

ПРАВНИ ФАКУЛТЕТ УНИВЕРЗИТЕТА У КРАГУЈЕВЦУ
Институт за правне и друштвене науке

УСЛУГЕ И ВЛАДАВИНА ПРАВА

Уредник
ДРАГАН ВУЈИСИЋ

Крагујевац
2021.

УСЛУГЕ И ВЛАДАВИНА ПРАВА

Зборник реферата по позиву са Међународног научног скупа одржаног 28. маја 2021. године, на Правном факултету у Крагујевцу у организацији Института за правне и друштвене науке Правног факултета Универзитета у Крагујевцу.

Међународни научни одбор Мајског саветовања:

Проф. др Маркус Фаро де Кастро, Правни факултет Универзитета у Бразилији; Проф. др Данче Манолева-Митровска, Правни факултет "Јустинијан I", Универзитета "Кирил и Методије" Скопље; Проф. др Миха Јухарт, Правни факултет Универзитета у Љубљани; Проф. др Хрвоје Качер, Правни факултет Свеучилишта у Сплиту; Проф. др Един Ризвановић, Правни факултет Универзитета "Џемал Биједић" у Мостару; Проф. др Снежана Миладиновић, Правни факултет Универзитета Црне Горе; Проф. др Миодраг Мићовић, Правни факултет Универзитета у Крагујевцу

ИЗДАВАЧ: Правни факултет Универзитета у Крагујевцу
Институт за правне и друштвене науке
Јована Цвијића 1, 34000 Крагујевац
телефон: (034) 306 513, 306 504
телефакс: (034) 306 540
е-пошта: faculty@jura.kg.ac.rs
веб: <http://.jura.kg.ac.rs>

РЕЦЕНЗЕНТИ Проф. др Хрвоје Качер
Проф. др Снежана Миладиновић
Проф. др Миодраг Мићовић

ЗА ИЗДАВАЧА: Проф. др Снежана Соковић

УРЕДНИК: Проф. др Драган Вујисић

ШТАМПА: Графичка радња "Кварк", Краљево

ТИРАЖ: 100

ISBN 978-86-7623-103-4

Штампање Зборника подржало Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије

САДРЖАЈ

Начелна разматрања о услугама

1. Др Драган Вујисић, редовни професор
ВЛАДАВИНА ПРАВА И УСЛУГЕ 3
2. Др Снежана Миладиновић, редовни професор
САВРЕМЕНА УСЛУЖНА ПРАВИЛА И ВЛАДАВИНА ПРАВА 41
3. Др Срећко Јелинић, редовни професор
ВЛАДАВИНА ПРАВА И СОЦИЈАЛНА ДРЖАВА – услуге
и владавина права – треба ли, а ако треба – како провести
редизајн правног сустава у циљу остварења
уводно назначених уставних парадигми 57
4. Др Ана Опачић, ванредни професор,
Владимир Врховшек, судија
ВЛАДАВИНА ПРАВА НА „УСЛУЗИ“ НАРОДУ,
КРОЗ ТЕОРИЈУ И ПРАКСУ 81

Пословне и прометне услуге

1. Др Игор Камбовски, редовни професор
ИНДИВИДУАЛНА КОМУНИКАЦИЈА И АУТОМАТИЗОВАНО
ПРЕГОВАРАЊЕ КОД ЕЛЕКТРОНСКИХ УГОВОРА 91
2. Др Славко Ђорђевић, редовни професор
ОДРЕЂИВАЊЕ МЕРОДАВНОГ ПРАВА ЗА УГОВОРНО ЗАСТУПАЊЕ 99
3. Др Стефан Шокињов, редовни професор
ИЗУЗИМАЊЕ УГОВОРА О ИСТРАЖИВАЊУ И РАЗВОЈУ
ОД ПРАВНОГ ДЕЈСТВА КАРТЕЛНЕ ЗАБРАНЕ 115
4. Др Андреј Мићовић, ванредни професор
ТРГОВИНСКЕ УСЛУГЕ 131
5. Др Самир Манић, доцент
КАУЗА УГОВОРНЕ ОБАВЕЗЕ 147
6. Др Милена Галетин, доцент
Др Викториа Чишмадиане, ванредни професор
УТИЦАЈ СТРАНИХ УЛАГАЊА У ЖУПАНИЈИ ВЕСПРЕМ
И БАЛАТОН РЕГИОНУ: ЈЕДАН ДРУГАЧИЈИ ПРИСТУП 171
7. Др Немања Пандуревић, шеф кабинета министра
спољне трговине и економских послова БиХ
ИНВЕСТИЦИОНА ПОЛИТИКА ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ 187

Финансијске и банкарске услуге

1. Др Хрвоје Качер, редовни професор
Др Бланка Качер, ванредни професор
Домагој Олујић, адвокат
КАКО ОЦИЈЕНИТИ КЉУЧНЕ СУДИОНИКЕ У РАСПЛИТАЊУ
ПРОБЛЕМА ДЕВИЗНЕ КЛАУЗУЛЕ У ШВИЦАРСКИМ ФРАНЦИМА
ИЛИ ГОРДИЈСКОГ ЧВОРА *SUI GENERIS* 203
2. Др Јасмина Лабудовић Станковић, редовни професор
ФИНАНСИРАЊЕ ПРЕДУЗЕЋА ЕМИСИЈОМ
КОРПОРАТИВНИХ ОБВЕЗНИЦА 225
3. Др Мирослав Милосављевић, ванредни професор
Исидора Милошевић, асистент
Маст. Јелена Милосављевић
ТЕРМИНОЛОШКО И ПОЈМОВНО ОДРЕЂЕЊЕ БАНКЕ
КАО СУБЈЕКТА УСЛУЖНОГ ПРАВА 243

Осигурање

1. Др Зоран Миладиновић, редовни професор
ОСИГУРАЊЕ ЛИЦА ОД ПОСЛЕДИЦА
НЕСРЕЋНОГ СЛУЧАЈА (НЕЗГОДЕ) 255
2. Др Лорис Беланић, ванредни професор
Мр Бојан Баретић, брокер у осигурању и реосигурању
ОСИГУРАНИ РИЗИЦИ У ОСИГУРАЊУ ПРЕКИДА ПОСЛОВАЊА 281
3. Маст. Данијела Глушац, истраживач приправник
ОСИГУРАЊЕ ОД САЈБЕР ОДГОВОРНОСТИ 299

