

UGOVOR O ORGANIZOVANJU PUTOVANJA U SRPSKOM PRAVU

REZIME: Ugovor koji se tiče organizacije putovanja je predloženi ugovor koji reguliše srpsko zakonodavstvo, a posebno se to odnosi na Zakon o obligacijskim odnosima i Zakon o turizmu. Na internacionalnom nivou, ugovor koji se odnosi na organizaciju putovanja reguliše Međunarodna konvencija o sklapanju ugovora o putovanju. Pored zakona i poslovne prakse, za sklapanje ugovora o putovanju u Srbiji važni su i opšti uslovi poslovanja kao izvor pravne regulative. To se posebno odnosi na opšte uslove poslovanja koje je svojim članicama postavila YUTA (nacionalno udruženje turističkih agencija).

Prema srpskom zakonodavstvu ugovor o organizaciji putovanja je neformalni ugovor. Sa novim zakonskim obavezama koje se tiču organizatora putovanja, a koje se odnose na utvrđivanje opštih uslova putovanja, kao i smišljen plan putovanja, ovaj ugovor sve više poprima oblik formalnog sporazuma. Činjenica da Zakon o turizmu propisuje sadržaj opštih uslova putovanja, kao i plan putovanja sa kojima putnik mora biti upoznat, jasno pokazuje nameru zakonodavca da zaštiti slabiju ugovornu stranu – a to je sam putnik.

Ključne reči: ugovor u oblasti turizma, srpsko zakonodavstvo, putnička organizacija.

* Docent, Univerzitet u Novom Sadu, Poljoprivredni fakultet, Novi Sad,
e-mail: veselinovic.janko@gmail.com

** Univerzitet Privredna akademija, Fakultet za ekonomiju i inženjerski menadžment, Novi Sad,
e-mail: ceca@fimek.edu.rs

Uvod

„Turizam je po mnogim svojim karakteristikama i rezultatima u svetu obeležio 20. vek, a od svoje pojave pa do danas turizam prati i kreira različite ekspanzivne društvene i ekonomske pojave. Veliki broj istraživanja odnosi se na njegove ekonomske efekte, koji su zapravo vezani za njegov rast i razvoj, organizaciju, upravljanje, poslovno-preduzetničke i tehničko-tehnološke aspekte i interpretacije. Ekonomska priroda turizma ostala je temeljna činjenica i danas kada teoretičari sve više ispituju društvene efekte ove delatnosti.“¹

Većina ugovora u turizmu kod nas su neimenovani, odnosno nisu uređeni zakonom, pa su osnovni izvori prava za njih poslovni običaji i uzanse. Ugovor o organizovanju putovanja je, kao posebno važan, uređen zakonom i spada u grupu imenovanih ugovora.²

Turističke usluge pružaju se mimo ugostiteljstva i u oblastima saobraćaja, osiguranja, trgovine, bankarstva, kulture, zabave, domaće radinosti itd.³

Nagli razvoj turizma u svetu doveo do toga da su se izradila prva međunarodna pravila o turizmu, a takođe su osnovane odgovarajuće međunarodne organizacije u ovoj oblasti. U ovom pogledu su od posebnog značaja: Sporazum o poslovnim odnosima između hotela i putničkih agencija iz 1963. godine (FIAV), Međunarodni hotelski red (AIH, 1954.). AIH i FIAV zaključile su 1963. godine poseban sporazum o poslovnim odnosima između hotela i putničkih agencija, a koji je zamenjen Hotelskom konvencijom između AIH i FIAV iz 1970. godine. U ovoj oblasti najznačajniji dokument o unifikaciji pravila o turističkim uslugama je svakako Međunarodna konvencija o ugovoru o putovanju, koja je na Međunarodnoj diplomatskoj konferenciji u Briselu 1970. godine potpisana⁴. Određen značaj ima i Nacrt Konvencije o ugovoru o hotelskim uslugama, koju je izradio Institut za unifikaciju privatnog prava (UNIDROIT)⁵.

¹ Gajić, T., Džigurski, A., Dragin, A., (2011). Analiza turističkog prometa u Srbiji i njegov uticaj na ekonomski razvoj, *Ekonomika poljoprivrede*, (2) str. 225

² Vidi više: Vilus, J., Carić, S., Šogorov, S., Đurđev, D., Divljak, D., (2008). Međunarodno privredno pravo. Novi Sad: Centar za izdavačku delatnost Pravnog fakulteta

³ Perović, S., Stojanović, D., (1980). Komentar Zakona o obligacionim odnosima, str. 713.

