тужилац није дужан да прими извршени посао са недостатком који га чини неупотребљивим, јер је то противно циљу који су стране закључењем уговора желеле да постигну. Такође, по одлуци Врховног суда Босне и Херцеговине, Пж. 292/86 од 10.12.1986. године, наручилац је овлашћен да раскине уговор о делу ако радници посленика који се обавезао да одржава котловницу наручиоца тај посао крајње алкаво обављају, не базирајући се на опомене наручиоца.

⁹⁸ Вид. Дабовић-Анастасовска, Ј., Гавриловић, Н., *Раскид уговора услед неиспуњења преко увођења концепта битне повреде уговора у македонском праву*, Право и привреда 7-9/2016, стр. 218-221.

⁹⁹ Ово је случај и са преднацртом друге књиге Грађанског законика Републике Србије. Вид. Комисија за израду Грађанског законика, *Грађански законик Републике Србије, друга књига: облигациони односи (преднацрт)*, Генерални секретаријат Владе Републике Србије, Београд, 2009.

испуњење које није у сагласности са одредбама којима се уређује обавеза.¹⁰⁰ У случају неиспуњења повериоцу стоје на располагање правни лекови уређени у трећој глави књиге III НЗРО. Генерално, поред права дужника да поправи несаобразно неиспуњење, поверилац има право да захтева испуњење, да задржи своје испуњење до испуњења друге стране, да раскине уговор, да захтева умањење цене, као и да захтева накнаду штете и камате. Расположивост ових правних лекова зависи од тога да ли је неиспуњење дужника оправдано или не (чл. III.-3:101. НЗРО). Право раскида уговора се, по правилу, везује за тзв. битно неиспуњење уговора.¹⁰¹ Боље речено, у случајевима битног неиспуњења уговора поверилац може да одмах раскине уговор (чл. III.-3:502(1) НЗРО). У случајевима небитног неиспуњења, право раскида је условљено правом дужника да поправи несаобразно неиспуњење (чл. III.-3:202(1) и III.-3:204(2) НЗРО). Коначно, у случају доцње која не представља битно неиспуњење, поверилац може раскинути уговор само после истека дужнику остављеног допунског примереног рока за испуњење (III.-3:503(1) НЗРО).

Са друге стране, решења чл. IV.C.-2:111 НЗРО покривају шири круг ситуација раскида уговора него што је неиспуњење уговора од стране даваоца услуга. Тако, клијент има генерално право да раскине уговор једностраном изјавом воље и то у било које време (чл. IV.C.-2:111(1) НЗРО).¹⁰² Последице раскида су различите зависно од тога да ли је раскид оправдан или не. Ако је раскид неоправдан, клијент дугује даваоцу услуга накнаду штете (чл. IV.C.-2:111(3) и (4) НЗРО). По правилима НЗРО, једнострано раскид уговора извршен од стране клијента је оправдан у три ситуације. То је најпре ситуација када клијент има ово право на основи изричите уговорне одредбе и реализује ово право сагласно уговорним захтевима (чл. IV.C.-2:111(5)(a) НЗРО). Друга је ситуација када је клијент овлашћен да раскине уговор по правилима треће главе књиге III НЗРО која се односе на право повериоца да раскине уговор због неиспуњења (чл. IV.C.-2:111(5)(б) НЗРО). Трећа је пак ситуација када је клијент овлашћен

¹⁰⁰ Одредба чл. 1:301(4) НЕУП, поред доцње, изричито спомиње и делимично испуњење као и пропуштање стране да сарађује како би се уговор у целости извршио. Одредба чл. 87(1) ЗЕПП пак, поред доцње, изричито спомиње и неиспоруку, несаобразност као и неплаћање.

¹⁰¹ Неиспуњење уговорне обавезе је битно уколико: (а) суштински лишава повериоца од онога што је он овлашћен да очекује по уговору, примењено на целини или на релевантном делу испуњења, осим уколико дужник није предвидео или није разумно могао да предвиди, у време закључења уговора, овај резултат; или (б) је намерно или из крајње непажње и даје повериоцу разлог да поверује да се не може уздати у будуће испуњење дужникове обавезе (чл. III.-3:502(2) НЗРО).