Туризам

1. Др Диего Аугусто Бенитез, редовни професор
РАЗВОЈ ТУРИСТИЧКЕ ДЕСТИНАЦИЈЕ ЗАСНОВАНЕ НА ПРИРОДИ 309
2. Др Ванда Божич, доцент
УСЛУГЕ И УГОВОР О АЛОТМАНУ 321

Спорт

1. Др Ненад Ђурђевић, редовни професор
УГОВОРИ О РЕАЛИЗАЦИЈИ ПРОГРАМА ОРГАНИЗАЦИЈА У ОБЛАСТИ
СПОРТА КОЈИ СЕ ФИНАНСИРАЈУ ИЗ ЈАВНИХ СРЕДСТАВА 339

Услуге од општег интереса

1. Академик др Волфганг Рорбах, редовни професор
СВЕТ РАДА И СВЕТ УСЛУГА ПОСЛЕ КОРОНЕ 367
2. Др Гордана Станковић, редовни професор
Др Маријана Дукић Мијатовић, ванредни професор
ПОСРЕДНИЧКЕ УСЛУГЕ ЈАВНИХ ИЗВРШИТЕЉА 377
3. Др Нина Планојевић, редовни професор
ПРИНУДНО УПРАВЉАЊЕ СТАМБЕНИМ ЗГРАДАМА
У ПОЗИТИВНОМ ПРАВУ СРБИЈЕ 391
4. Др Милан Палевић, редовни професор
ПОЈЕДИНА ЗНАЧАЈНА ПИТАЊА РЕСТИТУЦИЈЕ
О ЗЛОУПОТРЕБИ ПРИВАТИЗАЦИЈЕ И КВАЛИТЕТУ УСЛУГА 409
5. Др Драган Батавељић, редовни професор
УСЛУГЕ ХУМАНИТАРНИХ ОРГАНИЗАЦИЈА 431
6. Др Срђан Владетић, редовни професор
БИБЛИОТЕКА ОКТАВИЈИНОГ ТРЕМА
(*BIBLIOTHECA PORTICUS OCTAVIAE*) 449
7. Др Бојан Урдаревић, ванредни професор
ПРУЖАЊЕ УСЛУГА ПУТЕМ МАСОВНОГ РАДА (*CROWDWORK*) 459
8. Др Тамара Ђурђић Милошевић, доцент
ЈАВНОБЕЛЕЖНИЧКА ФОРМА УГОВОРА
У НАСЛЕДНОМ ПРАВУ 471
9. Маст. Ратомир Антоновић, асистент
СИСТЕМ ОБЈЕДИЊЕНЕ НАПЛАТЕ КОМУНАЛНИХ УСЛУГА
У ВЕЛИКИМ ГРАДОВИМА СРБИЈЕ 487

Право интернета

1. Др Соња Лучић, ванредни професор
ЈАЧАЊЕ ПРИНЦИПА НЕУТРАЛНОСТИ ИНТЕРНЕТА
КРОЗ ПРАКСУ СУДА ПРАВДЕ ЕУ 505

Медијске услуге

1. Др Јелена Вучковић, ванредни професор
НЕКА ПИТАЊА ДИГИТАЛИЗАЦИЈЕ МЕДИЈСКИХ УСЛУГА 521
2. Маст. Ружица Кијевчанин, истраживач приправник
МЕДИЈИ И ЊИХОВ УТИЦАЈ НА ИЗБОРЕ 539

Здравство и социјална заштита

1. Др Драгица Живојиновић, редовни професор
ПРОФЕСИОНАЛНА ТАЈНА ЛЕКАРА 553
2. Др Вељко Влашковић, ванредни професор
ОСВРТ НА ПРАВА ДЕЦЕ СА ИНВАЛИДИТЕТОМ СА ТЕЖИШТЕМ
НА ПРИСТУП ЗДРАВСТВЕНИМ УСЛУГАМА 569
3. Др Драгана Петровић, научни сарадник
ТРАНСПЛАНТАЦИЈА ОРГАНА - нормативна основа за деловање
- искуства појединих земаља 587
4. Др Драгана Ћорић, доцент
О ПСИХОТЕРАПИЈСКОЈ ЕТИЦИ 613
5. Др Драган Дакић, доцент
МЕЂУНАРОДНОПРАВНИ МАТЕРИЈАЛНИ ЕЛЕМЕНТИ
ВЛАДАВИНЕ ПРАВА И ОБИМ РЕПРОДУКТИВНИХ УСЛУГА 629
6. Др Александра Павићевић, доцент
ЕУТАНАЗИЈА КАО КРАЈЊИ ИЗРАЗ ЛИЧНОГ ПРАВА ЧОВЕКА
НА САМООДРЕЂЕЊЕ 647

Управа

1. Др Љубиша Дабић, редовни професор
ДРЖАВНА РЕВИЗИЈА КАО СПЕЦИФИЧНА ЈАВНА УСЛУГА 669
2. Др Срђан Ђорђевић, редовни професор
САВРЕМЕНИ КОНЦЕПТ УСЛУЖНИХ ДЕЛАТНОСТИ
ЈЕДИНИЦА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ 699
3. Др Зоран Јовановић, ванредни професор
ДРЖАВНИ ЦЕНТАР ЗА УПРАВЉАЊЕ И ЧУВАЊЕ ПОДАТАКА 711
4. Др Милан Рапајић, доцент
ПОСЕБНЕ (УПРАВНЕ) ОРГАНИЗАЦИЈЕ У МИЉЕУ
ВЛАДАВИНЕ ПРАВА (уз осврт на услуге појединих
посебних организација) 725
5. Др Миливоје Лапчевић, доцент
„БУЏЕТИРАЊЕ ОД НУЛЕ“ КАО ПОЛУГА
ЕФЕКТИВНОСТИ ЈАВНИХ УСЛУГА 773

Образовање

1. Др Дејан Матић, ванредни професор
ТЕОЛОШКЕ ВИСОКОШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ
И АУТОНОМИЈА УНИВЕРЗИТЕТА 787
2. Никола Ивковић, асистент
ПРАВНИЧКО ОБРАЗОВАЊЕ И ПРАВОСУДНИ СИСТЕМ
РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 799

