

UDK 347.45/.47:338.48]:347.441.144.2(410)  
347.45/.47:338.48]:347.441.144.2(73)  
347.45/.47:338.48]:347.441.144.2(497.7)

ГЛИГОРОВ, Теодор<sup>1</sup>

МИЛОШЕВСКИ, Михаел<sup>2</sup>

НИКОЛОВА, Марија<sup>3</sup>

## НЕЧЕСНИ КЛАУЗУЛИ КАЈ ТУРИСТИЧКИТЕ ДОГОВОРИ

### Апстракт

Предмет на истражување во овој труд претставуваат нечесните клаузули во договорите што потрошувачите ги склучуваат со туристичките агенции. Нечесните клаузули ја раѓаат потребата од заштита на правата на потрошувачите, поради повредата на начелото на совесност и чесност при склучувањето на договорот. Овие клаузули се интегрирани во општите услови на туристичките агенции и се во интерес на туристичките агенции, а најчесто на штета на корисниците на услугите кои ги нудат туристичките агенции.

Како најчести примери на нечесни клаузули кои што може да се сретнат во договорите со туристичките агенции се: ограничување на одговорноста на туристичката агенција, наметнување политики кои ја исклучуваат можноста за враќање на средствата, како и клаузули што предвидуваат еднострани промени на условите од страна на агенцијата, без консултација на потрошувачот.

Во овој труд ги анализираме видовите и природата на нечесните клаузули, нивното влијание врз потрошувачите и законските одредби со кои се регулираат истите. Преку компаративна анализа на домашното и меѓународното законодавство, се испитува и начинот на кој потрошувачите можат да се заштитат, посветувајќи внимание и на улогата на меѓународните институции во справувањето со овој проблем. Посебно внимание е посветено на принципите на *нефер трговски практики* во прометот на услугите што ги нудат агенциите.

Целта е да се истакнат проблематичните аспекти на овие договори и да се предложат мерки за подобрување на правата на потрошувачите, со акцент на правото на фер договорни одредби и еднаквост во преговарачкиот процес, кој претходи на склучувањето на договорот.

Исто така, во овој труд се анализираат нечесните одредби во англосаксонскиот правен систем и европскиот правен систем, со користење на компаративниот метод за споредување на разликите.

**Клучни зборови:** нечесни клаузули, туристички агенции, заштита на потрошувачи, општи услови за патување.

<sup>1</sup> Студент на прв циклус на студии, Правен факултет, Универзитет „Гоце Делчев“, Штип, e-mail: teodor.072742@student.ugd.edu.mk

<sup>2</sup> Студент на прв циклус на студии, Правен факултет, Универзитет „Гоце Делчев“, Штип, e-mail: mihael.072723@student.ugd.edu.mk

<sup>3</sup> Студент на прв циклус на студии, Правен факултет, Универзитет „Гоце Делчев“, Штип, e-mail: marija.072732@student.ugd.edu.mk

**GLIGOROV, TEODOR<sup>4</sup>**

**MILOSHEVSKI, MIHAEL<sup>5</sup>**

**NIKOLOVA, MARIJA<sup>6</sup>**

## **UNFAIR TERMS IN TRAVEL CONTRACTS**

### **Abstract**

The subject of this research is the unfair terms in contracts concluded between consumers and travel agencies. Unfair terms give rise to the need for consumer rights protection due to the violation of the principles of good faith and fairness in contract conclusion. These terms are integrated into the general terms and conditions of travel agencies and primarily serve the interests of the agencies, often to the detriment of the users of their services.

The most common examples of unfair terms found in contracts with travel agencies include: limitation of the agency's liability, imposition of policies that exclude the possibility of refunds, as well as terms that allow unilateral changes to the conditions by the agency without consulting the consumer.

This paper analyses the types and nature of unfair terms, their impact on consumers, and the legal provisions that regulate them. Through a comparative analysis of domestic and international legislation, the paper examines how consumers can be protected, with particular attention given to the role of international institutions in addressing this issue. Special focus is placed on the principles of unfair commercial practices in the provision of services offered by travel agencies.

The aim is to highlight the problematic aspects of these contracts and propose measures to improve consumer rights, with an emphasis on the right to fair contractual terms and equality in the negotiation process preceding the conclusion of the contract.

Additionally, this paper analyses unfair terms in the Anglo-Saxon and European legal systems, using a comparative method to explore the differences between them.

**Keywords:** *unfair terms, travel agencies, consumer protection, general travel conditions*

### **Вовед**

Туризмот претставува една од најдинамичните глобални индустрии којашто им овозможува на милиони луѓе да патуваат и да истражуваат нови дестинации. Во тој контекст туристичките агенции ја играат клучната улога како посредници меѓу патниците и услугите што тие ги бараат. За таа цел се склучува договор помеѓу корисниот (потрошувачот) и туристичката агенција, независно од тоа каков вид услуга се нуди од туристичката агенција (патување, ангажирање на аранжман или слично).

Во денешно време не постои подрачје во светот во кое не се застапени туристичките агенции, кои со својата активност им ги олеснуваат патувањата на голем број луѓе во светот.

Туристичките агенции нудат услуги поврзани со: патување, туристички аранжмани на крајните потрошувачи за сметка на туроператорите (организатори на

---

<sup>4</sup> Student at the first cycle, Faculty of Law, University Goce Delcev, Stip, e-mail: [teodor.072742@student.ugd.edu.mk](mailto:teodor.072742@student.ugd.edu.mk)

<sup>5</sup> Student at the first cycle in Legal Studies, Faculty of Law, University Goce Delcev, Stip, e-mail: [mihael.072723@student.ugd.edu.mk](mailto:mihael.072723@student.ugd.edu.mk)

<sup>6</sup> Student at the first cycle in Legal studies, Faculty of Law, University Goce Delcev, Stip, e-mail: [marija.072732@student.ugd.edu.mk](mailto:marija.072732@student.ugd.edu.mk)

патување), објектите за сместување, авиокомпаниите, компаниите за крстарење. (Дејан, 2011/12)

Според правото на Европската Унија општите договорни услуги кои што ги користат трговците треба да бидат фер. Ова не се менува, иако ти се нарекуваат општи услови или се дел од детален договор што всушност треба да го потпишат страните на договорот. Не е дозволено договорот да создаде нерамнотежа помеѓу правата и обврските на потрошувачите и правата и обврските на продавачите и купувачите. (Placeholder5)

Во случај во договорот да се опфатени одредби со кои се нарушува начелото на еднаквост помеѓу правата и обврските на корисникот и давателот на услугите, а на штета на корисникот на услугите, тие се дефинираат како нечесни клаузули.

