

REVIEW OF THE TOURISM CONTRACT IN CROATIAN LEGAL SYSTEM

PREGLED UGOVORA U TURIZMU U HRVATSKOM PRAVNOM SUSTAVU

MLAĐENović, Jasmina

Abstract: *Tourism as a fast-growing industry should follow the needs of stakeholders in all aspects. Mutual rights and obligations between users and service providers in tourism, as well as intermediaries are regulated by tourism contracts. In addition to the law, the matter of regulating the relations of subjects of tourist services also contains usages, customs, general terms and conditions of business, etc. The paper provides an overview of regulations and contracts applicable to services in tourism in the Republic of Croatia.*

Key words: *contracts, tourism, Civil Obligations Act, Law on service providing in tourism, Special usage in catering*

Sažetak: *Turizam kao gospodarska grana koja se brzo razvija treba pratiti potrebe dionika u svim aspektima. Međusobna prava i obveze između korisnika i pružatelja usluga u turizmu, kao i posrednika uređuju se turističkim ugovorima. Osim zakona, materiju uređivanja odnosa subjekata turističkih usluga sadrže i uzance, običaji, opći uvjeti poslovanja i sl. U radu se daje pregled propisa i ugovora koji se primjenjuju na usluge u turizmu u Republici Hrvatskoj.*

Ključne riječi: *ugovori, turizam, Zakon o obveznim odnosima, Zakon o pružanju usluga u turizmu, Posebne uzance u ugostiteljstvu*



Author's data: Jasmina, Jasmina, Mlađenović, dipl. iur., v. pred., Veleučilište u Požegi, Vukovarska 17, Požega, jmladenovic@vup.hr,

1. Uvod

Turizam je mlađa društvena pojava te je predmetom znanstvenog istraživanja postao tek polovicom 20. stoljeća. Nastao je kao posljedica razvoja putovanja kad su se svorili uvjeti da velik dio čovječanstva raspolaže slobodnim vremenom i financijskim sredstvima za turistička putovanja. Gospodarsku relevantnost turizma kako u nacionalnom tako i u globalnom gospodarstvu treba pratiti dinamičan razvoj ekonomskih, sociokulturnih, političkih i pravnih procesa. S rastom turističke potražnje raste i turistička ponuda, a sve te ekonomske procese pravna znanost treba adekvatno popratiti. Turisti i poslovni subjekti koji se bave djelatnošću turizma nužno su upućeni jedni na druge te prilikom pružanja i korištenja usluga moraju stupiti u obvezne odnose.

Budući da zakoni često ne stignu pratiti dinamiku promjena u oblasti turizma, za ugovorne odnose koriste se i poslovni običaji, opći uvjeti poslovanja, adhezijski ugovori i opći akti strukovnih udruga. Cilj ovog rada je dati pregled ugovora u turizmu reguliranih pravnim propisima Republike Hrvatske.

2. Općenito o ugovorima

Ugovori su dvostrani pravni poslovi koji nastaju očitovanjem volje najmanje dviju strana. Očitovanje volje one strane koja nudi sklapanje ugovora naziva se ponuda. Ona mora sadržavati najmanje bitne sastojke budućeg ugovora te u njoj mora biti jasno izražena namjera da se sklopi ugovor. Pozitivno očitovanje volje one strane kojoj je poslana ponuda naziva se prihvata ponude. Pravilo je da je ugovor sklopljen u trenutku prihvata ponude, odnosno kad stranke postignu sporazum o bitnim sastojcima ugovora. Ugovori se mogu sklopiti i pristupanjem (adhezijom) kad jedan ugovaratelj prihvati poslovne uvjete drugog ugovaratelja. [6]

Gorenc i Šmit definiraju turističke ugovore kao pravne poslove kojima se uređuju međusobni odnosi u pružanju turističkih usluga, pri čemu se turistička organizacija obvezuje da korisniku turističke usluge pruži ugovorenu vrstu turističke usluge, a korisnik turističke usluge se obvezuje da za izvršenu ugovorenu turističku uslugu plati turističkoj organizaciju ugovorenu naknadu. [5]