Одговорност пружалаца и заштита корисника услуга

1. Др Мирјана Кнежевић, редовни професор
МИНИМАЛНИ НИВО ЗАШТИТЕ ПУТНИКА У ВАЗДУШНОМ
САОБРАЋАЈУ - РЕШЕЊА ЕВРОПСКЕ РЕГУЛАТИВЕ
И ДОМАЋЕГ ЗАКОНОДАВСТВА 815
2. Др Жељко Никач, редовни професор
Др Божидар Форца, редовни професор
МЕЂУНАРОДНИ И НАЦИОНАЛНИ ЛЕГИСЛАТИВНИ ОКВИР
ПРИВАТНЕ БЕЗБЕДНОСТИ У ЗАШТИТИ ЛИЦА,
ИМОВИНЕ И ПОСЛОВАЊА 831
3. Др Борко Михајловић, доцент
ДВОСТРУКИ КВАЛИТЕТ ПРОИЗВОДА КАО ПОСЕБАН
ОБЛИК ДИСКРИМИНАЦИЈЕ ПОТРОШАЧА 851

Услуге и кривична одговорност

1. Др Снежана Соковић, редовни професор
СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА КАО ДЕО ФОРМАЛНЕ
ДРУШТВЕНЕ РЕАКЦИЈЕ НА КРИМИНАЛИТЕТ МАЛОЛЕТНИКА 875
2. Др Иван Д. Милић, асистент
ПРОПИСИВАЊЕ, ИЗРИЦАЊЕ И ИЗВРШЕЊЕ НОВЧАНЕ КАЗНЕ 895

Услуге и друга са њима повезана питања

1. Др Мирослав Миловић, редовни професор
ПРАВО НА ТЕЛО КОД НИЧЕА И ФУКОА 913
2. Др Владимир Козар, редовни професор
ОСТВАРИВАЊЕ ЗАЛОЖНИХ ПРАВА У СТЕЧАЈНОМ ПОСТУПКУ
ИЗ ВРЕДНОСТИ ОПТЕРЕЂЕНЕ ИМОВИНЕ 929

3. Др Предраг Стојановић, редовни професор ЕКОЛОШКА УЛОГА ОПОРЕЗИВАЊА МОТОРНИХ ВОЗИЛА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ	961
4. Др Дејан Бодул, доцент Мр Хана Поробија, адвокат ИЗВОЂЕЊЕ ДОКАЗА ВЈЕШТАЧЕЊЕМ У ПАРНИЧНОМ ПОСТУПКУ: остварују ли се начела владавине права?	975
5. Јасмина Крштенић, заменик јавног тужиоца УСЛУГЕ И ВЛАДАВИНА ПРАВА - нека питања из области права мора и својеврсних услуга државама у духу владавине права -	993
6. Маст. Марија Милојевић, истраживач приправник УСЛУГА НАМИРЕЊА ИМОВИНСКОПРАВНОГ ЗАХТЕВА	1005
7. Маст. Јелена Јанковић, докторанд НАЧЕЛО ПРИЛАГОЂЕНОСТИ УСЛУГЕ И ПРАВО НА СЛОБОДАН ИЗБОР	1023
8. Маст. Урош Радуловић, адвокат Маст. Владимир Ердоглија, адвокат ФИЗИЧКО ЛИЦЕ КАО ДАВАЛАЦ ИЗДРЖАВАЊА КОД УГОВОРА О ДОЖИВОТНОМ ИЗДРЖАВАЊУ	1037
9. Маст. Биљана Гавриловић, асистент ПРАВНОИСТОРИЈСКИ ПОГЛЕД НА ЗЕЛЕНАШКЕ УСЛУГЕ У СРПСКОМ ПРАВУ	1055
10. Маст. Милица Маринковић, асистент РАЗВИТАК ФРАНЦУСКЕ АДВОКАТУРЕ У XIX ВЕКУ	1067

Јелена Јанковић, докторанд
Правног факултета Универзитета у Нишу

УДК: 338.46:658.8

DOI: 10.46793/UVP21.1023J

НАЧЕЛО ПРИЛАГОЂЕНОСТИ УСЛУГЕ И ПРАВО НА СЛОБОДАН ИЗБОР

Резиме

Први корак позитивне промене у систему услужно-правних односа је промена погледа на улогу и значај корисника услуге. Обезбеђујући кориснику услуге могућност да буде активан и битан члан услужно-правног односа остварује се далекосежна и универзална вредност хуманизације сектора услужне економије. У таквим околностима морални ауторитет услужног права остварује се кроз његову праведност и кроз добровољно покоривање закону субјеката услужно-правног односа. Управо, ова, морална димензија владавине права, у сектору услужне економије остварује се применом начела прилагођености услуге и права на слободан избор. С тим у вези, у раду је анализирана морална димензија и култура владавине права у услужном сектору, базирана на начелу прилагођености услуге и праву на слободан избор, који су у раду представљени као чувари праведности услужно-правне норме.

Кључне речи: владавина права, услужна економија, прилагођеност услуге, слободан избор.

1. Уводна разматрања

У сложеном економском окружењу, какво је данашње, сектор услуга више није онакав какав је некада био. Сектор услуга, посебно је инкомодиран занемаривањем моралне димензије услужно-правне норме.

Наиме, успостављање културе владавине права захтева нормативну интервенцију у систем прописа којима се регулишу односи у услужној економији, како би се обезбедило поверење грађана у закон и пружање услуге на начин који корисника услуге ставља у позицију активног и битног члана услужно-правног односа.

С тим у вези, од битног значаја за успостављање начела владавине права у услужном сектору је хуман и равноправан третман корисника услуге. Наиме, корисник услуге није рачунарски програм, робот или машина, већ човек. Ова хумана димензија услужно-правног односа захтева прилагођавање услуге

потребама и жељама корисника који имају могућност да бирају услугу и пружаоца услуге.

Тако, инструменти за нормирање друштвених односа у сектору услуга треба да служе циљу спречавања деструкције услужног права уклањањем негативних правила и поступака из нормативне инфраструктуре услужног права и увођењу механизма који ће бити чувари праведности тих закона.

Ова дубока унутрашња вредност закона, његова моралност и праведност, у сектору услужне економије остварује се увођењем начела прилагођености услуге и права на слободан избор.