Нечесни клаузули кај договорите за организирање на патување што се склучуваат со туристичките агенции претставуваат одредби во договорите или услови за користење со којшто ги ставаат потрошувачите (корисниците на услугите) во неповолна позиција, при што туристичките агенции стекнуваат несразмерна предност, односно доаѓа до израз нивната супериорна позиција во договорот. Ваквите клаузули често се спротивни на законските права на потрошувачите и на начелото на совесност и чесност, а корисникот на услугите може да ги побие барајќи нивна измена или во краен случај судска заштита.

### **1. Поим и видови договори што ги склучуваат туристичките агенции**

За да се дефинираат нечесните клаузули, најпрво, треба да се дефинираат договорите што ги склучуваат туристичките агенции со потрошувачите, односно корисниците на услугите кои ги нудат туристичките агенции.

Туристичките агенции ги склучуваат следниве договори

1. Договорот за организирање на патување - се обврзува организаторот на патувањето да му прибави на патникот збир на услуги кои се состојат од превоз, престој и други услуги што се врзани со нив, а патникот се обврзува на организаторот да му плати една вкупна (паушална) цена (чл. 915 од Закон за облигационите односи).

2. Посреднички договор за патување – посредникот се обврзува да склучи, од името и за сметка на патникот било договор за организирање на патување, било договор за извршување на една или повеќе посебни услуги што овозможуваат да се оствари некое патување или престој, а патникот се обврзува да плати, за тоа, надомест (чл. 936 од Закон за облигационите односи)

3. Договор за ангажирање на угостителски капацитети (договор за алотман) – угостителот се обврзува во текот на определено време да ѝ стави на располагање на туристичката агенција определен број легла во определен објект, да им даде угостителски услуги на лицата што ги упати агенцијата и да ѝ плати определена провизија, а оваа се обврзува да настојува да ги пополни, односно да извести во утврдените рокови дека тоа не го може, како и да ја плати цената на дадените услуги доколку ги користела ангажираните хотелски капацитет (чл. 941, ст. 1 и 2 од Закон за облигационите односи).

Ако со договорот не е определено поинаку, се смета дека сместувачките, угостителски капацитети се ставени на располагање на една година.

### **2. Нечесни клаузули кај туристичките договори**

Законодавецот, најпрво, го определил поимот на нечесни договорни одредби или што се смета за нечесна одредба во туристичките договори.

Законодавецот појаснува дека: „*Одделна договорена одредба ќе се смета дека не е поединечно договорана ако таа одредба била однапред формулирана од страна на трговецот, а потрошувачот немал влијание на нејзината содржина особено ако се работи за одредби што се однапред формулирани во стандардниот договор на трговецот. Ако трговецот тврди дека за одделна договорна одредба во однапред*

составен стандарден договор поединечно се договарало должен е тоа да го докаже.  
(Нечесни одредби во потрошувачките договори)

**Законодавецот составил листа на нечесни клаузули:**

- За нечесни клаузули се сметаат одредбите во туристичките договори и условите или комбинациите на одредбите и условите што имаат за цел при склучувањето на договорот да утврдат непосредна и конечна обврска за потрошувачот, а за трговецот се предвидени услови чија реализација не зависи од волјата на потрошувачот.
- За нечесна се смета и онаа одредба од потрошувачкиот договор со која на трговецот му се дозволува да ја менува цената во зависност од елементите, што исклучиво зависат од волјата на трговецот.
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор со која трговецот за себе го резервира правото еднострано да ги менува карактеристиките на производот што треба да се испорача или на услугата што треба да се изврши ако таквите карактеристики се од суштествена природа за потрошувачот или за намената што потрошувачот ја планирал за производот или услугата доколку потрошувачот го известил трговецот за таа намена, а трговецот се согласил со тоа или кога не постоела таква спецификација таквата намена да можела основано да се предвиди.
- За нечесна се смета одредбата во туристичкиот договор со која се забранува на потрошувачот да го раскине договорот ако трговецот (во овој случај тоа е агенцијата која што ги нуди туристичките услуги) не ги исполнил своите обврски.
- За нечесна се смета одредбата во потрошувачкиот договор што го обврзува потрошувачот да ги извршува своите обврски од договорот и покрај тоа што трговецот не ги извршил или доцни со извршувањето на своите обврски.  
(Нечесни одредби во потрошувачките договори)

Најчести примери за нечесни клаузули во туристичките агенции се:

1. **Клаузулите за откажување и промена на резервации**, односно туристичките агенции, честопати, вклучуваат клаузули кои се многу строги во однос на откажувањето на патувањата или промената на резервациите. Таквите клаузули можат да вклучуваат високи надоместоци за откажувањето или да не дозволуваат никакво враќање на средствата којшто се уплатени. Ова е особено проблематично кога туристичката агенција наметнува нечесни клаузули без да ги информира потрошувачите за ризиците од откажување или промени.

Пример: Ако туристичка агенција нуди пакет услуги со услови кои вклучуваат одбивање на враќање на средствата за откажување на резервација без никакви специфични причини или одредуваат високи надоместоци за пренос на патување, а честопати, таа можност е и исклучена, тоа, дефинитивно, е клаузула која ги нарушува правата на патниците.

2. **Исклучувањето на одговорноста на туристичката агенција** – Ова е една од најзастапените клаузули, кога агенцијата се исклучува од одговорност во случај да настанат одредени проблеми при давањето на услугите коишто ги нуди самата туристичка агенција. Овие клаузули можат да наведуваат дека агенцијата не е одговорна за никакви неуспеси во обезбедување на услуги или за какви било последици кои произлегуваат од проблеми со услугите. Ова ги остава патниците без правото на компензација кога, на пример, не ја добиваат услуга што ја очекувале, а од агенцијата следи оправдувањето дека тие не се одговорни за тоа или тоа било надвор од нивна контрола. Пример за тоа е откажувањето на лет или промената на сместување, односно добивање сместување кое не е според договорените услови.

3. **Нејасни или скриени трошоци** – Во договорите со туристичките агенции чести се клаузулите со кои од цената на аранжманот се исклучуваат

премиите за осигурување, туристичката такса, како и факултативните трошоци, кои одговараат на оние прошетки кои ги дефинираат како факултативни, а всушност ја даваат суштината на самото патување.

Пример за ова имаме кога имаме понуда од туристичка агенција со која се презентира програма на патување што вклучува неколку градови, а во цената е вклучен само превозот до градот во кој се наоѓа сместувањето, останатите посети зависат од дополнителни плаќања. Ова е вид туристичка замка, со цел со презентирање пониска цена, која што е далеку пониска од реалната, да се привлечат повеќе патници. А, патниците се соочуваат со оваа реална цена, понекогаш, дури и после склучувањето на договорот.

**4. Нејасни обврски за осигурување** - Туристичките агенции може да вклучуваат нејасни клаузули кои ги обврзуваат патниците да се осигурат, но истовремено нудат осигурување кое не ги покрива сите ризици, или наметнува високи трошоци за покривање. Клиентите можат да бидат зачудени кога ќе откријат дека осигурувањето не ги покрива сите несреќи или им поставува ограничувања.