¹⁰² Упор. чл. 629. ЗОО 1978, чл. 648. ЗОО МК, чл. 648. ЗОО СЛ, чл. 619. ЗОО ХР и чл. 698. ЗОО ЦГ.

да раскине уговор по правилима о једностраном раскиду трајне уговорне облигације у смислу чл. III.-1:109(2) НЗРО, при чему је обавезан дати отказни рок (чл. IV.C.-2:111(5)(ц) НЗРО). Дејства се раскида такође равнају по правилима чл. III.-1:109(3) НЗРО (чл. IV.C.-2:111(2) НЗРО). Наведена решења, такође, указују на примену општих правила о неиспуњењу.

У сваком случају, како је споменуто, наручилац има право на накнаду проузроковане штете. Ово, свакако, у свим ситуацијама када посао има недостатке, без обзира да ли их је могуће уклонити или не. Примењују се, при том, правила о уговорној одговорности за штету. По правилу, поверилац има право на накнаду обичне штете и измакле користи, које је дужник у време закључења уговора морао предвидети као могуће последице повреде уговора, а с обзиром на чињенице које су му тада биле познате или морале бити познате (чл. 266(1) ЗОО 1978; чл. 243(1) ЗОО СЛ; чл. 273(1) ЗОО ЦГ). Покривена је, значи, у правилу само предвидљива материјална штета,¹⁰³ мада неки правни систему земаља региона познају и право накнаде нематеријалне штете (чл. 255(1) ЗОО МК; чл. 346(1) ЗОО ХР),¹⁰⁴ као што је случај и са правилима НЗРО (чл. III.-3:701(3)). Интересантно је споменути да је у пракси било ставова о накнади нематеријалне штете, чак и пре доношења ЗОО 1978. Тако, по одлуци Окружног суда у Краљеву, Гж. 903/72, признавањем права на новчану накнаду нематеријалне штете због повреде уговора појачава се уговорна дисциплина. У том смислу, осим накнаде материјалне штете због неиспуњења уговорне обавезе, посленик је дужан да наручиоцу посла накнади и нематеријалну штету коју је изазвао својим поступком, конкретно неизвршењем обавезе из уговора о делу због тога што је нашао бољи посао.

¹⁰³ У случају преваре или намерног неиспуњења, као и неиспуњења због крајње непажње, поверилац има право захтевати од дужника накнаду целокупне штете која је настала због повреде уговора, без обзира на то што дужник није знао за посебне околности због којих су оне настале (чл. 266(2) ЗОО 1978; чл. 255(2) ЗОО МК; чл. 243(2) ЗОО СЛ; чл. 346(2) ЗОО ХР; чл. 273(2) ЗОО ЦГ). Наведени приступ је прихваћен и у систему НЗРО (чл. III.-3:703). Вид. Lando, O., *Foreseeability and Remoteness of Damages in Contract in the DCFR*, *European Review of Private Law*, 17(4)/2009, стр. 619 и даље; Zimmermann, R., *Limitation of Liability for Damages in European Contract Law*, *Edinburgh Law Review*, 18(2)/2014, стр. 199 и даље.

¹⁰⁴ Вид. Гавриловић, Н., *Новелирање на македонското отитетно право [Новелирање македонског одитетног права]*, *Деловно право*, 20/2009, стр. 451-453; Гавриловић, Н., *За личните права и поправањето на штетата настаната со нивна повреда: некои дилеми на новото македонското отитетно право [О личним правима и поправањању штете настале нивовом повредом: неке дилеме новог македонског одитетног права]*, *Деловно право*, 32/2015, стр. 36-37.