3. Općenito o propisima iz područja turizma

„Izravno državno miješanje u turizam manifestira se najviše putem zakonske i druge regulative (donošenjem zakona izravno i neizravno povezanih s turizmom i ugostiteljstvom)“. [1] Osnovni propisi koji reguliraju djelatnost turizma u Republici Hrvatskoj su Zakon o pružanju usluga u turizmu, Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Posebne uzance u ugostiteljstvu, a pojedine odredbe sadrži i Zakon o obveznim odnosima te Zakon o zaštiti potrošača. Uz propise Gorenc i Pešutić navode i poslovne običaje, međunarodne konvencije, opće uvjete, adhezijske ugovore i opće akte strukovnih udruga. [4]

Zakon o pružanju usluga u turizmu uređuje usluge u turizmu, način i uvjete za pružanje tih usluga, ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu te prava i obveze trgovca i putnika u vezi s tim ugovorima. [11]

Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti uređuje način i uvjete pod kojima pravne i fizičke osobe mogu obavljati ugostiteljsku djelatnost. Ugostiteljska djelatnost u smislu predmetnog zakona je pripremanje i usluživanje jela, pića i napitaka i pružanje usluga smještaja. Ugostiteljska djelatnost je i pripremanje jela, pića i napitaka za potrošnju na drugom mjestu sa ili bez usluživanja (u prijevoznom sredstvu, na priredbama i slično) i opskrba tim jelima, pićima i napitcima (catering). [12]

Posebne uzance u ugostiteljstvu utvrđuju poslovne običaje za poslove ugostiteljskih usluga. [7] „Iako uzance nisu zakon već skup običaja, te se primjenjuju samo onda kada zakon ne regulira određene odnose, novi ZOO je u članku 12. stavak 4. definirao i posebnu poveznicu prema netrgovačkim običajima i uzancama, utvrdivši da se uzance primjenjuju kada je njihova primjena ugovorena ili zakonom propisana.“ [8]

Zakon o obveznim odnosima uređuje osnove obveznih odnosa, ugovorne i izvanugovorne obvezne odnose pa tako i niz ugovora koji se neposredno ili posredno odnose na djelatnost turizma. [10]

Zakon o zaštiti potrošača uređuje zaštitu osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, ali i ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni koji se odnose na usluge u turizmu. [13]

4. Turistički ugovori

Zakon o obveznim odnosima kao *lex generalis* regulira opća i posebna pravila obveznog prava pa tako i opća i posebna pravila ugovornih odnosa. Među nizom imenovanih ugovora u Zakonu o obveznim odnosima našlo se i nekoliko ugovora koji reguliraju oblast turizma. Jedan od njih je i posrednički ugovor o putovanju. Članak. 904. Zakona o obveznim odnosima navedeni ugovor definira: „Posredničkim ugovorom o putovanju posrednik se obvezuje sklopiti, u ime i za račun putnika, bilo ugovor o putovanju u paket aranžmanu, bilo ugovor o izvršenju jedne ili više posebnih usluga koje omogućuju da se ostvari neko putovanje ili boravak, a putnik se obvezuje za to platiti naknadu.“ Također, obvezuje posrednika na izdavanje potvrde o putovanju koja mora sadržavati propisane podatke te dužnost postupanja po pravodobnim uputama putnika. Na ovaj ugovor primjenjuju se odredbe Zakona o pružanju usluga u turizmu koje reguliraju ugovor o putovanju u paket aranžmanu.

„Ugovorom o raspolaganju ugostiteljskim smještajem ugostitelj se obvezuje u određenom razdoblju staviti na raspolaganje turističkoj agenciji određeni broj ležaja, odnosno smještajnih jedinica u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu proviziju, a ova se obvezuje popunjavati ih, odnosno obavijestiti u ugovorenim rokovima da to ne može učiniti te platiti cijenu usluga, ako se koristila ugovorenim smještajem.“ [10] Ovaj ugovor