### **2.1 Како корисниците на туристичките услуги да препознаат нечесна клаузула?**

Во земјите на Европската Унија, но и кај нас, се предвидува тест во три чекори со кој се проценува дали одредена одредба на договорот може да се смета за нечесна или нефер. Секоја ваква одредба треба да го пројде следниот тест или да се одговори на овие три прашања:

1. Дали за таа одредба поединечно се преговарало?

Дали таа одредба е внесена во договорот по усогласување на волјата на договорните страни (потрошувачот и трговецот) или таа е однапред направена и единствено му е понудена на потрошувачот по принцип *take it or leave it* (земи или остави)?

2. Дали таа одредба ја доведува во нерамноправна положба една од договорните страни (за да одредбата биде нечесна мора да постои нерамнотежа во взаемните давања, односно сторување на двете страни)?

3. Дали одредбата е во спротивност со начелото на совесност и чесност (Нечесни одредби во потрошувачките договори)?

### **2.2 Мерки што треба да се преземат во случај на нечесна клаузула**

Нечесните клаузули преставуваат необврзувачки одредби, секоја одредба која што е нечесна преставува ништовна одредба. Ништовноста на одделни одредби од договорот не ја повлекува ништовноста и на самиот договор, доколку тој може да опстане без ништовната одредба само со исклучување на тие одредби од договорот.

Секој којшто има оправдан интерес за заштита на потрошувачите може да бара од судот да ја огласи за ништовна договорната одредба, ако се утврди дека таа одредба според одредбите на законот е нечесна.

Тужбата со која се бара да се огласи одделна одредба од договорот за нечесна и ништовна е деклаторна (Нечесни одредби во потрошувачките договори).

## **3. Нечесни клаузули кај туристичките договори во европското право**

Нечесните клаузули, исто така, се дефинирани од страна на Советот на Европската Унија, којшто ја има донесено Европската директива за нечесни клаузули (93/13/ЕЕЗ) (Директива (ЕУ) 93/13/ЕЕС, 1993).

Во Европската директива за нечесни клаузули се дефинирани поимите за нечесни клаузули (93/13/ЕЕЗ) (Директива (ЕУ) 93/13/ЕЕС, 1993) :

- Нечесна клаузула преставува договорна одредба во која не се воделе поединечни преговори, се смета за нечесна, ако се спротивни на условот на добра волја на штета на потрошувачот, предизвикува значителна нерамнотежа и обврски на страните кои произлегуваат од договорот.

- Секогаш се смета ако за одредбата не е индивидуално преговарано и ако однапред е составена, па потрошувачот не е може да влијае на неговата содржина, особено во контекст на претходно формулиран стандарден договор. (чл. 3 од Директива за нечесни клаузули кај потрошувачките договори (93/13/ЕЕЗ), 1993)

Директивата формира две листи каде што се сместени нечесните клаузули:

- „црна листа“ – клаузули кои автоматски се сметаат за неправични;

- „сива листа“ – клаузули кои се претпоставуваат дека се неправични освен ако не се оправдани (ова листа е застапена само кај определен број на држави како што се: Франција, Унгарија, Италија, Холандија, Австрија, Португалија). (htt2)

Исто така, донесена е и Директивата 2015/2302 (Директива (ЕУ) 2015/2302 на Европскиот парламент и на Советот, 2015), која е еден од клучните документи на Европската Унија за заштита на туристите кои резервираат пакет-аранжмани или поврзани туристички аранжмани. Нејзината цел е да обезбеди транспарентност, фер услови и високо ниво на заштита за потрошувачите, како и јасни правила за туристичките оператори.

Во Директивата се опфатени комбинации од најмалку две различни туристички услуги (најчесто тоа се лет и сместување), кои се нудат како еден пакет, честопати, се вклучуваат и дополнителни услуги како што се изнајмување возило или определени екскурзии. Овие услугите мора да бидат претходно организирани од страна на организаторот или продадени заедно со фиксирана цена.

Покрај пакет-аранжманите, Директивата ги опфаќа и поврзаните туристички аранжмани. Поврзаните туристички аранжмани преставуваат договори во кои туристот резервира две или повеќе услуги преку еден оператор, но со одделни договори за секоја услуга.

Во Директивата се застапува правото на транспарентност, каде што организаторот е должен да даде јасни информации за пакет-аранжманот, вклучените услуги и дополнителните трошоци, правото за откажување и правото на жалба.

Туристите можат да го откажат своето патување без казна доколку има:

- Значителни промени во условите;

- Непредвидени (вонредни) околности, како што се природни катастрофи или пандемии.

Исто така, овде е уредена и одговорноста на организаторот, кој е одговорен за правилно извршување на сите услуги вклучени во пакетот. Туристите имаат право на компензација ако услугите не се извршени како што биле договорени.

Доколку патникот се соочи со тешкотии за време на патувањето или одморот, организаторот треба да биде обврзан да му обезбеди соодветна помош без непотребно одлагање. Таквата помош треба да се состои главно од обезбедување информации за прашања како што се: здравствените услуги, локалните власти и конзуларната помош, како и практична помош, на пример во врска со средствата за далечинска комуникација и алтернативните аранжмани за патување. (чл. 16 од Директива (ЕУ) 2015/2302 на Европскиот парламент и на Советот, 2015, 2015)

Карактеристично право е правото на намалување на цената и надомест на штета. Земјите членки гарантираат дека патникот има право на соодветно намалување на цената за кој било период во кој постоела неусогласеност, освен ако организаторот не докаже дека неусогласеноста може да му се припише на патникот. Патникот има право на соодветен надомест од организаторот за секоја штета што патникот ја претрпува како резултат на какво било непочитување. Надоместокот на штетата се плаќа без непотребно одложување, покрај надоместок на патникот може да му бидат понудени и алтернативни аранжмани. Патникот има право да ги одбие алтернативните аранжмани само доколку тие не се споредливи со она што е договорено во договорот

за патување или ако е даденото намалување на цената е несоодветно. (The EU Package Travel Directive 2015/2302 (PTD) and its transformation in Greece: the impact on the national contract law and consumer protection, 2019)

Според членот 10 од Директивата за пакет аранжмани од 2015, потрошувачите ќе уживаат засилена заштита во однос на цените, бидејќи постои ограничување на цените од 8% над кое патникот има право да го раскине договорот. Новата Директива содржи попрецизен текст во однос на Директивата 93/13, исто така во Директивата 2015/2302 е уредено правото на намалување на цената кое што е квалификувано право на потрошувачот. (E, 2016)

Патникот е должен да поднесе барање во рок од 2 години од настанување на штетата. (член 14, ст. 1.2.6 од Директивата 2015/2302, 2015)

#### **4. Нечесни клаузули кај туристичките договори во англо-саксонското право**

Нашето истражување нè доведе до заклучок дека доктрината на договорното право во системите на обичајното право традиционално го нагласува принципот на слобода на договор, дозволувајќи им на страните да преговараат и да се согласат со условите без надворешно мешање. Сепак, овој основен принцип не е апсолутен. Со текот на времето, обичајното право развило механизми за справување со ситуациите кога договорните услови се сметаат за неправедни или угнетувачки, признавајќи дека вистинската слобода не може да постои во сенка на експлоатација или значителна нерамнотежа на моќта.