5. Дискусија и закључци

Како је споменуто на самом почетку излагања, циљ овог рада је упоређивање правила европског уговорног права са правилима правних система земаља региона у погледу одговорности даваоца услуга. Као и у осталим областима услужног уговорног права, европско право је фрагментарно и, нарочито када је реч о одговорности, непотпуно. Акцент је и даље на регулативу јавног права, док постоје нека непосреднија секторска правила о одговорности даваоца конкретних услуга. Општа правила о одговорности даваоца услуга не постоје, док су расположива општа правила махом посредног утицаја на одговорност даваоца услуга. Значајнијих легислативних помака ка општем режиму одговорности даваоца услуга нема после својевремених критика предлога Директиве Савета о одговорности давалаца услуга из 1990.¹⁰⁵ Сличан је случај и са сектором финансијских услуга, имајући у виду непостојање правила о грађанској одговорности даваоца финансијских услуга у Директиви 2014/65/EУ Европског парламента и Савета од 15. маја 2014. о тржишту финансијских инструмената и измени Директиве 2002/92/EЗ и Директиве 2011/61/EУ.¹⁰⁶ за разлику од Уредбе (ЕЗ) бр. 1060/2009 Европског парламента и Савета од 16. септембра 2009. о агенцијама за кредитни рејтинг¹⁰⁷ где, после њених измена извршених Уредбом (ЕУ) бр. 462/2013 Европског парламента и Савета од 21. маја 2013. о измени Уредбе (ЕЗ) бр. 1060/2009 о агенцијама за кредитни рејтинг,¹⁰⁸ постоје нека правила о грађанској одговорности ових субјеката.¹⁰⁹

¹⁰⁵ Вид. Hondius, E., *Towards a European Civil Code: General Introduction*, Towards a European Civil Code (eds. A. Hartkamp et al.), Kluwer Law International, The Hague, 1998, стр. 7.

¹⁰⁶ Directive 2014/65/EU of the European Parliament and of the Council of 15 May 2014 on markets in financial instruments and amending Directive 2002/92/EC and Directive 2011/61/EU (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 173, 12.6.2014.

¹⁰⁷ Regulation (EC) No 1060/2009 of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 on credit rating agencies (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 302, 17.11.2009.

¹⁰⁸ Regulation (EU) No 462/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 amending Regulation (EC) No 1060/2009 on credit rating agencies (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 146, 31.5.2013.

¹⁰⁹ Вид. Cherednychenko, O.O., *Financial Consumer Protection in the EU: Towards a Self-Sufficient European Contract Law for Consumer Financial Services?*, *European Review of Contract Law*, 10(4)/2014, стр. 481-482; Cherednychenko, O.O., *Public Regulation, Contract Law, and the Protection of the Weaker Party: Some Lessons from the Field of Financial Services*, *European Review of Private Law*, 22(5)/2014, стр. 673; Papaconstantinou, G.A., *Investment Bankers in Conflict: The Regime of Inducements in MiFID II and the Member States' Struggle for Fairness*, *European Review of Contract Law*, 12(4)/2016, стр. 381-385.

Легислативни смерови права ЕУ показују да је успостављање општег режима одговорности давалаца услуга мало вероватно. ЗЕПП је повучено, мада је се и оно није непосредно бавило одговорношћу давалаца услуга уопште. Неке аспекте покривају правила ПДДС, док се Предлог Директиве Европског парламента и Савета о одређеним аспектима уговора о продаји робе на интернету и другој продаји робе на даљину¹¹⁰ не примењује на услуге. Системска правила су, стога, неопходна, имајући у виду значај услужног сектора за европску привреду.¹¹¹ Нови развоји у услужном сектору такође указују на потребу регулације одговорности давалаца услуга. Постављају се бројна питања везана за одговорност тзв. *on-line* платформи,¹¹² као што су одговорност платформе за услуге превоза Uber¹¹³ и одговорност платформе за услуге смештаја Airbnb,¹¹⁴ одговорност за услуге складиштења података у тзв. облачићима,¹¹⁵ па све до евентуалне одговорности интернет претраживача за нефер и пристрасне резултате претраживања.¹¹⁶ Нарочито је битно питање уговорног ограничења одговорности давалаца услуга.¹¹⁷

Што се системских правила о одговорности давалаца услуга тиче, најразвијенији је систем НЗРО. Давање правне снаге овом правилима је, међутим, мање него вероватно. Ова су правила, ипак, врло корисна када је реч о процени актуелности правила садржаних у правним системима земаља региона. Анализа ових потоњих показује, бар по нама, да правни системи земаља региона поседују развијени систем одговорности посленика за посао (дело) чије је извршење предмет његове обавезе из уговора о делу. Наведена решења су довољно општа тако да би се покрила

¹¹⁰ Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on certain aspects concerning contracts for the online and other distance sales of goods, COM/2015/0635 final.