naziva se još i ugovor o alotmanu i sklapa se kao adhezijski ugovor. Prema Galičiću „Ugovor o alotmanu je takva vrsta ugovora kojom hotelijer stavlja na raspolaganje putničkoj agenciji određeni kapacitet kroz određeno vremensko razdoblje.“ Putničkoj agenciji je cilj učiniti sve kako bi bolje popunila ugovorene kapacitete te stavlja paket-aranžman u prodaju i o tome redovito izvještava hotelijera. Ovaj ugovor naziva se i ugovor na sreću jer sadrži element neizvjesnosti. Naime, u slučaju da putnička agencija ne uspije prodati ugovorene kapacitete, nije dužna dati nadoknadu hotelu. Hotel može ugovoriti kapacitet s postotkom popunjenosti. U tom slučaju, bez obzira na to je li kapacitet popunila, agencija mora platiti ugovoreni postotak. Ta vrsta ugovora slični ugovoru o zakupu kapaciteta. „Ugovori se potpisuju na formularima čije klauzule obvezuju potpisnike, a u njima su odredbe iz zakona dotične zemlje o zaštiti potrošača (gosta).“ [3] Zakon o obveznim odnosima propisuje pisani oblik navedenog ugovora te obveze turističke agencije kao i ugostitelja. „Kako je cilj i svrha ovog ugovora popunjavanje smještajnih kapaciteta ugostitelja, nužno je razmotriti pravni položaj trećeg, u ovom slučaju gosta. Sklapanjem ugovora između gosta i turističke agencije koja ima zaključen ugovor o alotmanu s ugostiteljem zapravo nastaje pravni odnos asignacije odnosno upute. Turistička agencija kao uputitelj ovlašćuje ugostitelja da ispunji određenu činidbu primatelju upute, u predmetnom slučaju gostu, a gosta ovlašćuje da to ispunjenje primi u svoje ime. Kada ugostitelj prihvati gosta u svoj smještaj nastao je obvezno-pravni odnos između gosta i ugostitelja koji postoji nevezano od postojanja pravnog odnosa između gosta i turističke agencije.“ [2] Vukonić, Keča i Pukšar navode da je ovaj ugovor najčešći u poslovnoj praksi turističkih agencija. [9]

Budući da ugostitelj odgovara za stvari gosta s kojim je sklopio izravni ugovor o hotelskim uslugama, Zakon o obveznim odnosima razvio je poseban ugovor – ugovor o ugostiteljskoj ostavi. [8] Riječ je o jednostranoobveznom ugovoru kojim se ugostitelj (ostavoprimac) obvezuje primiti stvar od gosta (ostavodavca), čuvati je i vratiti kad gost to bude zatražio. Članak 738. istog zakona definira kojim stvarima se smatraju stvari koje je gost donio u ugostiteljski objekt.

Treba napomenuti i da je Zakon o obveznim odnosima regulirao i ugovor o organiziranju putovanja koji od 1. srpnja 2018. godine nije na snazi. Navedeni ugovor bio je usklađen sa Smjernicom o paket-aranžmanu iz 1990. godine (Direktiva Vijeća 90/314/EEZ), ali njegove odredbe i odredbe posredničkog ugovora o putovanju nisu bile usklađene. Izmjenama spornih odredbi posredničkog ugovora o putovanju i ugradbom nove Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. godine o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima u Zakon o pružanju usluga o turizmu te nesukladnosti su ispravljene.

Zakon o pružanju usluga u turizmu regulira ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu koji se primjenjuju na paket-aranžmane koje trgovac nudi i prodaje putniku i na povezane putne aranžmane koje trgovac omogućuje putniku te na njihove obvezno-pravne odnose. [11] „Ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu obvezuje se trgovac pribaviti putniku paket-aranžman, a putnik se obvezuje platiti mu za to ugovorenu cijenu.“ Zakon predviđa i posebni obrazac kojim organizator treba putniku pružiti odgovarajuće standardne informacije koje čine sastavni dio ugovora o putovanju u paket aranžmanu. Nije propisan poseban

oblik ugovora iz čega proizlazi da može biti i u usmenom i pisanom obliku, ali mora biti na jasnom i razumljivom jeziku. Zakon u članku 32. propisuje koje informacije ugovor mora sadržavati. Nadalje regulira mogućnosti izmjene ugovora o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana, izvršenje paket-aranžmana, sniženje cijene i naknadu štete, zaštitu u slučaju nesolventnosti te posebne odredbe u vezi povezanih putnih aranžmana i posebne obveze prodavatelja kad organizator ima nastan izvan Europskog gospodarskog prostora.