Но, речиси е невозможно да одредиме конкретна точка од која би започнале со анализата на нечесните клаузули во англо-саксонското право, бидејќи тоа варира во различните држави во кое се практикува, а потоа, тоа се дели уште на мал милион други делови, во места како што се Соединетите Американски Држави, каде ова прашање се регулира на многу различни начини, како на федерално ниво, така и на сојузничко ниво (повеќе во натамошниот текст).

Издвојувањето на самата материја, инкорпорирана во заштитата на луѓето во договорите е многу јасна во која било од овие држави кои го применуваат англо-саксонското право бидејќи „уставните права од англо-саксонското право се користат од страна на судовите за да се заштитат вредностите за кои судиите сметаат дека имаат значајно уставно значење“ (Linen), а со тоа, можеме да дојдеме до заклучок дека на граѓаните на држави кои практикуваат *common law* им е гарантирано заштита при договарање, до некој степен како што кај нас би било гарантирано со уставот<sup>7</sup> (htt3), според членовите 9, 10 и 11, кои се значајни за облигационото право: „затоа што упатуваат на еднаквост пред Уставот и законите, еднаквост во слободата и правата, независно од полот, расата, бојата на кожата, национално и социјално потекло, политичко и верско уверување како и имотна и општествена положба...“

Па така, ние во ова истражување за овој труд најдовме одредени практики во две англо-саксонски држави кои би ги означиле како земји со најголемо влијание во *common law*, кои накратко би ги истакнале, само за да можеме да ја презентираме поцелосна слика за тоа како овие држави ги регулираат нечесните клаузули во договорите, генерално, но и во договорите за организирање на патување. (Амповска, 2022)

##### **4.1. Регулирање на нечесните клаузули во Велика Британија**

Нечесните клаузули во Велика Британија се регулирани со Актот за правата на потрошувачите од 2015 година. Нечесните клаузули се наоѓаат во вториот дел на овој акт и се регулирани во шестнаесет точки.

Почетокот на овој акт регулира што може да се смета за нечесна клаузула, како на пример, во договор помеѓу потрошувач и купувач. (United Kingdom's Consumer Rights

<sup>7</sup> Земјите како што се Соединетото Кралство на Велика Британија и Северна Ирска, како и Нов Зеланд немаат пишан устав

Act (2015), S. 61.1 in force at 1.10.2015 by S.I. 2015/1630, art. 3(c) (with art. 6(1))) Како и одредбата која нагласува дека: „Условите на договорот за потрошувачи мора да се сметаат за неправедни ако има ефект дека потрошувачот го сноси товарот на докажување во однос на усогласеноста од страна на добавувач на далечина или посредник со обврска според кој било закон или правило за спроведување на Директивата за далечински маркетинг“. (United Kingdom's Consumer Rights Act (2015), S. 61.1 in force at 1.10.2015 by S.I. 2015/1630, art. 3(c) (with art. 6(1)))

Актот за потрошувачи, исто така, ги регулира и случаите кога во еден договор ќе се детектираат нечесни клаузули, односно судбината на ваквиот договор. Така, во случај нечесна клаузула да биде вметната во договор, договорот ќе продолжи да постои, а клаузулата ќе биде прогласена за ништовна. Сепак, опстанокот на договорот зависи од тоа дали конкретниот договор може да опстане без конкретната клаузула, која била прогласена за ништовна поради тоа што во себе содржела одредена доза на нечесност. (United Kingdom's Consumer Rights Act (2015), S. 61.1 in force at 1.10.2015 by S.I. 2015/1630, art. 3(c) (with art. 6(1)))

#### 4.2. Регулирање на нечесните клаузули во САД

Регулирањето на нечесните клаузули во САД, претставува еден комплексен, но сепак, доста интересен *pro has vice* „калеидоскоп“ на закони во државата. Имено, САД, своето право го дели на два дела, тоа е федералното право и државно право (правото на сојузните држави на САД).

Важно е да се напомене дека овие права не произлегуваат едни од други, така, федералното право на САД, произлегува од Уставот на САД, федерални статuti донесени од Конгресот, федерални прописи издадени од извршни агенции и одлуки донесени од федерални судови, а важи за целата територија на државата. Државното (сојузното) право, произлегува од државните уставни, статутите донесени од државните законодавни тела, регулативите на државните агенции и одлуките на државните судови. А, тоа значи дека *Consumer Protection Rights* би биле различни во: Њујорк, Калифорнија, Алабама итн.

За да не посветуваме внимание посебно на правата за заштитата на потрошувачите во сите педесет членки сојузнички, поединечно, од направените истражувања и анализи, би можеле да констатираме дека повеќето од нив го имаат адаптирано Единствениот Трговски законик (Uniform Commercial Code - UCC), кој е сеопфатен збир на закони што ги регулираат сите комерцијални трансакции во Соединетите Американски Држави. Тоа не е федерален закон, туку униформно усвоен државен закон. ([www](http://www))

Кога станува збор, конкретно, за Актот на Федералната трговска комисија (Federal Trade Commission Act- FTC), познато е дека тој бил потпишан 1914 година од тогашниот претседател Вудроу Вилсон, со кој се основа Федералната трговска комисија. Овој закон ги забранува нелојалните методи на конкуренција и нелојалните дејствија или практики кои влијаат на трговијата. Но исто така, овој закон го покрива и токму она на што ние се фокусираме во овој труд, а тоа се нечесните клаузули кои се регулирани со член 5 од овој закон.

Член 5 од Актот за федерална трговска комисија (FTC Act) важи за еден од најзначајните во американскиот закон чија цел е заштита на потрошувачите и промовирање на фер конкуренција. Тој и дава овластување на Федералната трговска комисија (FTC) да истражува и казнува „нефер или измамнички дела или практики“ и нелојални методи на конкуренција. ([htt4](http://))

Во FTC има одделна секција каде се набројани нечесните практики, а тие се: ([htt5](http://))

1. Практики кои предизвикуваат или би предизвикале значителна повреда на потрошувачите;

2. Практики кои не можат разумно да се избегнат од потрошувачите. (дел 5: Нефер или измамнички дела или практики од Закон за федерална трговска комисија)



## 5. Разлики помеѓу англо-саксонското право и европското право кај нечесните клаузули

Регулацијата на нечесните клаузули во договорите кај туристичките договори значително се разликува помеѓу англо-саксонското и европското право, одразувајќи ги нивните различни правни традиции и приоритети. Овие разлики особено се забележуваат во обемот на регулација, пристапот кон заштитата на потрошувачите и механизмите за спроведување.