¹¹¹ Вид. O'Mahony, M., *Growth and Productivity in EU Service Sectors*, Handbook of Service Business: Management, Marketing, Innovation and Internationalisation (eds. J.R. Bryson, P.W. Daniels), Edward Elgar, Cheltenham, 2015, стр. 21 и даље.

¹¹² Вид. Sénéchal, J., *The Diversity of the Services provided by Online Platforms and the Specificity of the Counter-performance of these Services: A double Challenge for European and National Contract Law*, Journal of European Consumer and Market Law, 5(1)/2016, стр. 40-44.

¹¹³ Вид. Sørensen, M.J., *Private Law Perspectives on Platform Services: Uber - A Business Model in Search of a New Contractual Legal Frame?*, Journal of European Consumer and Market Law, 5(1)/2016, стр. 18.

¹¹⁴ Вид. Mak, V., *Private Law Perspectives on Platform Services: Airbnb: Home Rentals between AYOR and NIMBY*, Journal of European Consumer and Market Law, 5(1)/2016, стр. 20-22.

¹¹⁵ Вид. King, N.J., Raja, V.T., *Protecting the Privacy and Security of Sensitive Customer Data in the Cloud*, Computer Law & Security Review, 28(3)/2012, стр. 308 и даље.

¹¹⁶ Вид. Lewandowski, D., *Is Google Responsible for Providing Fair and Unbiased Results?*, The Responsibilities of Online Service Providers (eds. M. Taddeo, L. Floridi), Springer, Cham, 2017, стр. 61 и даље.

¹¹⁷ Вид. Collins, H., *Good Faith in European Contract Law*, Oxford Journal of Legal Studies, 14(2)/1994, стр. 241-242.

потреба тзв. општег режима одговорности док постојање секторских правила има самосталну правну вредност у коју нисмо заишли. Може се такође извести закључак да су сва ова решења базирана на систему ЗОО 1978 и да крупнијих интервенција у земљама које су донеле нове опште прописе о облигацијама није било. Суштинске интервенције нису предложене ни преднацртом друге књиге Грађанског законика Републике Србије нити пак пројектом треће књиге Грађанског законика Републике Македоније.

У погледу саме садржине решења општег режима одговорности посленика у правним системима земаља региона, чини се да су ова решења не само довољно општа, у смислу њихове флексибилности, него и да су издржана. Тако, упоређена са решењима НЗРО, решења правних система земаља региона у погледу одговорности посленика су детаљнија. Ово имајући у виду да решења НЗРО првенствено упућују на општи систем санкција због повреде уговора, мада садрже и нека специфична правила. Решења правних система земаља региона су пак разрађенија у погледу одговорности посленика за недостатке. Ово, бар по нама, пружа пракси правила која су погоднија за решавање конкретних животних ситуација ако се имају у виду специфичности и сама правна природа уговора о делу. Специфичности решења правних система земаља региона, како се види, су погодна и за концепт тзв. битне повреде уговора. Ово нарочито ако се имају у виду решења садржана у чл. 646-649 Скице за Законик о облигацијама и уговорима проф. Константиновића из 1969.¹¹⁸ Далековидост проф. Константиновића је, стога, пресудно утицала на решења правних система земаља региона.

Коначно, сваком правном систему који цели да буде функционалан су неопходна општа решења о одговорности даваоца услуга; наравно, као део уређивања свих аспеката општег облика услужног уговора. Са друге стране, разумљиви су проблеми ЕУ на терену регулативе уговорног права. Потреба регулативе, ипак, остаје, јер се услужни сектор не сме запоставити. Тако, у задње време се промовише и предлог о изради нове конвенције о међународној продаји робе и услуга, која би заменила КМПП.¹¹⁹ Разрађени систем услужних послова и одговорности даваоца услуга би, бар по нама, био корисан не само за кориснике услуга него и за њихове даваоце. Ово највише у смеру предвидљивости и правне сигурности.