2. Морална димензија владавине права у услужној економији

Појам владавине права је можда најмоћнији и често понављани политички идеал у савременом глобалном дискурсу. Чини се да су сви за владавину права. Владавина права је главни извор легитимитета влада у савременом свету. Овај универзално популарни појам је неухватљив, наизглед га је тешко утврдити. Правни теоретичари су то назвали „у основи оспораваним концептом“. Ова неухватљивост може делимично објаснити његову универзалну привлачност. Владавина права је попут појма „добро“. Сви су за добро, иако имамо различите идеје о томе шта је добро.¹

Међународна заједница се, 2004. године сложила око следеће дефиниције владавине права, према којој владавина права представља начело управљања, у којем су сва лица, институције и ентитети, јавни и приватни, укључујући и саму државу, одговорни за законе који се јавно објављују, подједнако спроводе и независно доносе и који су у складу са међународним нормама и стандардима о људским правима. Такође, ова дефиниција захтева мере обезбеђења поштовања принципа супремације закона, једнакости пред законом, одговорности према закону, правичности у примени закона, поделе власти, учешћа у одлучивању, правне сигурности, избегавање самовоље и процедурално-правну транспарентност.²

За потребе овог рада анализирана је једна од димензија начела владавине права. Та димензија је праведност владавине права, која осликава хуману улогу и значај овог начела.

Наиме, ова унутрашња, морална, вредност владавине закона остварује се кроз креирање законодавне инфраструктуре која је, хумано и равноправно, применљива у реалним друштвеним околностима, према свим субјектима. Тако се морални ауторитет норме остварује кроз способност законодавца да

¹ Tamanha, B. Z., *The history and elements of the rule of law*, Singapore Journal of Legal Studies, 2012, стр. 232

² McKay, L., *Toward a Rule of Law Culture, Exploring Effective Responses to Justice and Security Challenges – Practical guide*, United States Institute of Peace, Washington, 2015, стр. 12.

норму прилагоди друштвеној стварности у којој се та норма примењује, и то кроз њена два битна елемента, хуманост и равноправност.

Ово квалитативно својство закона, у услужној економији, изражава се кроз институционализацију начела прилагођености услуге и увођење права на слободан избор у услужном праву.

Међутим, овако дефинисана моралност норме у услужном праву има своју противтежу у егзогености услуга. Наиме, егзогеност је једно од најважнијих обележја услуга, јер пружање услуге не зависи од корисника, већ је услуга дата и унапред одређена од стране пружаоца услуге. Тако, пружање услуга и остваривање права корисника зависи од читавог низа спољашњих фактора на које корисници услуга не могу утицати, било да су у питању захтеви тржишта или пословни интереси пружаоца услуге.

Са друге стране, да би се начело владавине права остварило у својој хуманој димензији, неопходно је обезбедити најширу заштиту корисника услуга, који нису, само, пасивни учесници услужно-правног односа, већ активни субјекти, особе са пуним капацитетом права и слобода.

Сходно томе, основни задатак који креатори законодавне инфраструктуре у области услужне економије треба да обаве је дизајнирање механизма који омогућавају да услуга буде просторно, временски, персонално и садржински прилагођена корисницима, док уједно обезбеђују остваривање пословних циљева пружаоца услуге.

На тај начин, може се направити корак ка решењу, вечног, сукоба економских интереса и људских права.

Наиме, треба заузети позитиван став према пословним моделима услужне економије, уз предузимање потребних нормативних мера за очување хуманог карактера услуге.

Тако, остваривање начела владавине права, како у најширем смислу, тако и у услужној економији, претпоставља постојање одговарајућих својстава закона, као што су општост, одређеност, јасност, постојаност и унутрашња морална вредност норме, односно праведност.

Из тога произилази да инструменти за нормирање друштвених односа у сектору услуга, захваљујући специфичностима услужно-правног односа, ради остваривања начела владавине права, морају бити базирани на моралности правне норме као њеној највишој вредности.

Владавина права даје свој пуни допринос стварању моралног ауторитета права када се успешно спроводи не само на нивоу њене основне идеје већ и на нивоу њене основне сврхе. То подразумева да су закони, на којима се темељи одговорност политичке власти, уједно и гаранти аутономије и стваралаштва. Тада се право јавља као једини нормативни феномен који омогућава ефикасну заштиту темељних вредности људског бића. Тек тада се може сматрати да је право независни разлог покорвања, чији морални ауторитет произлази из онога што се може назвати принципом давања. Наиме, за разлику од обећања које ствара моралну обавезу за оног ко је дао обећање, давање ствара моралну

обавезу за оног ко добија. Та обавеза јесте да се на нечије давање узврати на исти или бар сличан начин због онога што се добија, у овом случају, покорношћу законима због онога што се од њих добија.³

Наиме, корисници услуга треба да имају позитиван став према владавини закона верујући да закон штити њихове најбоље интересе. Ово је могуће постићи тиме што ће законодавац узети у обзир различитости потреба субјеката примене правне норме. У конкретним околностима услужно-правног односа ово подразумева да законодавац приликом стварања правне норме водити рачуна о различитим особинама корисника услуга. С тим у вези, увођење начела прилагођености услуге доприноси повећању поверења у закон, што у крајњој линији повећава капацитет владавине права.

Такође, увођење права на слободан избор у услужно право има за последицу смањење опасности по морал. Ово је, посебно, битно за остваривање начела владавине права у његовој хуманој димензији. Наиме, свако увођење избора у процес пружања услуга повлачи и увођење одговорности. Због тога, када се у услужно-правном односу корисници услуге посматрају као активни субјекти тог односа који желе да бирају, постају одговорни за изборе које праве.

Из тога произилази да је једно од кључних својстава начела владавине права његова моралност која је заснована на одговорности субјеката правног односа и која произилази из њиховог добровољног потчињавања правној норми. Та правна норма је дизајнирана тако да служи најбољем интересу субјеката правног односа кроз слободан избор и уважавање индивидуалности.