⁴ Convention internationale relative au contrat de voyage

⁵ Nacrt je izrađen 1979. godine

Ugovori o turističkim uslugama u našem pozitivnom pravu detaljnije su regulisani u Zakonu o obligacionim odnosima iz 1978. godine⁶, a u određenoj meri i Zakonu o turizmu⁷.

U poslovnoj praksi u ovoj oblasti poseban značaj imaju i Posebne uzanse u turizmu⁸. Za razvoj ugostiteljske delatnosti i turizma u nas bile su od ključnog značaja i Posebne uzanse u ugostiteljstvu.⁹ Značajan izvor prava su ugovori i opšti uslovi poslovanja. U ovoj oblasti se sve češće pojavljuju imperativni propisi. Njihov je najčešći smisao da utvrde posebne i to sve teže uslove koje mora ispunjavati organizacija da bi mogla pružati turističke usluge i na taj način se obezbeđuje sve kvalitetnija turistička usluga.¹⁰

1. O ugovoru o organizovanju putovanja uopšte

Ugovorom o organizovanju putovanja jedna ugovorna strana – organizator putovanja obavezuje se, da pribavi putniku skup usluga koje se sastoje od prevoza, boravka i drugih usluga koje su sa njima vezane, a putnik se obavezuje da organizatoru putovanja plati jednu ukupnu (paušalnu) cenu.

Iz zakonske definicije ugovora o oganizovanju putovanja proizilazi da je reč o pružanju skupa usluga, najmanje tri: prevoz, boravak i neke druge usluge. Međutim, „skup usluga“ nije prost zbir izolovanih usluga, već „rezultat njihova smišljenog rasporeda i sinhronizovanog uzajamnog odnosa, koji konačno dovodi do nove suštine: organizovanog putovanja“¹¹. Pojedini autori smatraju da nije zaključen ugovor o organizovanju putovanja ako ugovor za svoj predmet ima rezervaciju sobe (boravak) i prevoz (od aerodroma do hotela), jer nema skup usluga, već samo jedna, koja obuhvata i akcesorne usluge transfera.¹² Međunarodna konvencija o ugovoru o putovanju (čl. 1, st. 2), sa kojom je donekle usaglašen i naš Zakon o obligacionim odnosima, propisuje da predmet ugovora o organizovanom putovanju čini „skup usluga koji se sastoji od prevoza, boravka odvojenog od prevoza ili drugih sa njima povezanih usluga.“ Osnovna razlika između Konvencije i našeg Zakona je u dopunskim uslugama za koje u Konvenciji stoji „...ili drugih sa njima povezanih usluga“, dok u našem Zakonu piše „...i drugih usluga koje su sa njima povezane...“.

⁶ Zakon o obligacionim odnosima, *Službeni glasnik SFRJ*, 29/78, sa izmenama i dopunama 39/85, 57/89.

⁷ Zakon o turizmu, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 36/09 i izmenama iz 2010.

⁸ Posebne uzanse o turizmu, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 33/01.

⁹ Posebne uzanse o ugostiteljstvu, *Službeni list SFRJ*, br. 28/63 i br 69–83.

¹⁰ Ibid., 715.

¹¹ Gorenc, V., Šmid, V., (1999). Poslovno pravo u turizmu, Zagreb, str. 96.

¹² Wineersch, E. (1974). Le contrat touristique, Bruxelles, p. 206.

Dominantno mišljenje u Nemačkoj je da je za postojanje ugovora o organizovanju putovanja potrebno postojanje bilo usluge prevoza i boravka ili, ako prevoz obuhvata noćenje, neke druge usluge koje se ne bi mogle ubrojati u beznačajne sporedne usluge i, treća mogućnost, samo prevoz ili samo boravak, ali i usluge koje se ne ubrajaju u prehranu ili u niz beznačajnih usluga.¹³ Iako je za jedne ugovor o organizovanju putovanja mešoviti ugovor, sa posebnim obeležjima, smatramo da se može braniti i teza o ugovoru *sui generis*.