Според **англо-саксонското право**, нечесните клаузули се првенствено регулирани со Актот за права на потрошувачите од 2015 година (CRA). Овој закон гарантира дека договорните клаузули се фер и транспарентни, со фокус на клаузули кои создаваат значителна нерамнотежа на штета на потрошувачот. Англо-саксонското право користи посебен пристап, нагласувајќи го судското толкување на правичноста врз основа на принципите на обичајното право. Актот за права на потрошувачите од 2015 (CRA) (htt6) се применува само на клаузули кои не се индивидуално преговарани, што претставува потесен опфат во споредба со европското право. Дополнително, англиските судови често даваат големо значење на слободата на договорот, обезбедувајќи интервенција само во случаи на очигледна нерамнотежа или нееднаквост. (Competition & markets authority – Unfair contract terms explained 31.07.2015)

Од друга страна, **европското право** обезбедува поширока и похармонизирана рамка преку Европската директивата за нечесни клаузули (93/13/ЕЕС). (htt7) Оваа Директива воспоставува минимални стандарди во сите земји членки за заштита на потрошувачите, нагласувајќи униформност и транспарентност. За разлика од англо-саксонското право, Директивата ги опфаќа сите клаузули во договорите со стандардни услови, со специфични одредби за „црна листа“ (клаузули кои автоматски се сметаат за неправични) и „сива листа“ (клаузули кои се претпоставуваат дека се неправични освен ако не се оправдани). (17iht)

Европското право, исто така, има попретпазлив пристап, барајќи јасен и разбирлив јазик со цел да се минимизираат споровите преку обезбедување на јасност уште од почетокот. (Serrat, 2010 (12))

Друга клучна разлика се наоѓа во механизмите за спроведување. Англо-саксонското право во голема мера се потпира на судовите, барајќи од потрошувачите да ги оспорат неправичните клаузули преку правни постапки. Европското право, пак, бара од земјите членки да гарантираат дека националните власти или организации можат да дејствуваат во име на потрошувачите, овозможувајќи пошироко системско спроведување.

Овие разлики одразуваат подлабоки разлики во правната филозофија. Нагласувањето на англо-саксонското право на судски анализи од случај до случај е во согласност со неговата традиција на обичајното право, додека хармонизираната и насочена кон потрошувачите, како рамка на европското право, ја одразува традицијата на граѓанско право.

Заедно, овие пристапи ги истакнуваат спротивставените приоритети: зачувување на слободата на договорот во англо-саксонското право наспроти приоритизацијата на заштитата на потрошувачите во европското право.

## 6. Застапеност на нечесните клаузули во туристичките договори во Македонија

Туристичките договори во Република Македонија се регулирани со Законот за облигационите односи, односно во главата XXVII од овој закон се содржани одредбите со кои се регулира договорот за организирање патување, што всушност е најчест вид на договор кој го склучуваат туристичките агенции со лицата кои се јавуваат како корисници на услугите коишто тие ги нудат. Анализирајќи ги одредбите од Законот, се запознаваме со правата, но и обврските на секоја од страните во ваквиот договор, но

секако диспозитивниот карактер на законските одредби дава простор за слобода во договарањето, односно регулирање на односите од страна на лицата кои го склучуваат договорот.

Во суштина договорите коишто се склучуваат со туристичките агенции претставуваат атхезиони договори, односно договори кои се однапред подготвени, со јасно дефинирани услови, од страна на самите агенции, а на патникот (корисникот) му е допуштена можноста да стапи во договорен однос и да го склучи договорот или да отстапи.

Токму атхезиониот карактер на договорите за патување кои се склучуваат со туристичките агенции претставува израз на доминантност на туристичката агенција во поставувањето на условите, а воедно претставува и повреда на начелото на слобода на договарање.

Луѓето, честопати, недоволно едуцирани, или можеби посоодветно кажано, незаинтересирани за своите права во состојба во која не се свесни дека можат лесно да бидат измамани, без добро да се запознаат со одредбите од договорите, ги потпишуваат истите, што е причина, не ретко, да се најдат директно во неповолна положба, во која им се ограничени правата и се прашуваат дали, воопшто, би можеле да ги остварат.

Диспозитивниот карактер на одредбите од Законот за облигационите односи, со кој се регулираат договорите за организирање патување, а исто така и недопрецизираната определба на определени поими, од типот на виша сила или разумен рок, се јавуваат како главни причини, често, во самите договорни одредби да пронајдеме доза на скриена нечесност, која клиентот, односно корисникот на услугите го става во инфериорна позиција.

Анализирајќи ги одредбите од низа договори за патување кои се склучени со туристички агенции во Македонија, на прв поглед ни изгледа дека сè е во ред и во законски рамки, но доколку навлеземе подлабоко во нивната суштина би ја почувствувале дека туристичката агенција се јавува во некоја поповолна позиција. Тоа го воочуваме започнувајќи од различното сфаќање и дефинирање на разумниот рок кога станува збор за откажување на договорот, каде за различни временски интервали се предвидени различни висини од вкупната цена која треба да ја плати патникот при откажување на договорот, а за која е прашање дали е навистина оправдана, за на крај да завршиме со непредвидените настани и вонредни околности кога патникот воопшто нема никаква заштита доколку настанат по почетокот на патувањето, и биде спречен да ги искористи услугите коишто ги платил.

Особено акцент треба да ставиме и на тоа дека цените, речиси секогаш, се прикажани во евра, а при претворањето на тој паричен износ во денарска противвредност како среден курс на еврото не се зема оној пропишан од Народна банка на Република Македонија<sup>8</sup>, туку туристичките агенции си воспоставуваат свој среден курс и сметаат дека едно евро одговара на 62 денари. Ова е јавно објавено на веб-страниците на туристичките агенции, кои „транспарентно“ ги информираат корисниците за намерата, апсолутно, нечесно да профитираат дури и на овој начин, што е измама уште од самиот почеток.

Сепак, најголемиот проблем кај договорите со туристичките договори не се само нечесните клаузули. Проблем е и тоа колку се почитуваат и одредбите, кои се чесни и во согласност со законот, од страна на туристичките агенции во организирањето на патувањето и начинот на неговата реализација.

<sup>8</sup> Средниот курс на еврото според Народна банка на Република Македонија во моментот е 61.4937 денари ([htt8](#))

## 6.1. Судска пракса

Во практиката на потрошувачкото право, одредбите од договорите склучени со туристичките агенции, честопати, не се почитуваат од туристичките агенции, а патниците се наоѓаат во неповолна положба во која директно се измамани.

Најсилен доказ за бројните измами и обиди за заобиколување на правата на корисниците на туристичките услуги се судските пресуди кои се во полза на корисниците, со кои се исправаат пропустите или, со право кажано, неправдите од страна на туристичките агенции врз корисниците.