Posebne uzance u ugostiteljstvu utvrđuju poslovne običaje za poslove ugostiteljskih usluga za ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o uslugama kampiranja i ugovor o uslugama prehrane i točenja pića. Kao bitne sastojke navedenih ugovora uzance navode vrstu i opseg usluga, cijenu usluga i vrijeme korištenja usluga. Oblik istih nije propisan. Postoje tri vrste ugovora o hotelskim uslugama, a to su izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski ugovor o hotelskim uslugama i ugovor o alotmanu.

Izravni ugovor o hotelskim uslugama „sklopljen je kad ugostitelj (hotelijer) prihvati zahtjev gosta koji je izravno od njega zatražio smještaj ili pansion.“ Ugovoriti se može usluga smještaja, pansiona ili polupansiona na određeno ili neodređeno vrijeme. Uzance detaljno reguliraju prava i obveze stranaka (gosta i ugostitelja), odgovornost ugostitelja te razloge za raskid ugovora. [7] „Iako se već nekoliko desetljeća u našoj turističkoj praksi etablirao kao jedan od najznačajnijih turističkih građanskopravnih ugovora, zakonodavac mu uporno izbjegava dati imenovani zakonski prostor. U samim Uzancama nije dana definicija tog ugovora, nego je samo utvrđeno kada je isti sklopljen i koji je predmet tog ugovora.,, [8]

Prema Gorencu i Šmitu izravni ugovor o hotelskim uslugama je ugovor kojim se obvezuje davatelj usluge (ugostitelj) da će pružiti gostu privremeni smještaj i njemu akcesorne (dopunske) ugostiteljske usluge, brinuti se o njegovoj osobi i imovini, a gost se obvezuje za to platiti naknadu. [5] „Riječ je o posebnom sui generis ugovoru s elementima zakupa i najma, kojeg od tih srodnih ugovora razdvaja niz posebnih obveza ugovornih strana koje ga čine, a posebno obveza pružanja akcesornih hotelskih usluga gostu.“ [3][8] „Isti je ugovor danas temelj i za ostale posebne turističke ugovore, regulirane u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu: ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o uslugama kampiranja i ugovor o uslugama prehrane i točenja pića.“ [8]

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama nastaje kad putnička agencija sklapa ugovor o hotelskim uslugama u korist jednog gosta ili skupine gostiju. Prema Galičiću „Agencijski ugovor o hotelskim uslugama je ugovor kojim se hotel obvezuje putničkoj agenciji isplatiti ugovorenu proviziju i gostu (individualnom gostu ili skupini gostiju), klijentu agencije, pružiti smještaj i akcesorne ugostiteljske usluge za određenu naknadu (cijenu usluga)“ [3] Uzance reguliraju sklapanje ugovora, turističku uputnicu odnosno vaučer, cijene, plaćanje, proviziju i otkaz ugovora. Definiraju individualne goste i skupinu gostiju te uzajamne obveze naručitelja i ugostitelja. Vukonić, Keča i Pukšar predmetni ugovor nazivaju i ugovor o rezervaciji te navode da on ugovor ne sadržava rizik ni za koju stranku jer agencija ne šalje

turista u hotel dok ne dobije potvrđenu rezervaciju, a hotel ne potvrđuje rezervaciju ako nema slobodnog mjesta. [9]

Iako Zakon o obveznim odnosima regulira ugovor o alotmanu, odredbe o sklapanju ugovora i obvezama ugostitelja sadrže i Posebne uzance u ugostiteljstvu. One propisuju i primjenu posebnih uzanci za agencijski ugovor o hotelskim uslugama za skupine gostiju na ovaj ugovor. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima odnosi se na smještaj ugovoren u trajanju od sedam ili više dana. Predviđen je pisani oblik ugovora te se ugovor sklapa na određeno vrijeme. „Ugovor o uslugama kampiranja sklopljen je kad ugostitelj prihvati zahtjev gosta odnosno rezervaciju naručitelja za uporabu prostora za kampiranje ili kamp jedinice.“ Osim odredbi o pravima i obvezama stranaka, uporabi kampa, redu u kampu, stvarima gosta i raskidu ugovora, uzance određuju primjenu odredbi o ugovorima o hotelskim uslugama odnosno o agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama na ugovor o kampiranju. Ugovor o uslugama hrane i točenja pića je sklopljen „kad ugostitelj prihvati rezervaciju gosta odnosno narudžbu usluga što ih gost od njega traži.“ Uzance reguliraju predmet navedenog ugovora, cijenu usluge, rezervaciju, pružanje, plaćanje i korištenje usluga, pravo ugostitelja da udalji gosta, postupanje sa stvarima gosta, uvjete otkaza usluge kao i odredbe o proviziji. [7]