3. Индивидуализација услуга као регулаторни механизам владавине права

Да би владавина права постојала, људи морају веровати и бити посвећени владавини закона. Морају то прихватити у потпуности као неопходан и исправан аспект свог друштва. Овај став сам по себи није законско правило. То представља заједничко културно веровање. Када је ово културно уверење широко распрострањено, владавина права може бити еластична, обухватити генерације и превазићи епизоде у којима су владини званичници нарушавали владавину закона. Када ово културно уверење није широко распрострањено, владавина права ће бити слаба или је уопште неће бити.⁴

У таквој ситуацији услужно право треба да трасира пут развоју генерализовања заштите корисника. Интересантно је, наиме, да индивидуализација услуга обезбеђује најширу заштиту корисника услуга. Тако

³ Зекавица, Р., *Идеја владавине права – од античких корена до савремене теорије и праксе*, Београд, 2016, стр. 11-12 и 127-128.

⁴ Tamanha, V. Z., *нав. чланак*, стр. 246.

се најбоља универзална заштита корисника услуга обезбеђује кроз примену начела прилагођености услуге.

Сходно томе, уколико се као пример узме пружање услуга у области запошљавања, треба рећи да жилу куцавицу сваког добро функционалног тржишта рада чине добре информације и систем размене који максимизира приступ и минимализује трансакционе трошкове. Ово побољшава могућност да прави људи заврше на правим пословима уз најниже могуће трошкове. То чини економију продуктивнијом и служи интересу како оних који траже посао тако и послодаваца који траже одговарајуће квалификоване запослене. Други елемент ефикасне информационе инфраструктуре тржишта рада је обезбеђивање њене приступачности. Управа ради на реструктурирању мреже канцеларија и начину на који спроводи програме. Ово је ставило нови фокус на модерну и ефикасну Националну службу за запошљавање.⁵

Тако, модернизација система заштите од незапослености и пружања услуга у области запошљавања захтева интеринституционалну сарадњу ради постизања циља налажења одговарајућег запослења корисника услуге. С тим у вези систем осигурања за случај незапослености и систем образовања, уједињени у намери да смање стопу незапослености, заједничким напорима треба да промене структуру радне снаге у складу са захтевима тржишта рада, водећи рачуна о интересима и тежњама незапослених лица.

Надовезујући се на прилагођеност услуга у области запошљавања, као други пример прилагођености услуге могу се навести услуге у сектору образовања

Како се читаве индустрије прилагођавају и рађају нове, многа занимања ће проћи кроз темељну трансформацију. Заједно, технолошки, социо-економски, геополитички и демографски развој и интеракција између њих генерираће нове категорије послова и занимања, док ће делимично или у потпуности „расељавати“ друге. Они ће променити скупове вештина потребних и за стара и за нова занимања у већини индустрија и трансформисати начин и место рада људи, што ће довести до нових управљачких и регулаторних изазова.⁶

Ако се квалитет дефинише као "прикладан сврси", процена квалитета на универзитетима треба почети са одређивањем онога што друштво очекује од својих дипломаца, шта је то што дипломце чини "прикладним за њихову сврху". То би требало да води, тамо где је потребно, систематским променама у настави и учењу, да би се „произвели“ такви дипломци. Процедуре за осигурање квалитета су неопходан део тог процеса промене. Трансфер знања и вештина од учионице до радног места највероватније ће се десити када

⁵ Poisson, Y., *The Role of Governments in the Development of Humman Resources Training for Employability: The View from Canada*, Canada – United States Law Journal, Vol. 22, 1996, стр. 52-54,

⁶ World Economic Forum, *The Future of Jobs, Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution*, Global Challenge Insight Raport, Geneva, 2016, стр. 8,

ситуација у учионици веома личи на радну ситуацију. У том случају неопходно је да професионалне вештине прожимају читав наставни план, а не да буду изоловане у једном или специјализованом курсу.⁷

У вези са тим, бројни аутори, говорећи о усклађености вештина и знања, којима располажу запослени и тражиоци запослења, са захтевима тржишта рада или оперативним потребама процеса рада код конкретног послодавца, уводе појам запошљивости.

Концепт запошљивости је развијен како би описао циљеве економских стратегија које промовишу важне наднационалне институције и политике тржишта рада на националном, регионалном и локалном нивоу. Упркос, или можда због своје свеprisутности, концепт запошљивости и даље се користи у низу контекста и значења. Запошљивост која је пре десетак година била нејасан концепт, сада представља централно место у политици тржишта рада у многим европским земљама и шире.⁸

Запошљивост представља способност једног лица да пронађе и задржи запослење или добије ново запослење, а често значи и способност једног лица да пређе са једног посла, радне организације или сектора у други.⁹

Запошљивост представља скуп вештина, знања, разумевања и личних атрибута који чине да појединац има више шанси да бира и осигура занимање у коме може бити задовољан и успешан. Ова дефиниција се користи као полазна тачка за развој новог теоријског и практичног оквира запошљивости, под називом „Кључ до запошљивости“. На основу овог модела почели су се развијати мерни алати којима ученици (студенти) могу да провере своју могућност за запошљавање (запошљивост) и да идентификују све области у којима им је потребан приступ могућностима даљег развоја. Запошљивост је целоживотно питање и нико није трајно савршено запошљив. Увек ће бити аспеката запошљивости појединца код којих има места за побољшање.¹⁰

Из наведених дефиниција института запошљивости лако је уочити да је квалитет услуге у сектору образовања захтева примену начела прилагођености услуге. Другим речима, да би појединци који траже запослење или промену запослења, нашли своје место на тржишту рада они морају располагати сетом вештина које су потребне тржишту рада.

Са циљем решавања проблема неусклађености понуде и потражње знања и вештина на тржишту рада, креатори образовног система треба да предузму

⁷ de la Harpe, B., Radloff, A., Wayber, J., *Quality and Generic (Professional Skills, Quality in Higher Education*, Vol 6, no 3/2000, стр. 232-233.

⁸ McQuaid, R. W., Lindsay, C., *The Concept of Employability*, Urban Studies, Vol. 42, No. 2/2005, стр. 197-213.

⁹ Alm Andreassen, T., *Unemployable Workers? Comparing the Context and Contract in Voluntary Work and Regular Jobs*, Social Policy and Society, Vol. 12, Issue 03, 2013, стр. 383.

¹⁰ Pool, L. D., Sewell, P., *The key to employability: developing a practical model of graduate employability*, Education + Training, Vol. 49, No. 4/2007, стр. 278-288.

нормативну интервенцију уклањањем неправедних правила и поступака, базираних на претпоставци да једна мера одговара свима, стварајући на тај начин нормативну атмосферу која подразумева индивидуализацију услуге у сектору образовања.