¹¹⁸ Вид. Константиновић, М., *Облигације и уговори: Скица за Законик о облигацијама и уговорима*, Београд, 1969.

¹¹⁹ Вид. Tripodi, L., *Towards a New CISG: The Prospective Convention on the International Sale of Goods and Services*, Leiden, Brill, 2016.

Jadranka Dabović-Anastasovska, Ph.D., Full-time Professor
Nenad Gavrilović, Ph.D., Associate Professor
Faculty of Law "Iustinianus Primus"
University "Ss. Cyril and Methodius" in Skopje

LIABILITY OF THE SERVICE PROVIDER IN EUROPEAN CONTRACT LAW AND IN THE LEGAL SYSTEMS OF COUNTRIES IN THE REGION: THE GENERAL REGIME

Summary

The paper conducts a comparative analysis on the issue of liability of the service provider in European contract law and in the legal systems of countries in the region. The analysis first covers the existing rules of European contract law on the liability of service providers in service contracts. The said discussion is subsequently used as introductory in relation to the solutions contained in European legal projects for regulating the so called general regime of liability of the service provider. Comparatively with such rules, the paper analyzes the general rules of countries in the region concerning the liability of the service provider in service contracts. The analysis shows that the current European legislation is incomplete and fragmentary, while legislative developments demonstrate little likelihood of building a general system of liability of service providers. On the solutions of the legal systems of countries in the region, they prove to be sufficiently flexible and suited for the needs of the practice.

Key words: *services, service contract, liability, EU law, service provider.*

Литература

- Barendrecht, M. *et al.*, *Principles of European Law on Service Contracts (PEL SC)*, Sellier, Munich, 2007.
- Bech Serrat, J. M., *Quality of Hotel Service and Consumer Protection: A European Contract Law Approach*, *Tourism Management*, 32(2)/2011.
- Bech Serrat, J. M., *The Role of the DCFR in Travel Contracts: Towards an Optional Instrument?*, *Journal of European Consumer and Market Law*, 1(2)/2012.
- Благојевић, Б., Круљ, В. (ур.), *Коментар Закона о облигационим односима: II*, Београд 1983².
- Букљаш, И., Визнер, Б., *Коментар Закона о обвезним (облигационим) односима: 3. књига*, Загреб, 1979.