Така, преку пресудата на Основен граѓански суд – Скопје, во спорот заведен под број МАЛВП-2176/18 од 07.07.2020 година, воочуваме повреда на договорот од страна на туристичката агенција со тоа што тужителот не бил сместен под условите под кои било договорено. (Целиот текст на пресудата е достапен на: <https://dejure.mk/backend/member/sudskiodluki/download-mobile/62594D4F-A611-4D37-A945-59A9E1793F36.pdf?hash=4b73e30102e1f56c4ba5acdd2ca85ad5&date=2024-11-30%2023:24:14&external-link=1>, пристапено на 30 декември, 2024 година)

При уплата на аранжманот било напоменато дека не сакаат сместување што е во подрум или ниско приземје за што тужениот бил огласен, па врз основа на тоа бил склучен Договор за патување на денот на пристигнувањето 23.08.2018 година во Република Грција – Никити „HOTEL K HV A“ спротивно на барањето на тужителот собата која му била доделена на тужителот и неговото семејство била во ниско приземје со влага, и ужасен мирис на мувла, односно ни најмалку како што било презентирано од страна на тужениот, а спротивно на барањето на тужителот.

Од страна на тужителот веднаш е реагирано до тужениот (телефонски) и на е-пошта дека сместувањето што им е доделено не соодветствува со тоа што било презентирано од страна на тужениот, ниту пак на барањата на тужителот ниту е тоа сместување за кое тужителот, изврши уплата, односно резервација на аранжман. Од страна на тужителот било побарано да се обезбеди друго соодветно сместување во истиот или во друг хотел со адекватна соба согласно уплатениот аранжман или во спротивно да му бидат рефундирани средствата кои ги имал уплатено.

По сместување на 3 часа од пристигнувањето во соба која им била дадена на тужителот и неговото семејство пристигнало одговорно лице од хотелот кое што утврдило дека собата е во ред и во истата може да се престојува.

Покрај сите напори и укажувања од страна на тужителот истиот ниту бил префрлен во друга соба, ниту му било обезбедено друг аранжман во друг хотел. Поради овие парични тужителот бил приморан во 17 часот да го напушти истиот хотел и да бара друго соодветно хотелско сместување кој за жал истата вечер не успеал да го пронајде и со своето семејство бил приморан вечерта да ја преспие во сопствениот автомобил со својата сопруга и малолетното дете.

Од цитираниот дел од конкретната пресуда се запознаваме со важните околности на случајот, односно во што се состои суштествената повреда на договорот кој бил склучен помеѓу тужителот и тужениот, а исто така, ја воочуваме и незаинтересираноста на тужениот за извршување на суштествените обврски кои произлегуваат од договорот, односно сместување според договорените услови, и недостигот на намера за рефундирање на средствата на тужителот, и покрај целосното исполнување на обврската од негова страна.

Согласно членот 915 од Законот за облигациони односи, пропишано е дека со договорот за организирање на патување се обврзува организаторот на патувањето да му прибави на патникот збир на услуги кои се состојат од превоз, престој и други услуги што се врзани со нив, а патникот се обврзува на организаторот да му плати една вкупна (паушална) цена.

Согласно членот 922 од Законот за облигациони односи, предвидено е дека организаторот на патувањето одговара за штетата што ќе му ја причини на

патникот, поради целосно или делумно неизвршување на обврските кои се однесуваат на организирањето на патувањето, предвидени со договорот и со овој закон.

Согласно членот 925 од Законот за облигациони односи ако услугите од договорот за организирање на патувањето се извршени нецелосно или неквалитетно, патникот може да бара сразмерно намалување на цената под услов да ставил приговор до организаторот на патувањето во рок од осум дена од денот на завршувањето на патувањето. Барањето за намалување на цената не влијае врз правото на патникот да бара надомест на штетата.

Врз основа на утврдената фактичка состојба и ценење на доказите кои се приложени од двете страни од страна на Судот е усвоено тужбеното барање на тужителот и тужениот е задолжен да му ја надомести материјалната штета и да ги плати парничните трошоци.

Овој случај е само еден од многуте во кои на корисниците им се нудат услуги под одредени услови кои се поткрепени и со фотографии, а кога ќе пристигнат на местото на сместување, корисниците се соочуваат со други услови и сосема поинаква фактичка состојба.

Во пракса чести се случаите кога корисниците на услугите кои ги нудат туристичките агенции, ќе склучат договор со одредена туристичка агенција, ќе извршат уплата и ќе ги исплатат сите потребни средства од нивна страна, но патувањето нема да се реализира, а тие од страна на туристичката агенција се лишени од правото на рефундација, иако тоа им е законски загарантирано.

Таков случај среќаваме во пресудата на Основниот суд Скопје 2 – Скопје, во спорот заведен под број МАЛВП-1949/15 од 26.9.2016 година. (Целиот текст на пресудата е достапен на: <https://dejure.mk/backend/member/sudskiodluki/download-mobile/A0CA9817-6372-4C5B-BD33-A59D2CECF9C1.pdf?hash=408a14a2ec02e39b9bd980c66a699f19&date=2024-12-01%2000:39:50&external-link=1>, пристапено на 30 декември, 2024 година)

Тужениот е друштво за туризам, услуги и трговија – туристичка агенција. Странките на 05.10.2015 година меѓусебно склучиле договор за патување со кој тужениот како организатор на аранжман презел обврска за тужителката да организира патување во И. Р. Турција од 10.10.2015 до 12.10.2015 година со хотелско сместување. За организирањето на аранжманот тужителката истиот ден платила износ од 7.998,00 денари со купување на купон преку сајтот Групер за е-трговија, и износ од 1.860,00 денари на сметка на тужениот со каса прими. На ден 09.10.2015 година до тужителката следувало известување преку е-пошта дека аранжманот се одложува поради недоволен број на патници, и уплатените парични средства ќе бидат рефундирани доколку тужителката достави трансакциска сметка и се согласи со рефундирањето. Тужителката со повратна кореспонденција преку е-пошта побарала враќање на паричните средства и доставила трансакциска сметка, меѓутоа и покрај ветувањето дека паричните средства ќе се повратат, тоа од страна на тужениот не било сторено.

Со ваквото однесување на тужениот, тој се стекнал без основ со уплатените парични средства од страна на тужителката кои биле наменети за туристички услуги кои не ги добила поради откажување на патувањето.

Согласно членот 915 од Законот за облигациони односи (ЗОО) со договорот за организирање на патување се обврзува организаторот на патувањето да му прибави на патникот збир на услуги кои се состојат од превоз, престој и други услуги што се врзани со нив, а патникот се обврзува на организаторот да му плати една вкупна (паушална) цена.

Согласно член од ЗОО организаторот на патувањето е должен на патникот да му даде услуги што ги имаат содржината и својствата предвидени со договорот, со потврдата, односно со програмата за патување и да се грижи за правата и интересите на патникот, согласно со добрите деловни обичаи во оваа област.

