

# Turista je uvek u pravu



Piše: Igor Isailović

Posle naporan radne godine, konačno je na vidiku oaza mira i spokoja, daleko od svakodnevnog stresa i napornih radnih obaveza. Međutim, neretko se dešava da organizacija putovanja, pa i samo putovanje, zbog problema u komunikaciji sa organizatorima putovanja - turističkim agencijama, vaš zasluženi odmor pretvore u „pakao“. U ovom tekstu ćemo se potruditi da objasnimo koja su prava putnika koje bi trebalo da zna svako pre nego što pozove turističku agenciju, a čije poznavanje obično omogućava da potencijalni problem rešite u svoju korist.

## Ovaj tekst započecu ličnim primerom.

Naime, 28. jula završene su poslednje pripreme godišnjeg odmora koji je planiran za 01. avgust, a koji je prethodno u celini plaćen turističkoj agenciji. Zvoni telefon i javlja se službenica turističke agencije, koja me srdačnim glasom obavestava da je došlo do manjeg problema u pogledu organizacije putovanja. „Gospodine, žao nam je, ali sada su nas iz hotela obavestili da je došlo do malog nesporazuma i da u hotelu u kome ste Vi platili smeštaj više nema slobodnih soba. Mi se jako izvinjavamo i pozivamo Vas da dođete do agencije da preuzmete Vaš novac“.

Nezadovoljan informacijom, a znajući svoja prava propisana Zakonom o obligacionim odnosima Zakona o turizmu i pravilima Opštih uslova putovanja te agencije, zahtevao sam da mi bude obezbeđen alternativni smeštaj u drugom objektu iste ili više kategorije u istom mestu.

Nakon petnaestak minuta obavestavaju me iz turističke agencije da su pronašli smeštaj u hotelu više kategorije, ali da je za smeštaj u njemu potrebno doplatiti još popriličan iznos novca.

Moj odgovor na navedenu informaciju bio je: „Zadovoljan sam alternativnim smeštajem, ali Vas sa žaljenjem obavestavam da prema Vašim opštim uslovima putovanja razliku u ceni treba da snosi Vaša agencija a ne ja. S obzirom da mlada dama nije uspeła da reši moj problem, bio sam prinuđen da se zvaničnom opomenom pred tužbu obratim turističkoj agenciji.“

U opomeni pred tužbu pozvao sam se na Opšta pravila putovanja u kojima je decidirano bilo predviđeno: „Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršrute putovanja, ukoliko se promene uslovi za putovanje (npr. promenjen red letenja, bezbednosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge vanredne okolnosti) bez obaveze isplate štete, odnosno plaćanja bilo kakve naknade putniku.“

Ugovoreni smeštaj može se zameniti samo **smeštajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora.** Putnik je dužan da prihvati promenu smeštaja u drugom objektu iste ili više kategorije u istom mestu. Smeštaj u

objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika i plaćanjem naknade putniku srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. Organizator ne preuzima odgovornost za promene programa putovanja usled nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja.“

Takođe sam se pozvao i na kaznene odredbe iz člana 122. Zakona o turizmu, koje predviđaju da će se „Novčanom kaznom od 40.000 do 300.000 dinara kazniti za prekršaj preduzeće ili drugo pravno lice:

7) ako se ne pridržava utvrđenih opštih uslova putovanja i programa putovanja...“

Ne dugo zatim (15 minuta nakon slanja faxes), ljubazna službenica turističke agencije me je pozvala i saopštila da je moj problem rešen na moje zadovoljstvo tj. obezbeđen mi je smeštaj u hotelu više kategorije, a kao izvinjenje za neprijatnost ponudila mi je mesto u biznis klasi aviona.

Moj problem, kao što vidite, rešen je na moje zadovoljstvo, ali nije mali broj turista kojima je zbog nemarnosti pojedinih turističkih agencija odmor ostao u lošem sećanju.

Da bi se izbegle neprijatnosti tj. da biste adekvatno zaštitili svoja prava, potrebno je dobro proučiti Opšta pravila putovanja, koje svaka agencija mora imati u smislu odredbe iz člana 63. Zakona o turizmu. Navedena odredba sadrži sledeća prava i obaveze:

“Organizator putovanja dužan je da utvrdi opšte uslove putovanja i obezbedi program putovanja u pisanoj formi u skladu sa postojećim propisima.

Organizator putovanja je dužan da se pridržava utvrđenih opštih uslova putovanja i programa putovanja.

Opštim uslovima putovanja uređuju se prava i obaveze organizatora putovanja, prava i obaveze putnika, a naročito prava putnika za slučaj otkaza putovanja, izmene ugovorene cene putovanja, kao i postupak, rokovi i obaveze organizatora putovanja u vezi sa reklamacijom putnika zbog neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluga obuhvaćenih programom putovanja.

Program putovanja sadrži sledeće podatke:

- 1) naziv organizatora putovanja;
  - 2) kategoriju i broj licence;
  - 3) mesto i datum početka i završetka putovanja, opis odredišta putovanja i periode boravka sa datumima, ako je boravak u delovima;
  - 4) podatke o vrsti prevoza i svojstvima prevoznog sredstva koje se koristi;
  - 5) podatke o vrsti i lokaciji smeštajnog objekta, kategoriji prema važećim propisima zemlje u kojoj se objekat nalazi, odnosno nivou komfora, vrsti i načinu usluživanja obroka;
  - 6) ukupnu cenu putovanja i usluge koje su obuhvaćene tom cenom, kao i iznose taksa i naknada koje se odnose na određene usluge, a koje nisu uključene u cenu putovanja;
  - 7) posebne obaveze putnika koje su uslov za realizaciju putovanja (zdravstvene, vizne, administrativne i sl.);
  - 8) minimalni broj putnika, ako je to uslov za realizaciju putovanja i krajnji rok za obaveštavanje putnika za slučaj otkazivanja.
- Organizator putovanja dužan je da putniku stavi na raspolaganje opšte uslove putovanja i program putovanja u pisanoj formi.”

Sankcija za turističku agenciju koja nema Opšta pravila putovanja ili koja vam ne stavi opšte uslove putovanja na raspolaganje predviđena je odredbom, kao što je već pomenuto iz člana 122. Zakona o turizmu, koje predviđaju da će se “Novčanom kaznom od 40.000 do 300.000 dinara kazniti za prekršaj preduzeće ili drugo pravno lice: 7) ako se ne pridržava utvrđenih opštih uslova putovanja i programa putovanja...”

Potrebno je još znati da nadzor nad primenom ovog propisa, shodno odredbi iz člana 117. Zakona o turizmu sprovodi turistička inspekcija, tako da se sve nepravilnosti u poslednjoj instanci, tj. ukoliko se nesporazum ne otkloni u neposrednom kontaktu sa turističkom agencijom, mogu i treba da se prijave turističkoj inspekciji.

Nadamo se da vam, bar ovog leta, informacije iz ovog teksta neće biti potrebne.■

Autor je advokat,  
partner Advokatske kancelarije  
Simeunović-Ikonović-Isailović