- Cherednychenko, O. O., *Financial Consumer Protection in the EU: Towards a Self-Sufficient European Contract Law for Consumer Financial Services?*, *European Review of Contract Law*, 10(4)/2014.
- Cherednychenko, O. O., *Public Regulation, Contract Law, and the Protection of the Weaker Party: Some Lessons from the Field of Financial Services*, *European Review of Private Law*, 22(5)/2014.
- Collins, H., *Good Faith in European Contract Law*, *Oxford Journal of Legal Studies*, 14(2)/1994.
- Дабовић-Анастасовска, Ј., Гавриловић, Н., *Дужност предуговорног информисања код уговора о услугама у европском уговорном праву: циљеви и правне санкције*, Зборник: Услуге и услужна правила, Крагујевац 2016.
- Дабовић-Анастасовска, Ј., Гавриловић, Н., *Заштите „слабије“ стране код уговора о услугама у новом европском уговорном праву: модалитети, дилеме и перспективе*, Зборник: Услуге и заштита корисника, Крагујевац 2015.
- Дабовић-Анастасовска, Ј., Гавриловић, Н., *Раскид уговора услед неиспуњења преко увођења концепта битне повреде уговора у македонском праву*, *Право и привреда*, 7-9/2016.
- García Rubio, M.P., *Non Conformity of Goods and Digital Content and its Remedies*, *European Perspectives on the Common European Sales Law* (eds. J.P. Penadés, L.M.M. Velencoso), Springer, Cham, 2015.
- Гавриловић, Н., Тушевска, Б., *Концепт раскида уговора због (материјалних) недостатака испуњења*, *Анали Правног факултета Универзитета у Зеници*, 11/2013.
- Гавриловић, Н., *За личните права и поправањето на штетата настаната со нивна повреда: некои дилеми на новото македонското отштетно право [О личним правима и поправањето на штетата настале нивном повредом: неке дилеме новог македонског одштетног права]*, *Деловно право*, 32/2015.
- Гавриловић, Н., *Кон заедничкото европско право за продажба [Ка заједничком европском праву продаје]*, *Европско право*, 1-2/2012.
- Гавриловић, Н., *Неколку белешки за облигацијата [Неколико белешки о облигацији]*, Зборник на Правниот факултет „Јустинијан Први“ во Скопје: во чест на Томислав Чокревски (ур. Т. Пеливанов), Скопје, 2010.
- Гавриловић, Н., *Новелирање на македонското отштетно право [Новелирање македонског одштетног права]*, *Деловно право*, 20/2009.
- Гавриловић, Н., *Раскинување на договорите поради неисполнување [Раскид уговора због неиспуњења]*, Зборник на Правниот факултет „Јустинијан Први“ во Скопје: во чест на Владимир Митков (ур. С. Климовски), Скопје 2010.
- Галев, Г., Дабовић-Анастасовска, Ј., *Облигационо право*, Скопје 2012.
- Галев, Г. *et al.*, *Компаративно искуство на кодификација на граѓанското право во поранешните југословенски републики: теоретски и практични аспекти [Компаративно искуство кодификације граѓанског права у бившим југословенским републикама: теоретски и практични аспекти]*, Кодификација на македонското граѓанско и трговско право (ур. В. Камбовски, Т. Беличанец, Г. Галев), Скопје 2008.
- Горенц, В. (ур.), *Коментар Закона о обвезним односима*, Загреб, 2005.
- Горенц, В., *Уговор о дјелу, Обвезно право, посебни дио I: поједини уговори* (ур. З. Слакопер), Загреб, 2012.

- Hatzopoulos, V., *Forms of Mutual Recognition in the Field of Services*, Regulating Trade in Services in the EU and the WTO: Trust, Distrust and Economic Integration (eds. I. Lianos, O. Odudu), Cambridge University Press, Cambridge, 2012.
- Hondius, E., *Towards a European Civil Code: General Introduction*, Towards a European Civil Code (eds. A. Hartkamp *et al.*), Kluwer Law International, The Hague, 1998.
- José Reyes López, M., *Obligations and Remedies Under a Related Service Contract*, European Perspectives on the Common European Sales Law (eds. J.P. Penadés, L.M.M. Velencoso), Springer, Cham, 2015.
- King, N. J., Raja, V. T., *Protecting the Privacy and Security of Sensitive Customer Data in the Cloud*, Computer Law & Security Review, 28(3)/2012.
- Кларић, П., Ведриш, М., *Грађанско право: опћи дио, стварно право, обвезно и наслеђено право*, Загреб 2006.
- Kohl, B., *European Construction Law and the Draft Common Frame of Reference: Selected Topics*, European Review of Private Law, 17(4)/2009.
- Комисија за израду Грађанског законика, *Грађански законик Републике Србије, друга књига: облигациони односи (преднацрт)*, Генерални секретаријат Владе Републике Србије, Београд 2009.
- Константиновић, М., *Облигације и уговори: Скица за Законик о облигацијама и уговорима*, Београд, 1969.
- Lando, O., *Foreseeability and Remoteness of Damages in Contract in the DCFR*, European Review of Private Law, 17(4)/2009.
- Lewandowski, D., *Is Google Responsible for Providing Fair and Unbiased Results?*, The Responsibilities of Online Service Providers (eds. M. Taddeo, L. Floridi), Springer, Cham, 2017.
- Loos, M. B. M., *Towards a European Law of Service Contracts*, European Review of Private Law, 9(4)/2001.
- Лоза, Б., *Облигационо право II: посебни дио*, Сарајево 1971.
- Mak, V., *Private Law Perspectives on Platform Services: Airbnb: Home Rentals between AYOR and NIMBY*, Journal of European Consumer and Market Law, 5(1)/2016.
- Micklitz, H.-W., *Regulatory Strategies on Services Contracts in EC Law, The Regulatory Function of European Private Law* (eds. Fabrizio Cafaggi, Horatia Muir Watt), Edward Elgar, Cheltenham, 2009.
- Micklitz, H.-W., *The Public and the Private: European Regulatory Private Law and Financial Services*, European Review of Contract Law. 10(4)/2014.
- Мијачић, М., *Облигациони уговори*, Београд 1990.
- Милошевић, Љ., *Облигационо право*, Београд 1982.
- Момчиновић, Х., *Уговори обвезног права: прва књига*, Загреб, 1987.
- O'Mahony, M., *Growth and Productivity in EU Service Sectors*, Handbook of Service Business: Management, Marketing, Innovation and Internationalisation (eds. J.R. Bryson, P.W. Daniels), Edward Elgar, Cheltenham, 2015.
- Ogus, A., *The Regulation of Services and the Public-Private Divide*, The Regulatory Function of European Private Law (eds. Fabrizio Cafaggi, Horatia Muir Watt), Edward Elgar, Cheltenham, 2009.
- Papaconstantinou, G.A., *Investment Bankers in Conflict: The Regime of Inducements in MiFID II and the Member States' Struggle for Fairness*, European Review of Contract Law, 12(4)/2016.