На овај начин се, у крајњој линији, у систем нормативних решења којима се регулише образовање, наука, технолошки развој, иновације и слично, уводи начело прилагођености услуге, што комуницира јасан сигнал корисницима да законска норма има унутрашњи квалитет моралности.

Овим унутрашњим квалитетом правне норме остварује се трајни интерес стварања поверења грађана у закон и њихове добровољне подређености општој норми. Ова добровољност произилази из спознаје да је норма морална и утемељена на вредности као што је индивидуализације услуге.

Морални ауторитет позитивног права и, сходно томе, морални карактер обавезе поковања том праву произлазе из просте чињенице да оно служи основним људским добрима и у погледу нормативно дефинисаних циљева и у погледу метода односно начина њиховог остваривања.¹¹

Остајући верни идеји да моралност норме и успостављање културе владавине права претпостављају хуманост и равноправност као своје основне димензије, доношење одлука од стране јавне власти, у сектору услужне економије, штити вредности и стандарде индивидуализације услуге, а њихова доследна примена обезбеђује прилагођеност услуге и слободан избор од стране корисника. То, у крајњој линији, доводи да се кредибилитет норме у услужном праву базира на добру које ствара за субјекте примене правне норме.

Формулисање овог стандарда у услужном праву, неминовно, повлачи потребу за сталним настојањем да услужно-правна норма остане морална, а пре свега, како би се избегао ризик поверења у закон.

4. Ризик „илузије“ избора

Поверење у закон, добровољна подређеност општој норми и стварање вредности као што је владавина права, у сектору услужне економије, инкомодирана је постојањем бројних могућности за непоштовање норми, превасходно, као последице појаве нових модела пословања и пружања услуга, која је узрокована техничким и технолошким напретком.

Иако је реч о друштвеном добру, напредак у области комуникација и области трговине, служи за постизање пословног успеха појединаца, а не служи општем добру.

Наиме, доследна примена услужно-правне норме зависи од мере у којој њена општост и одређеност одговарају новој друштвено-економској стварности. У датом временском, социјалном и пословним оквиру, моралност

¹¹ Зекавица, Р., *нав. дело*, стр. 88.

услужно-правне норме остварује се кроз уклањање неправедних норми које, готово неприментно нарушавају сврху и суштину услужног права.

Наиме, нове технологије афирмишу пословне моделе такозваних безконтакних трансакција. Економске активности одвијају се преко система електронског плаћања и електронске трговине. Несумњиво је да, овакви системи, чине лакшим свакодневни живот корисника услуга, који плаћање рачуна или куповину неког производа могу обавити једним кликом на дигиталном уређају. Наиме, апликације за паметне телефоне или таблете учиниле су услугу лако доступном, а једноставна употреба апликације омасовила је коришћење електронских услуга.

У оваквом систему обављања услужних активности, неизоставно се мора поставити питање, да ли је овакво пружање услуга без ризика.

Посао који се обавља путем дигиталних платформи доводи у контакт неограничен број организација, предузећа и појединаца путем интернета, омогућавајући повезивање клијената и радника на глобалној основи. У „раду на захтев путем апликације“, послови повезани са традиционалним радним активностима као што су превоз и чишћење, али и облици административних услуга, нуде се и додељују путем мобилних апликација. Предузећа која покрећу ове апликације обично интервенишу у постављању минималних стандарда квалитета услуге и у одабиру и управљању радном снагом.¹²

Осим квалитета, друга битна одлика електронског пружања услуга која ствара ризик за корисника услуге је непознатост пружаоца услуге. За корисника, пружалац услуге је непозната особа која ради са друге стране екрана. Слично томе, за пружаоца услуге корисници су само налози и линкови на апликацији, број рачуна на који треба преbacити финансијска средства или са кога треба платити рачун, или адреса на коју треба испоручити одређени производ.

Практичне последице оваквог прикривања личности субјеката услужно-правног односа ствара амбијент у коме су права и обавезе по основу „уговора о пружању услуге“ одвојене од њихових људских особина и потреба.

Основни проблем који се овде јавља јесте немогућност примене начела прилагођавања услуге, јер је корисник услуге непознат. Самим тим, напредак на једном пољу ствара корак уназад на другом. Наиме, нове технологије повећавају доступност услуге али, са друге стране смањује се индивидуализација услуге.

Овај проблем може погодити све области услужне економије, не само трговину и банкарско пословање.

Савремени грађани желе да бирају и спремни су да преузму одговорност. Занемаривање овог питања чини систем социјалног осигурања старомодним, па и неефикасним и ствара ризик да грађани више не препознају себе у систему

¹² De Stefano, V., *The rise of the „just-in-time workforce“: on-demand work, crowdwork, and labor protection in the „gig-economy“*, Comp. Labor Law & Pol'y Journal, Vol. 37, 2018, стр. 474.

социјалног осигурања. То би довело до парадоксалне ситуације у којој губитак кредибилитета и нестанак солидарности могу да умање потребу за индивидуалнијим и флексибилнијим системима социјалног осигурања.¹³

Осим услуга социјалног осигурања, овде ваља поново скренути пажњу на услуге у сектору запошљавања.

Наиме, када је лице које тражи запослење за службу која врши послове запошљавања, само линк на апликацији, неминовна је немогућност исправног повезивања запослених и послодаваца. Тако се, установљава систем који прети да, додатно, наруши степен напуштања запослења и увећа стопу незапослености, а што доводи до далекосежних социјалних последица.

Наиме, људи се поносе и поштују, јер имају посао. Статус запослености се користи како би се извели шири закључци о друштвеном и моралном квалитету појединца. Незапослени се често посматрају као појединци који трпе последице својих личних недостатака: у питање је доведена радна етика, недостатак талента, општи неуспех у погледу запошљавања. Истраживања јавног мњења показују да се незапослени често критикују као лењи, недисциплиновани и без мотивације, а испитаници често кажу да већина незапослених може наћи посао уколико стварно жели. Сами незапослени често интернализују процес, прихватају негативне осуде и осећају се недовољно, непотпуно и инфериорно.¹⁴

Осим тога, уколико се услуга у области запошљавања не прилагоди потребама тражилаца запослења, систем може, врло лако, пасти у замку „илузије“ избора. Овај ризик прати оне тражиоце запослења којима је понуђен сет могућности за запошљавање, а да при томе нису узете у обзир њихове личне особине и жеље, што отвара могућност да се постави питање, да ли би такви тражиоци запослења прихватили понуђени посао или да ли би прихватили да раде са непуним радним временом уколико су постојале боље могућности, а нису им понуђене, због тога што нису сагледане њихове личне особине и потребе.