Согласно член 121 од ЗОО Со раскинувањето на договорот двете страни се ослободени од своите обврски, освен од обврската за надомест на евентуалната штета. Ако една страна го извршила договорот целосно или делумно има право да и се врати она што го дала.

Согласно член во двостраните договори, кога една страна не ќе ја исполни својата обврска, другата страна, ако не е определено нешто друго, може да бара исполнувањето на обврските или под уловите предвидени во натамошните членови, да го раскине договорот со проста изјава, ако раскинувањето на договорот со проста изјава, ако раскинувањето на договорот не настапува според самиот закон, а во секој случај има право на надомест на штетата.

Согласно член 9 од општите услови на договорот, организаторот на патувањето има обврска да изврши враќање на средствата без одлагање, а најдоцна во рок од 3 дена од отказот.

Врз основа на фактичката состојба која ја утврдил судот од изведените докази во постапката, било утврдено дека рефундација на износот платен за организирањето на патувањето не била извршена, па на начин што било усвоено тужбеното барање на тужителката, тужениот се обврзал да ја изврши рефундацијата на платениот износ.

Сличен случај како во претходната пресуда, кога рефундацијата не е извршена поради нерализирање на услугите предвидени во договорот, имаме и во пресудата на Основен суд Скопје 2 – Скопје, во спорот заведен под број 9ММАЛВП-586/16 од 10.11.2016 година. (Целиот текст на пресудата е достапен на <https://dejure.mk/backend/member/sudskiodluki/download-mobile/D33F102A-CE24-44B8-ABCA-A0F10E3FF347.pdf?hash=7113185635c39d6c08d63a1a5faa31c1&date=2024-12-01%2001:03:46&external-link=1>, пристапено на 30 декември, 2024 година)

Наведоа дека тужителките со приложување на купените купони ваучери со агенцијата склучиле Договор за патување со кој биле регулирани правата и обврските на договорните страни при патувањето и извршиле уплата на дополнителни 1.860,00 денари во агенцијата на име туристичка такса, осигурување, хендлинг, за две лица, за кој добиле каса прими со печат од првотужениот, а фискална сметка од второтужениот. Наведоа дека по склучувањето на договорот и уплата на цената на чинење на патувањето, неколку дена пред патувањето, кое требало да се реализира во период од 16.10.2015 година до 18.10.2015 година, тужителките од страна на организаторот на патувањето биле известени дека турата за наведениот термин нема да се реализира и дека им бил понуден следниот термин за патување од 30.10.2015 година до 01.11.2015 година, а кој термин на патување на тужителките не им одговарал и дека подоцна истите добиле сознанија дека и во овој термин турата не била реализирана. Наведоа дека цената на чинење на конкретната услуга била во целост уплатена, а патувањето не било реализирано по вина на тужените и дека од оваа причина тужителките усно се обратиле до агенцијата за рефундирање на уплатените парични средства и дека и по електронска комуникација преговорите завршиле неуспешно. Наведоа дека тужителките се обратиле со писмено известување – опомена пред тужба до агенцијата. Наведоа дека до реализација на Договорот за патување склучен помеѓу странките никогаш не дошло, а деловниот однос помеѓу истите се одвивал со второтужениот регистриран во Ц.Р. на РМ како подружница на првотужениот која подружница нема правен субјективитет согласно законот. Наведоа дека видно од склучениот Договор за патување истиот е со печат од првотужениот, како и издадената каса прими, а фискалната сметка за уплата на дел од паричните средства за патување била издадена од второтужениот. Превид наведеното предложија судот да го усвои тужбеното барање на тужителките и да ги задолжи тужените солидарно да пристапат кон исполнување на Договорот за организирање на патување склучен на ден 09.10.2015 година на начин што ќе им ги вратат уплатените парични средства во износ од 7.858,00 денари со законска казнена камата согласно чл.266-а ст.1 од ЗОО сметано од денот на поднесувањето на тужбата - 31.03.2016 година до исплатата.

Како што произлегува од цитираниот дел од пресудата, тужениот бил задолжен да изврши рефундација, односно да ги врати уплатените парични средства на тужителките што произлегува и чл. 934, ст. 3 од ЗОО.

## 7. Нечесна деловна практика на туристички агенции

Во претходниот наслов, преку цитираните и образложени пресуди, зборувавме за конкретни примери кога патниците, односно корисниците на услугите кои ги нудат туристичките агенции се директно оштетени од истите, па биле приморани своите права да ги остварат по судски пат.

Постојат низа примери кога на патниците им се нудат атрактивни патување за евтини цени кои или се откажуваат поради „вонредни околности“ или од нив произлегуваат екстремно високи цени за факултативни посети кои го карактеризираат самото патување. И во двете ситуации патниците се ставаат во неповолна и обесправена положба.

Кога зборуваме за Македонија, не е можно да не се спомене примерот со туристичка агенција од Скопје која во 2015 година, нудејќи патувања со евтини цени, масовно измами стотици патници, откажувајќи ги истите во последен момент, ветувајќи рефундација на уплатените средства, којашто, практично, никогаш не се реализирала.

Оваа агенција ја практикувала истата пракса со години, сè додека во 2015 година не се актуелизирал овој проблем во јавноста, кога дошло и до интервенција од страна на Државниот пазарен инспекторат, со цел утврдување неправилности и одземање на лиценцата на агенцијата, согласно чл. 30-а од Законот за трговска дејност. ([htt9](#))

Вакви примери на агенции кои профитираат на сметка на измамените патници немаме само во Македонија, тие се застапени и во соседните држави, а како типичен пример за тоа е Република Србија.

Во Србија, во 2018 година, бил актуелен проблемот со туристичката агенција „САБ травел“, која склучила илјадници договори за патување по евтини цени, како со домашни, така и со странски туристи, кои никогаш не се реализирале или патниците биле однесени до конкретната дестинација, а потоа место да го добијат уплатениот сместување, биле оставани на милост или немилост сами да се снаоѓаат за сместување.

Ваквата пракса на оваа агенција била обелоденета кога проблемот со измамените патници кои се наоѓале во странска држава бил препуштен на решавање од страна на конзуларното претставништво на Република Србија во конкретната држава. Ова придонело за вклучување и на Министерството за трговија, туризам и телекомуникации за решавање на овој случај, со цел обештетување на измамените патници.

Овој проблем ја наметнал потребата од изнаоѓање на нов модел на работење на туристичките агенции, а како една од можностите, од страна на министерот било предложено во иднина сопствениците на туристичките агенции да гарантираат и одговараат и со личен имот, во вакви случаи, со цел нивно избегнување, односно овозможување заштита на патниците од измамите на туристичките агенции. ([htt10](#))

## ЗАКЛУЧОК

На крај доколку го сумираме сето претходно образложено, би дошле до заклучокот дека како нечесни можеме да ги означиме договорните клаузули со кои се повредува начелото на совесност и чесност, честопати и начелото на слобода на договарањето, а со тоа едната положба се наоѓа во понеповолна, односно инфериорна позиција, истакнувајќи ја супериорноста на другата договорна страна.