Zemlje članice Evropske unije imaju dodatne propise u vidu Direktive o paušalnim putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima.¹⁴ I naša zemlja je u kreiranju svojih propisa imala u vidu Direktive. Kao razlog delimične usklađenosti navodi se činjenica da su uzete u obzir relevantne odredbe Direktiva, a da ostale odredbe Direktiva „nisu predmet regulisanja Zakona o turizmu.“¹⁵

Kao izvor prava za ugovor o organizovanju putovanja kod nas pored zakona i poslovnih običaja bitni su i opšti uslovi poslovanja. Naročito, opšti uslovi koje utvrđuje, za svoje članice, YUTA, nacionalna asocijacija turističkih agencija.¹⁶

Ugovor o organizovanju putovanja je u našem pravu neformalan ugovor, iako organizator putovanja ima obavezu da prilikom zaključenja ovog ugovora izda putniku potvrdu o putovanju. Činjenica da je u Zakonu o turizmu, posebno je propisana sadržina opštih uslova i programa putovanja, koji se moraju uručiti putniku, govori o želji da se zaštiti slabija strana u ovom ugovoru – putnik. Ove odredbe dorađene su Zakonom o izmenama i dopunama zakona o turizmu.¹⁷

Organizator putovanja prilikom zaključenja ugovora obavezan je da izda putniku potvrdu o putovanju.

Zakon o turizmu¹⁸ utvrdio je obaveze organizatora putovanja vezano za utvrđivanje opštih uslova putovanja i izrade programa putovanja, u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj).

Organizator putovanja je dužan da utvrdi opšte uslove putovanja i da izradi program putovanja, u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj), u skladu sa zakonom. Organizator putovanja je dužan da se pridržava opštih

¹³ Entwurf eines Gesetzes über den Reiseveranstaltungsvertrag (1976). Begründung, Bonn, p. 9.

¹⁴ Directive du Conseil du 19. juni 1990. Concernat les voyages, vacances et circuits a forfait, *Journal officiel de Communites europeenes*, N.L. 158/59

¹⁵ Izjava o usklađenosti propisa sa propisima Evropske unije je sastavni deo obrazloženja Zakona o izmenama i dopunama Zakona o turizmu, koji je dostavljen Narodnoj skupštini Republike Srbije 11.10.2010.

¹⁶ Opšti uslovi putovanja, YUTA, Nacionalna asocijacija turističkih agencija, od 23.12.2009.

¹⁷ Iz novembra 2010.

¹⁸ Zakon o turizmu, čl. 56, 57.

uslova putovanja i programa putovanja. Zakonske odredbe izraz su potrebe da se zaštiti slabija ugovorna strana kod ugovora o organizovanju putovanja, a to je putnik.¹⁹ Organizatori putovanja retko pristaju da izmene formularne ugovore,²⁰ dok su opšti uslovi putovanja, koje sačinjavaju organizatori putovanja, gotovo nepromenjivi.

Kao što smo ranije istakli, ukoliko program putovanja sadrži sve elemente neophodne za potvrdu o putovanju dovoljno je da potvrdi o putovanju samo sadrži uput na taj program.²¹

Izmene u programu putovanja mogu se vršiti samo ako su prouzrokovane vanrednim okolnostima koje organizator putovanja nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti.²²

2. Obaveze organizatora putovanja iz ugovora o organizovanju putovanja

2.1. Obaveza organizatora putovanja da postupa pažnjom urednog privrednika

Obaveza organizatora putovanja da postupa pažnjom urednog privrednika predstavlja opštu obavezu koja treba neposredno da se primenjuje onda kada neka radnja ili neko pitanje nisu uopšte regulisani u ugovoru. Organizator putovanja dužan je da se prilikom organizovanja putovanja ponaša tako da postupa pažnjom urednog privrednika i da taj posao realizuje *lege artis*, tj. pažnjom urednog stručnjaka za obavljanje ove vrste turističkih usluga. Direktiva EU²³ predviđa da organizator putovanja odgovara ne samo za svoje obaveze i njihovo izvršenje, već i za obaveze posrednika i isporučioća usluga. Ovo je u skladu sa koncepcijom „paket tura“ koja obuhvata kombinaciju nekoliko elemenata za koje je operator odgovoran.

¹⁹ Položaj „slabije“ strane ima putnik pre svega iz razloga što ugovore i opšte uslove putovanja sačinjava organizator putovanja i putniku ostaje da ugovor, sa opštim uslovima, prihvati ili odbije njegovo prihvatanje.

²⁰ Ognjanović, S., Raičević, V. (2008)., Opšte karakteristike ugovora u robnom prometu, *Pravo teorija i praksa*, (5–6), str. 16.

²¹ To bi značilo da bi potvrdi o putovanju sem oznake da se radi o potvrdi trebala obavezno da sadrži uput kojim se kaže da su svi podaci vezano za konkretni ugovor o putovanju sadržani u konkretnom programu putovanja

²² Zakon o obligacionim odnosima, čl. 879.