Најчешће објашњење за раст рада са непуним радним је да људи раде хонорарно по избору. Жене, које чине три од четири хонорарца, тобоже раде са непуним радним временом, јер су се одлучиле посветити својим породицама. Млади, који чине сваког трећег хонорарца, одлучују се да раде хонорарно док завршавају своје образовање. Дакле, морамо се запитати, када би постојала приступачнија, квалитетнија брига о деци и атрактивније могућности

¹³ Петровић, А., *Реформисање социјалног осигурања: промена одговорности и индивидуалног избора*, Зборник радова Правног факултета у Нишу, XLIV, 2004, стр. 94.

¹⁴ Young, C., *Losing a Job: The Nonpecuniary Cost of Unemployment in the United States*, Social Forces, Vol. 91, No. 2/2012, стр. 610-612.

запошљавања, да ли би се многе жене које тренутно раде са непуним радним временом одлучиле за пуно радно време?¹⁵

Да би се избегао овакав привид владавине права, неопходно је дизајнирати услужно-правну норму чија је сврха очување праведности закона.

5. Чуvari праведности закона

Чувари праведности закона јесу правне норме које у сектор услужне економије уводе начело прилагођености услуге и право на слободан избор.

Овакав пример добре нормативне праксе је Закон о запошљавању и осигурању за случај незапослености.¹⁶

У делу о начелима овај закон прописује начело слободе у избору занимања и радног места, односно да незапослени, у складу са одредбама овог закона, има право да слободно бира занимање и запослење. Незапослени, у складу са одредбама овог закона, има обавезу да утврди са Националном службом индивидуални план запошљавања и да поштује сва права и обавезе које по њему има, као и да учествује у мерама активне политике запошљавања, у складу са законом, општим актом и индивидуалним планом запошљавања.

Индивидуални план запошљавања који садржи мере које је потребно предузети у циљу запошљавања, утврђују Национална служба и незапослени. Овај план представља основ за финансирање и примену мера активне политике запошљавања према незапосленом. Општим актом Националне службе уређује се садржај и начин утврђивања индивидуалног плана запошљавања. Мере и активности предвиђене индивидуалним планом запошљавања прилагођавају се потребама тржишта рада и карактеристикама незапосленог, најмање једном у шест месеци.

Овакво нормирање начела прилагођености услуге додатно је подржано и ојачано прописивањем санкција за његово кршење. Тако је у делу о казним одредбама овог закона прописано да ће се новчаном казном од 200.000,00 до 800.000,00 динара казнити за прекршај правно лице - Национална служба, ако не омогући незапосленом остваривање права утврђених овим законом. Свакако да се ова одредба односи и на право незапосленог лица да са Националном службом утврди индивидуални план запошљавања и да учествује у програмима и мерама активне политике запошљавања, у складу са индивидуалним планом запошљавања.

Још један пример позитивне нормативне праксе налазимо у Закону о правима пацијената.¹⁷

¹⁵ Broad, D., *The Illusion of Choice: Economic Restructuring, Flexibility, and Security: Employment Standards for Part-time Workers*, Saskatchewan Law Review, Vol. 67, 2004, стр. 545.

¹⁶ Закон о запошљавању и осигурању за случај незапослености (Сл. гласник РС, бр. 36/09, 88/10, 38/15, 113/17 и 113/17 – др. закон).

¹⁷ Закон о правима пацијената (Сл. гласник РС, бр. 45/13 и 25/19 – др. закон).

Овај закон изричито прописује право на слободан избор. Према одредбама овог закона пацијент има право на слободан избор доктора медицине, односно доктора стоматологије, здравствене установе, као и слободан избор предложених медицинских мера, у складу са законом којим се уређује област здравствене заштите и законом којим се уређује област здравственог осигурања.

Такође, ово право додатно је ојачано прописивањем да ће се новчаном казном од 300.000 до 1.000.000 динара казнити за прекршај здравствена установа, односно друго правно лице које обавља здравствену делатност ако пацијенту не омогући остваривање права на слободан избор доктора медицине, односно доктора стоматологије.

Осим наведених, и Закон о социјалној заштити¹⁸ прописује начело доступности услуге и индивидуализације социјалне заштите, као и право на слободан избор. Пружање услуга социјалне заштите организује се на начин који обезбеђује њихову физичку, географску и економску доступност, уз уважавање културолошких и других различитости. Услуге социјалне заштите пружају се тако да се кориснику обезбеђује индивидуализован приступ и стручни радник задужен за рад на конкретном случају. У складу са овим законом корисник има право на слободан избор услуга и пружаоца услуге социјалне заштите.

Наведени правни акти треба да служе као пример доброг нормирања услужно-правног односа, јер се најбоља заштита корисника услуга обезбеђује кроз прописивање и примену начела прилагођености услуге и права на слободан избор.

6. Закључне напомене

Због бројних економских, друштвених, личних, породичних, здравствених и других последица које има остваривање права корисника услуга и њихово сагледавање као људских бића са својим особеностима и потребама, неопходно је да услужно-правна норма има дубоку унутрашњу вредност, односно моралност.

Моралност услужно-правне норме постиже се кроз индивидуализацију услуга која је регулаторни механизам културе владавине права у услужној економији.

Ова морална димензија владавине права остварује се нормирањем и применом принципа прилагођености услуге и права на слободан избор. Управо ове норме су чувари праведности закона и услужног права.

На овом месту, корисно је подсетити да постоје закони који нуде добра нормативна решења која морализују норму услужног права. Такви закони су

¹⁸ Закон о социјалној заштити (Сл. гласник РС, бр. 24/11).

Закон о запошљавању и осигурању за случај незапослености, Закон о правима пацијената и Закон о социјалној заштити.

Свакако да и ови закони треба да буду отворени за нормативну интервенцију у циљу њиховог побољшања.