Нечесните клаузули можат да бидат застапени во секој вид на договор, но во нашиов труд предмет на расправа беше нивната застапеност кај договорите со туристичките агенции, односно тоа се најчесто договорите за патување кои се склучуваат со туристичките агенции.

Нечесните клаузули, најчесто, се нејасно дефинирани или добро „сокриени“ во општите услови во договорите што се склучуваат со туристичките агенции, а за нивно детектирање е потребна внимателна анализа на секоја одредба од договорот, одделно. Овие клаузули, вообичаено, уредуваат прашања кои се допуштени на регулирање од страна на договорните страни и не се изречно забранети со закон, но од нивната суштина произлегува нерамноправност помеѓу двете договорни страни.

Од направените истражувања воочивме дека нечесните клаузули се застапени, речиси, низ целиот свет и во различни земји и правни системи се предвидува различно регулирање на истите. Неминовно е да истакнеме дека анализирајќи договори за патување склучени со туристички агенции и искуства на патниците со истите, единствениот проблем којшто го детектираме не беа само нечесните клаузули, туку во многу поголема мера е застапено непридржување на туристичките агенции до одредбите од договорот. Типични примери за тоа се: ненавремено откажување на договор, невршење рефундација на уплатени средства при ваквото откажување, исклучена одговорност на туристичките агенции, нејасни и недефинирани трошоци. Сите овие примери ги ставаат во неповолна положба патниците и во неизвесна ситуација што се должи на повратот на уплатените средства, што често доведува до примораност на нив своите права да ги остварат по судски пат. За тоа говорат и бројните пресуди поврзани со непочитување на договорните одредби од страна на туристичките агенции.

За подетална анализа разработивме и соодветни судски пресуди, цитирајќи одделни делови од нив. Исто така, издвоивме и два конкретни примера за туристички агенции кои долго време профитирале за сметка на измамените патници.

Со цел избегнување на ваквите измами, им советуваме на патниците навремено да се информираат за своите права како корисници на туристички услуги, детално да ги читаат општите услови и апелираме на создавање поголеми можности за преговори при склучувањето на ваквите договори, односно сметаме дека е потребно надминување на строго атхезиниот карактер на договорите коишто се склучуваат со туристичките агенции.

## Библиографија

- Kristjansson, E. (2016). Package travel in the EU: Legal basis and legal reform from 1990 to 2015. Reykjavik University. Retrieved from <https://skemman.is/bitstream/1946/25517/1/Package%20Travel%20in%20the%20EU%20-%20Legal%20Basis%20and%20Reform%20from%201990%20to%202015.pdf>
- Linen, E. C. (n.d.). „THE NUANCED CONSTITUTION: AN ESSAY ON COMMON LAW CONSTITUTIONAL RIGHTS“ . London: University College London.
- Serrat, D. J. (2010 (12)). European Journal of Law Reform.
- The EU Package Travel Directive 2015/2302 (PTD) and its transformation in greece:the impact on the national contract law and consumer protection. (2019, октомври 24). Tassikas D.A Aristotle University, Faculty of Law .
- United Kingdom’s Consumer Rights Act (2015), S. 61.1 in force at 1.10.2015 by S.I. 2015/1630, art. 3(c) (with art. 6(1)). (n.d.). [www.uniformlaws.org](http://www.uniformlaws.org)
- Амповска, М. (2022). Облигационо право - општ дел , проф. д-р Марија Амповска, УГД 2022 год. 33. Штип: Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип.
- Директива (ЕУ) 2015/2302 на Европскиот парламент и на Советот, 2015. (2015, ноември 25). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302>
- Директива (ЕУ) 2015/2302 на Европскиот парламент и на Советот. (2015, ноември 25). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302>

- Директива (ЕУ) 93/13/ЕЕС. (1993, април 5). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:31993L0013>
- Директива за нечесни клаузули кај потрошувачките договори (93/13/ЕЕЗ). (1993, април 5). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:31993L0013>
- Директивата 2015/2302. (2015, ноември 25). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302>
- Закон за облигационите односи. (n.d.). *Закон за облигационите односи*. „Службен весник на РМ“ бр. 18/2001, 4/2002, 5/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009, 123/2013, 215/2021, 154/2023, 220/2023 и 209/2024.
- Методијески, Д. (2011/12). Договор за организирање патување и општи услови за патување. *Годишен зборник 2011/2012*. Штип: Универзитет „Гоце Делчев“ - Правен факултет.
- Нефер или измамнички дела или практики од Закон за федерална трговска комисија. (n.d.).
- Нечесни одредби во потрошувачките договори. (n.d.). Организација на потрошувачи и Министерство за економија, 2.12. Retrieved from [https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2017/02/Necesni-odredbi\\_Economia.pdf](https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2017/02/Necesni-odredbi_Economia.pdf)
- Competition & markets authority – Unfair contract terms explained 31.07.2015. (n.d.). Retrieved from [https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a807f4c40f0b62302693daf/Unfair\\_Terms\\_Explained.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a807f4c40f0b62302693daf/Unfair_Terms_Explained.pdf)
- <https://a1on.mk/region1/povekje-od-dve-iljadi-lica-izmameni-od-turistichka-agencija-vo-srbija/>
- [https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/unfair-contract-terms-directive/notifications-under-article-8a-directive-9313eec\\_en](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/unfair-contract-terms-directive/notifications-under-article-8a-directive-9313eec_en)
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:31993L0013>
- [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-contract-terms/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-contract-terms/index_en.htm)
- <https://kanal5.com.mk/kje-bide-zatvorena-turistichkata-agencija-jupiter/a233456>
- <https://worldpopulationreview.com/country-rankings/unwritten-constitution-countries>
- <https://www.federalreserve.gov/boarddocs/supmanual/cch/200806/ftca.pdf>
- <https://www.ftc.gov/legal-library/browse/statutes/federal-trade-commission-act>
- <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents>
- [https://www.mpo.gov.cz/assets/en/consumer-protection/eu-and-the-consumer/2019/7/Guidance-Notice-on-the-interpretation-and-application-of-the-Council-Directive-93\\_13\\_EEC-on-unfair-contract-terms-in-consumer-contracts\\_en\\_1.pdf](https://www.mpo.gov.cz/assets/en/consumer-protection/eu-and-the-consumer/2019/7/Guidance-Notice-on-the-interpretation-and-application-of-the-Council-Directive-93_13_EEC-on-unfair-contract-terms-in-consumer-contracts_en_1.pdf)
- [https://www.nbrm.mk/kursna\\_lista.nspх](https://www.nbrm.mk/kursna_lista.nspх)