²³ Direktiva EU 90/314 od 13.06.1990.

2.2. Obaveza organizatora putovanja da putniku pruži usluge koje imaju sadržaj i svojstva predviđena ugovorom, potvrdom, programom putovanja i opštim uslovima putovanja

Obaveze organizatora putovanja definisane su ugovorom o organizovanju putovanja, a sadržane i u obaveznim dokumentima: potvrda o putovanju, program putovanja i opštim uslovima putovanja. Na način kako su obaveze definisane u ugovoru i predložene u ova tri akta neophodno je da one budu u potpunosti realizovane. Svako odstupanje od ugovornih obaveza predstavlja narušavanje ugovornih obaveza.

Prema pravilima profesionalne deontologije obaveze organizatora putovanja prevazilaze krute zakonske norme i odredbe ugovora o organizovanju putovanja. Prema ovim pravilima organizator putovanja “mora da čini i nemoguće da bi pružio potpunu satisfakciju svojim klijentima”, da postupa “s pažnjom i mnogo poštenja” (čl. 1 i 7). Istim pravilima predviđeno je da je organizator putovanja dužan da ukloni mogućnost dovođenja putnika u zabludu o vrednosti i atraktivnosti predloženog putovanja. Obaveštenja koja daje moraju biti “ozbiljna i dobijena iz sigurnih izvora.” (čl. 1, 2 i 3)²⁴

Pravilo je da se za slučaj zamene ugovorenog smeštaja ne bi smela menjati kategorija ugostiteljskog objekta. Ako se kategorija ugostiteljskog objekta menja na više, pravilo je da uvećana cena pada na teret organizatora putovanja.²⁵ Ukoliko se kategorija objekta menja na niže organizator putovanja je dužan da umani cenu putniku. Prema Opštim uslovima putovanja YUTA “ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenost putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parking i dr. uslove”²⁶

2.3. Obaveza obaveštavanja putnika

Za uspešno organizovanje putovanja, uz ispunjavanje svih obaveza od strane organizatora putovanja, neophodno je i da putnik izvrši određene pripreme kako bi putovanje proteklo u skladu sa ugovorom. Da bi se to realizovalo neophodno je da organizator putovanja da putniku potrebna obaveštenja.

Zakonska obaveza organizatora putovanja je da putniku pruži potrebna obaveštenja o cenama i uslovima prevoza, boravka i posebnih usluga, kao i obaveštenja koja se odnose na kvalitet prevoznih sredstava i smeštaja, na red

²⁴ Međunarodna pravila profesionalne deontologije, FIAV, 1965.

²⁵ Bajić, B., (2011). Ugovor o alatmanu, *Pravo – teorija i praksa*, (10–12), str. 110–132

²⁶ Opšti uslovi putovanja YUTA, čl. 7.

vožnje, veze, granične i carinske formalnosti, na sanitarne, monetarne i druge administrativne propise. Obaveza obaveštavanja putnika uključuje i obavezu organizatora putovanja da da podatke koji su sastavni deo programa putovanja i opštih uslova putovanja. Prema Opštim uslovima putovanja YUTA organizator putovanja se "saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti stara o pravima i interesima putnika, da pre polaska na put dostavi putniku ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera organizatora".²⁷ Kada su u pitanju objavljeni uslovi za putovanja oni se, prema istim Opštim uslovima, odnose isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. To znači da organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike, državljane drugih država, na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata, i da putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno.²⁸

2.4. Obaveza čuvanja tajne o putniku, njegovom prtljagu i njegovim kretanjima

Bez saglasnosti putnika organizator putovanja ne može saopštavati trećim licima podatke koje dobije o putniku, njegovom prtljagu i njegovim kretanjima.

Ova obaveza se ne odnosi na podatke koji se daju nadležnim organima, već samo na neovlašćena lica.

Lično je pravo putnika da saopštava podatke o sebi i o svome kretanju i to ulazi u njegovor lično pravo kao građanina i zbog toga je organizator putovanja odgovoran ako prekrši svoju obavezu čuvanja tajne o putniku. Organizator putovanja ne sme sebi da daje za pravo da procenjuje da li su ti podaci od značaja za putnika ili nisu. Odgovornost organizatora putovanja zbog kršenja poslovne tajne u pogledu putnika, njegova prtljaga i njegovog kretanja, ne treba svoditi samo na materijalnu štetu, jer može da bude i moralne prirode i tada putnik ima pravo da zahteva odgovarajuću moralnu satisfakciju.²⁹

²⁷ Opšti uslovi putovanja YUTA, čl. 2.