- Penadés, J.P., *Contract for the Supply of Digital Content*, European Perspectives on the Common European Sales Law (eds. J.P. Penadés, L.M.M. Velencoso), Springer, Cham, 2015.
- Перовић, С. (ур.), *Коментар Закона о облигационим односима: књига друга*, Београд, 1995.
- Перовић, С.К., *Облигационо право: књига прва*, Београд, 1986.
- Поп Георгиев, Д., *Облигационо право*, Скопје, 1985.
- Радоловић, О., *Агенцијски уговор о хотелским услугама: уговорна одговорност угоститеља у хрватској, еуропској и међународној пословној пракси*, Правни вјесник, 26(2)/2010.
- Радоловић, О., *Одговорност угоститеља за штету због повреде обвеза из изравног уговора о хотелским услугама*, Зборник радова Правног факултета у Сплиту, 30(2)/2009.
- Research Group on the Existing EC Private Law (Acquis Group), *Contract II: General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services*, Sellier, Munich 2009.
- Schauer, M., *Contract Law of the Services Directive*, European Review of Contract Law, 4(1)/2008.
- Schulze, R. (ed.), *Common European Sales Law (CESL): Commentary*, Nomos, Baden-Baden, 2012.
- Sénéchal, J., *The Diversity of the Services provided by Online Platforms and the Specificity of the Counter-performance of these Services: A double Challenge for European and National Contract Law*, Journal of European Consumer and Market Law, 5(1)/2016.
- Sørensen, M.J., *Private Law Perspectives on Platform Services: Uber - A Business Model in Search of a New Contractual Legal Frame?*, Journal of European Consumer and Market Law, 5(1)/2016.
- Spindler, G., *Contracts For the Supply of Digital Content - Scope of application and basic approach: Proposal of the Commission for a Directive on contracts for the supply of digital content*, European Review of Contract Law, 12(3)/2016.
- Study Group on a European Civil Code, Research Group on EC Private Law (Acquis Group), *Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law: Draft Common Frame of Reference (DCFR)*, outline edition, Sellier, Munich, 2009.
- Tripodi, L., *Towards a New CISG: The Prospective Convention on the International Sale of Goods and Services*, Leiden, Brill, 2016.
- Васиљевић, М., *Трговинско право*, Београд, 2009.
- von Bar, C., Clive, E. (eds.), *Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law: Draft Common Frame of Reference (DCFR), Volume II*, Oxford University Press, Oxford, 2010.
- Wiberg, M., *The EU Services Directive: Law or Simply Policy?*, T.M.C. Asser, The Hague 2014.
- Zimmermann, R., *Limitation of Liability for Damages in European Contract Law*, Edinburgh Law Review, 18(2)/2014.