Иако сваки закључак треба узети са опрезом, ипак се могу дати одређени предлози *de lege ferenda*.

С тим у вези, нормативна инфраструктура Закона о запошљавању и осигурању за случај незапослености може бити ојачана изричитим прописивањем начела прилагођености услуге.

Законодавац то може учинити изменом и допуном наведеног закона, тако што ће чл. 5 ст. 1 допунити тач. 7. Тако ће поред прописивања да се овај закон заснива се на начелима забране дискриминације, непристрасности при обављању послова запошљавања, родне равноправности, афирмативне акције усмерене према теже запошљивим незапосленим лицима, слободе у избору занимања и радног места, бесплатности обављања послова запошљавања према незапосленим лицима, бити прописано да се овај закон заснива и на начелу прилагођености услуге.

Свакако, неоспоравајући квалитет нормативних решења Закона о социјалној заштити која имају дубоку унутрашњу вредност, може се дати, скроман, предлог законодавцу да ојача моралност норме о прилагођености услуге и права на слободан избор, уводећи казнене одредбе за њихово кршење. Овакав нормативни приступ имају и Закон о запошљавању и осигурању за случај незапослености и Закон о правима пацијената, и може послужити законодавцу као пример добре нормативне праксе.

С тим у вези, скроман предлог *de lege ferenda* је измена и допуна чл. 216 ст. 1 Закона о социјалној заштити, којом треба прописати санкцију за кршење изричито прописаних права на слободан избор и начела прилагођености услуге социјалне заштите.

Коначно, јасно је да наведени закони ниси једини прописи у слагалици нормативних аката Републике Србије, те да постоје и други бројни закони којима се регулише област услужне економије, а који захтевају далеко озбиљније и веће нормативне интервенције, ради увођења начела прилагођености услуге и права на слободан избор.

Наравно, треба похвалити досадашњу нормативну активност законодавца спроведену на плану морализације услужно-правне норме, и указати на потребе и могућности за унапређење те активности.

У вези са тим, подизање свести о унутрашњој димензији услужно-правне норме и један нови начин сагледавања улоге и положаја корисника услуге, има потенцијал да повећа поверење грађана у закон, што, у крајњој линији, доводи до успостављања културе владавине права.

*Jelena Janković, Ph.D. student
Faculty of Law, University of Niš*

PRINCIPLE OF SERVICE SUITABILITY AND RIGHT TO FREE CHOICE

Summary

The first step of a positive change in the system of service-legal relations is a change of view on the role and importance of service users. By providing opportunity to the service user to be an active and important member of the service-legal relationship, a far-reaching and universal value of humanization of the service economy sector is achieved. In such circumstances, the moral authority of the service law is realized through its justice and through voluntary obedience to the law of the subjects of the service-legal relationship. Precisely, this moral dimension of the rule of law, in the service economy sector is realized by applying the principles of service suitability and the right to free choice. In this regard, the paper analyzes the moral dimension and culture of the rule of law in the service sector, based on the principle of service suitability and the right to free choice, which are presented in the paper as guardians of justice of the service-legal norm.

Key words: *rule of law, service economy, service suitability, free choice.*

Литература

- Alm Andreassen, T., Unemployable Workers? Comparing the Context and Contract in Voluntary Work and Regular Jobs, *Social Policy and Society*, Vol. 12, Issue 03, 2013.
- Broad, D., The Illusion of Choice: Economic Restructuring, Flexibility, and Security: Employment Standards for Part-time Workers, *Saskatchewan Law Review*, Vol. 67, 2004.
- de la Harpe, B., Radloff, A., Wayber, J., Quality and Generic (Professional Skills, Quality in Higher Education, Vol 6, no. 3/2000.
- De Stefano, V., The rise of the „just-in-time workforce“: on-demand work, crowdwork, and labor protection in the „gig-economy“, *Comp. Labor Law & Pol'y Journal*, Vol. 37, 2018.
- Закон о запошљавању и осигурању за случај незапослености (Сл. гласник РС, бр. 36/09, 88/10, 38/15, 113/17 и 113/17 – др. закон)
- Закон о правима пацијената (Сл. гласник РС, бр. 45/13 и 25/19 – др. закон).
- Закон о социјалној заштити (Сл. гласник РС, бр. 24/11).

- Зековица, Р., Идеја владавине права – од античких корена до савремене теорије и праксе, Београд, 2016.
- McKay, L., *Toward a Rule of Law Culture, Exploring Effective Responses to Justice and Security Challenges – Practical guide*, United States Institute of Peace, Washington, 2015.
- McQuaid, R. W., Lindsay, C., *The Concept of Employability*, *Urban Studies*, Vol. 42, No. 2/2005.
- Петровић, А., *Реформисање социјалног осигурања: промена одговорности и индивидуалног избора*, Зборник радова Правног факултета у Нишу, XLIV, 2004.
- Poisson, Y., *The Role of Governments in the Development of Humman Resources Training for Employability: The View from Canada*, *Canada – United States Law Journal*, Vol. 22, 1996.
- Pool, L. D., Sewell, P., *The key to employability: developing a practical model of graduate employability*, *Education + Training*, Vol. 49, No. 4/2007.
- Tamanha, B. Z., *The history and elements of the rule of law*, *Singapore Journal of Legal Studies*, 2012.
- Young, C., *Losing a Job: The Nonpecuniary Cost of Unemployment in the United States*, *Social Forces*, Vol. 91, No. 2/2012.
- World Economic Forum, *The Future of Jobs, Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution*, *Global Challenge Insight Raport*, Geneva, 2016.

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

338.46:34(082)

УСЛУГЕ и владавина права / уредник Драган Вујисић

- Крагујевац : Правни факултет, Институт за правне и друштвене науке, 2021 (Краљево : Кварк). XII, 1085 стр. ; 24 cm

"Зборник реферата по позиву са Међународног научног скупа одржаног 28. маја 2021. године, на Правном факултету у Крагујевцу у организацији Института за правне и друштвене науке Правног факултета Универзитета у Крагујевцу."

-- колофон. -Тираж 100.

- Напомене и библиографске референце уз текст.

- Библиографија уз сваки рад. - Summaries.

ISBN 978-86-7623-103-4

а) Услуге делатности -- Правни аспект -- Зборници

б) Услуге -- Правна заштита -- Зборници

COBISS.SR-ID 39105289