²⁸ Ibid., čl. 8.

²⁹ Perović, S., Stojanović, D., (1980). Komentar Zakona o obligacionim odnosima, str. 724.

2.5. Obaveza organizatora putovanja da prihvati zamenu putnika drugim licem

Ako drugačije nije ugovoreno, putnik može odrediti drugo lice da umesto njega koristi ugovorene usluge pod uslovom da ovo lice zadovoljava posebne zahteve predviđene za određeno putovanje i da putnik nadoknadi organizatoru putovanja troškove prouzrokovane zamenom.³⁰ Dakle, ako ugovorom nije isključena ova zakonska mogućnost ujedno je i obaveza organizatora putovanja da prihvati zamenu putnika trećim licem. To podrazumeva da to treće lice zadovoljava posebne zahteve predviđene za određeno putovanje (poseđovanje putnih isprava, vakcinisanje, posedovanje zdravstvenog osiguranja, zdravstvenog uverenja i sl.).

3. Obaveze putnika iz ugovora o organizovanju putovanja

3.1. Obaveza putnika da organizatoru putovanja plati ugovorenu cenu za putovanje u vreme kako je ugovoreno, odnosno uobičajeno

Osnovna obaveza putnika je da organizatoru putovanja plati ugovorenu cenu za putovanje kako je ugovoreno, odnosno uobičajeno. U ceni su sadržane obaveze putnika za sve ugovorene usluge i iskazana je ukupna (paušalna) cena, a ne cena pojedinačnih usluga.

Ugovorena cena no osnovu ugovora o organizovanju putovanja je fiksna (paušalna)³¹ cena jer u sebi obuhvata ne samo nagradu organizatora putovanja za organizovano putovanje u skladu sa ugovorom o organizovanju putovanja, potvrdom o putovanju i programom putovanja, nego i cenu usluga trećih lica koje organizator putovanja angažuje u cilju organizacije putovanja.

Zakonom nije uređeno pitanje u kom trenutku putnik ima obavezu plaćanja ugovorene cene organizatoru putovanja. Ukoliko je rok plaćanja preciziran ugovorom tada je bitno šta je ugovorom predviđeno. Ukoliko rok plaćanja nije preciziran trebalo bi se primeniti opšte običajno pravilo koje važi za usluge robnog prometa, a to je da se usluga plaća kada bude izvršena. Prema Opštim uslovima putovanja YUTA cene su iskazuju u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u zemlji u dinarima, prema prodajnom kursu poslovne banke organizatora, na dan uplate, odnosno, kursu navedenom u programu putovanja.³² Putnik ima pravo na srazmerno snižavanje cene ako su usluge

³⁰ Zakon o obligacionim odnosima, čl. 875.

³¹ Perović, S. i Stojanović, D., op. cit. str. 733.

³² Opšti uslovi putovanja YUTA, čl. 4.

iz ugovora o organizovanju putovanja nepotpuno ili nekvalitetno izvršene. Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene samo ako je posle zaključenja došlo do promene u kursu razmene valuta ili do promene u tarifama prevoznika, koje utiču na cenu putovanja. Da bi organizator imao pravo na povećanje cene u prethodnom slučaju neophodno je da je ovakva klauzula data u potvrdi o putovanju. Ako je zahtev za povećanje cene veći od 10% putnik ima pravo da odustane od ugovor.

U Direktivi EU se ne navodi koliki procenat povećanja cene može da bude osnov za odustanak, već se kaže da je potrošaču dozvoljeno da odustane od ugovora ukoliko se cene „suštinski“ promene u odnosu na one koje su navedene u ugovoru. U tom slučaju putnik ima pravo da raskine ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade ili mu se daje pravo da prihvati neku drugu mogućnost putovanja kao zamenu za onu kojom nije zadovoljan.³³

3.2. Obaveza putnika na davanje potrebnih podataka i ispunjavanje uslova predviđenih propisima

Putnik je u obavezi da organizatoru putovanja blagovremeno dostavi tražene podatke potrebne za organizovanje putovanja. To se posebno odnosi na potrebe pribavljanja prevoznih karata, rezervaciju za smeštaj, kao i isprave potrebne za prelazak preko granice.

Putnik je dužan da se stara da on lično, njegove lične isprave i njegov prtljag ispunjavaju uslove predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim administrativnim propisima. Prema Opštim uslovima putovanja YUTA putnik je dužan da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova (navodi se i adresa sajta) ili na drugi način o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika.³⁴ Pomenuti Opšti uslovi putovanja veom detaljno predviđaju i druge obaveze putnika, poput obaveze da garantuje da „on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi) i po sopstvenom izboru obezbedi odgovarajuće polise putnog osiguranja...“

Putnik je odgovoran za svaku štetu koju pričini organizatoru putovanja neizvršavanjem obaveza koje za njega proizilaze iz ugovora i zakona.

³³ Direktiva EU 90/314 od 13.06.1990.

³⁴ Opšti uslovi putovanja YUTA, čl. 3.

4. Odgovornost organizatora putovanja i putnika na osnovu ugovora o organizovanju putovanja

Organizator putovanja dužan je da izvrši ugovor u potpunosti i na ugovoreni način i da to učini pažnjom urednog privrednika. U suprotnom dužan je da nadoknadi štetu.

Organizator putovanja odgovara za štetu koju prouzrokuje putniku zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja obaveza koje se odnose na organizovanje putovanja predviđenim ugovorom i zakonom.³⁵ Izmenama i dopunama zakona o turizmu iz 2010. godine predviđena je obaveza organizatora putovanja da osigura putovanje „garancijom putovanja usled insolventnosti“, kojom se posebno obezbeđuju troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, kao i sva nastala potraživanja putnika. Ovom garancijom obezbeđuje se naknada štete putniku koja je prouzrokovana neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja.

Ukoliko je organizator putovanja trećim licima poverio izvršenje usluga prevoza, smeštaja ili drugih usluga vezanih za izvršenje putovanja i u tom slučaju organizator putovanja odgovara putniku zbog štete koja je nastala zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja ovih usluga. Čak i ako su usluge izvršene saglasno ugovoru i propisima, organizator putovanja je dužan da nadoknadi nastalu štetu koju je putnik pretrpeo povodom njihovog izvršenja.³⁶ Organizator putovanja se može osloboditi odgovornosti za štetu koju je pretrpeo putnik ukoliko dokaže da je postupao pažnjom urednog privrednika pri izboru lica koja su izvršila navedene usluge. Teret dokazivanja je na organizatoru putovanja. Sa druge strane, konkretna odgovornost trećeg lica, koje je npr. vršilo prevoz putnika i prtljaga, utvrđuje se prema pravilima koja važe za pojedinačni ugovor.³⁷

Putniku pored prava na naknadu štete pripada i pravo na srazmerno sniženje cene, ukoliko su usluge iz ugovora nepotpuno ili nekvalitetno izvršene. Organizator putovanja dužan je da putniku vrati sredstva zbog srazmernog smanjenja cene usled nerealizacije ili nepotpune realizacije programa putovanja, u roku određenom opštim uslovima putovanja, odnosno programom putovanja, koji ne može biti duži od 15 dana od dana otkaza putovanja, odnosno od dana podnošenja osnovanog prigovora putnika.³⁸

³⁵ Zakon o obligacionim odnosima, op. cit., čl. 866.

³⁶ Ibid., čl. 868.

³⁷ Više videti: Knežević, M., (2009). Prevoz prtljaga, *Pravo teorija i praksa*, (1–2), str 105.

³⁸ Zakon o obligacionim odnosima, op. cit., čl. 57.

Kako je organizator putovanja dužan da putniku izda potvrdu o putovanju, ukoliko organizator putovanja nije sačinio potvrdu o putovanju ili nije predata putniku ne znači da ugovor o organizovanju putovanja nije zaključen, ali organizator putovanja za slučaj neizdavanja potvrde odgovara za svu štetu koju putnik pretrpi zbog neizdavanja potvrde o putovanju i njene netačnosti.³⁹

5. Prestanak ugovora

Ugovor o organizovanju putovanja može prestati: ispunjenjem ugovornih obaveza, sporazumom ugovornih strana, odustankom od ugovora, poništenjem.

Ugovorne strane zaključuju ugovor o u cilju njegovog ispunjenja, odnosno ispunjenja ugovornih obaveza. To je najčešći način prestanka ugovornih obaveza. Iz opštih odredbi ZOO proizilazi da se „ispunjenje sastoji u izvršenju onoga što čini sadržinu obaveze, te niti je dužnik može ispuniti nečim drugim, niti poverilac može zahtevati nešto drugo.“⁴⁰ Ugovorne strane se mogu sporazumeti o prestanku ugovora. Za sporazumni prestanak neophodna je saglasnost obe ugovorne strane.

Od sporazumnog prestanka ugovora treba razlikovati odustanak od ugovora jer za njega nije neophodan pristanak druge ugovorne strane. Zakonodavac je sam definisao uslove kada organizator putovanja i putnik mogu raskinuti ugovor, odnosno odustati od ugovora. Time je ovaj ugovor dobio karakter lako raskidivog ugovora. Postoje tri momenta kada putnik može odustati od ugovora: 1. pre početka putovanja, u razumnom roku (blagovremeni odustanak) 2. pre početka putovanja, ali neblagovremeno i 3. nakon početka putovanja.⁴¹

Ako putnik odustane od ugovora pre početka putovanja u razumnom roku, organizator putovanja ima pravo samo na naknadu administrativnih troškova. „Razumni rok“ se određuje s obzirom na vrstu aranžmana i svaki odustanak u tom roku smatra se blagovremenim odustankom.

U slučaju da putnik neblagovremeno odustane od ugovora, ali pre početka putovanja, organizator putovanja može od putnika zahtevati naknadu u određenom procentu ugovorene cene, koji se utvrđuje srazmerno vremenu preostalom do početka putovanja i koji mora biti ekonomski opravdan. Međutim, ukoliko je putnik odustao od ugovora, u istom roku, zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi, da su postojale u vreme

³⁹ Veselinović, J., (2011). Ugovori i sredstva plaćanja u turizmu, monografija, Novi Sad, str. 71

⁴⁰ Zakon o obligacionim odnosima, op. cit., čl. 307.

⁴¹ Ibid., čl. 877.

zaključenja ugovora, predstavljale opravdani razlog da ne zaključi ugovor, kao i u slučaju ako je putnik obezbedio odgovarajuću zamenu ili je zamenu našao sam organizator, tada organizator putovanja ima pravo samo na naknadu troškova. Treća mogućnost je da putnik odustane od ugovora nakon početka putovanja, a razlog za to nisu nisu okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkoniti. Za ovaj slučaj odustanka organizator putovanja ima pravo na puni iznos ugovorene cene putovanja.

Kao poseban zakonski uslov za jednostrani raskid ugovora od strane putnika je povećanje ugovorene cene iznad deset odsto od strane organizatora putovanja.⁴²

Od ugovora o organizovanju putovanja može odustati i organizator putovanja. Organizator putovanja može od ugovora odustati potpuno ili delimično, pre ili za vreme izvršenja ugovora. Organizator putovanja nema obavezu na naknadu štete putniku, ako potpuno ili delimično odustane od ugovora zbog nastupanja izvanrednih okolnosti, koje se nisu mogle predvideti, ni izbeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vreme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog za organizatora putovanja da ugovor ne zaključi. Među takve razloge odustanka, na koje bi se mogao pozvati organizator putovanja, mogli bi uvrstiti: ratne nemire i sukobe, nasilne demonstracije, štrajkove koji ugrožavaju organizaciju putovanja, epidemije, elementarne katastrofe, velika oštećenja turističkih objekata u kojima se treba realizovati putovanje (smeštajnih, ugostiteljskih, izletničkih), nagli skok deviznog kursa, i sl. Imperativne odredbe, u tom pogledu ima i Zakon o obligacionim odnosima⁴³ i Zakon o turizmu.⁴⁴

Ugovor o organizovanju putovanja može prestati i poništenjem. Ova mogućnost prestanka „crpi“ izvor u opštim odredbama Zakona o obligacionim odnosima⁴⁵ u kojima je predviđeno da ugovori koji su protivi ustavno utvrđenim načelima ili prinudnim propisima je ništav, ako cilj povređenog pravila ne upućuje na neku drugu sankciju ili ako zakonom u određenom slučaju ne propisuje što drugo.

6. Zaključak

Ugovor o organizovanju putovanja je imenovani ugovor i pored Zakona obligacionim odnosima koji na celovit način uređuje ovu oblast, određeni broj odredaba, značajnih za ovu oblast, nalazi se i u Zakonu o turizmu. Poseban

⁴² Zakon o obligacionim odnosima, op. cit., 876.

⁴³ Ibid., čl. 878, st. 3.

⁴⁴ Zakon o turizmu, op. cit., čl. 57.

⁴⁵ Ibid., čl. 103–110.

značaj imaju Posebne uzanse u turizmu, koje predstavljaju autonomne izvore prava iz ove oblasti, a značajan izvor prava su i opšti uslovi poslovanja, koji su najčešće „po pristupu”, pa mogu biti oblik ograničavanja prava putnika. Na međunarodnom planu ugovor je regulisan Međunarodnom konvencijom o organizovanju putovanja.

Imperativni propisi treba da prate brzi razvoj turističke delatnosti kako bi se sa njima onemogućile zloupotrebe od strane organizatora putovanja (turističke agencije), ali i predupredile prevare i nesigurnost putnika. Naša zemlja je u praktičnoj primeni zakona koji uređuju ovu oblast imala dosta negativnih iskustava, pa su najnovije zakonske izmene provedene kako bi se povećala sigurnost putnika.

Janko Veselinović

Assistant professor, University in Novi Sad, The Faculty of Agriculture, Novi Sad

Svetlana Ignjatijević

University of Business Academy, The Faculty of Economy and Engineering Management, Novi Sad

Travel Organisation Contract in Serbian Law

A b s t r a c t

Travel organisation contract is a nominated contract, regulated by Serbian law, specifically by the Law on Obligational Relations and the Law on Tourism. On the international scale, the travel organisation contract is regulated by the International convention on travel contracting. In addition to laws and business practices, general business conditions are also important as a legal source for travel contracting in Serbia. This is particularly true of the general terms and conditions set by YUTA (national association of tourist agencies) for its members.

Travel organisation contract is an informal contract in Serbian law. With the new legal obligations for travel organisers, which refer to the obligation of establishing general terms of travel and elaboration of an itinerary, this contract is nearing a formal agreement. The fact that the Law on Tourism prescribes the content of general terms and itinerary of the travel that the traveller must be presented with, shows the intention to protect the weaker side in the contract – the traveller.

Keywords: contract in tourism, serbian law, trawel organisation

Literatura:

1. Bajić, B., (2011). Ugovor o alotmanu, *Pravo – teorija i praksa*, 28 (10–12), str. 110–132
2. Convention internationale relative au contrat de voyage (CCV), UNIDROIT, Annuaire 1970, Rome, 1971.
3. Directive du Conseil du 19. juni 1990. Concernat les voyages, vacances et circuits a forfait, Journal officiel de Communités européennes, N.L. 158/59
4. Direktiva EU 90/314 od 13.06.1990.
5. Entwurf eines Gesetzes über den Reiseveranstaltungsvertrag, (1976). Begründung, Bonn.
6. Gajić, T., Džigurski, A., Dragin, A. (2011). Analiza turističkog prometa u Srbiji i njegov uticaj na ekonomski razvoj, *Ekonomika poljoprivrede*, 58 (2), str. 225–240
7. Gorenc, V., Šmid, V., (1999). Poslovno pravo u turizmu, Zagreb.
8. Knežević, M., (2009). Prevoz prtljaga, *Pravo teorija i praksa*, 26 (1–2), str. 105–114
9. Međunarodna pravila profesionalne deontologije, FIAV, 1965.
10. Ognjanović, S., Raičević, V., (2008). Opšte karakteristike ugovora u robnom prometu, *Pravo teorija i praksa*, 25 (5–6), str. 12–22.
11. Opšti uslovi putovanja YUTA, 2011, <http://www.yuta.rs/sr/yuta/uslovi.asp>, preuzeto: 12.10.2012.
12. Perović, S. i Stojanović, D. (1980). Komentar Zakona o obligacionim odnosima; knjiga II, Kragujevac, Gornji Milanovac
13. Posebne uzanse u turizmu, *Službeni glasnik*, Republike Srbije, br. 33/01.
14. Posebne uzanse u ugostiteljstvu, *Službeni glasnik, SFRJ*, br. 28/63 i br 69–83.
15. Veselinović, J. (2011). Ugovori i sredstva plaćanja u turizmu, monografija, Novi Sad.
16. Vilus, J., Carić, S., Šogorov, S., Đurđev, D., Divljak, D. (2008). Međunarodno privredno pravo. Novi Sad, Centar za izdavačku delatnost Pravnog fakulteta
17. Wineersch, E. (1974). Le contrat touristique, Bruxelles.
18. Zakon o turizmu, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 36/09 i izmene iz 2010.
19. Zakonu o obligacionim odnosima, *Službeni glasnik SFRJ*, 29/78, sa izmenama i dopunama 39/85, 57/89.