Zakon o zaštiti potrošača definira ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) kao „ugovor sklopljen na razdoblje duže od godine dana kojim potrošač, uz naknadu, prvenstveno stječe pravo korištenja jednog ili više noćenja kroz više razdoblja korištenja.“ Ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu se sklapa na razdoblje duže od godine dana. Njime potrošač stječe pravo na popust ili druge pogodnosti vezane uz smještaj, odvojeno ili zajedno s putovanjem ili drugim uslugama, uz naknadu. Ugovorom o ponovnoj prodaji trgovac, uz naknadu, pomaže potrošaču pri prodaji ili kupnji prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili drugog dugotrajnog turističkog proizvoda. Ugovorom o zamjeni potrošač se, uz naknadu, uključuje u sustav zamjene. On mu omogućuje noćenje ili druge usluge, u zamjenu za omogućavanje drugim osobama privremenog korištenja pogodnosti koje potrošač ima na temelju svoga prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare). Navedeni zakon propisuje pisani oblik ovih ugovora, način oglašavanja, obvezu pružanja potpune obavijesti potrošaču, sadržaj ugovora, pravo potrošača na raskid ugovora te učinak korištenja tog prava, odredbe o plaćanju unaprijed i neka posebna pravila o ugovorima o dugotrajnom turističkom proizvodu. [7]

Osim navedenih ugovora, turistički djelatnici sklapaju i niz drugih ugovora koji nisu specifični za turističku djelatnost. Gorenc i Šmit navode između ostalih i ugovor o najmu ugostiteljskog objekta, ugovor o zastupanju između hotelijera i hotelskog zastupnika, ugovor o prijevozu, ugovor o osiguranju, ugovor o franchizingu, ugovor o kupoprodaji, ugovor o leasingu itd. [5] Vukonić, Keča i Pukšar objašnjavaju i ugovor o prodaji karata, ugovor o zakupu prijevoznih sredstava, ugovor o čarteru s podvrstama i ugovor o prijevozu putnika. [9]

5. Zaključak

U hrvatskom pravnom sustavu oblast turizma nije kodificirana pa tako postoji niz zakona koji uređuju to područje. Takva praksa ne čudi, uzimajući u obzir kompleksnost, multidisciplinarnost i dinamičnost turističke djelatnosti. U šumi propisa, laicima je ponekad teško pronaći primjenjive odredbe. Neki neimenovani turistički ugovori su postali toliko uobičajeni i česti da bi se moglo reći da zakonodavac kasni s uvođenjem istih u zakonske okvire. Također, uvođenje posebnih odredbi za pojedine vrste neizravnih ugovora u turizmu koje bi se ticale turističke i ugostiteljske djelatnosti, kao što je to učinjeno za ugovor o ugostiteljskoj ostavi, znatno bi olakšalo položaj obiju ugovornih strana. Iako je mlada gospodarska djelatnost, turizam je od strateškog interesa za Republiku Hrvatsku što i pravna znanost treba popratiti.

6. Literatura

- [1] Čavlek, N. i dr. (2011). *Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav*, Školska knjiga d.d., ISBN 978-953-0-30391-1, Zagreb
- [2] Deković, D. (2012). Ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu), *Dostupno na: <https://www.iusinfo.com.hr/aktualno/u-sredistu/12342>*
Pristup: 21-02-2021
- [3] Galičić, V. (2017). *Poslovanje hotelskog odjela smještaja*, Sveučilište u Rijeci, ISBN 978-953-7843-34-5, Rijeka
- [4] Gorenc, V. i Pešutić, A. (2006). Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, Vol. 56, No. Posebni broj, (prosinac 2006.), str. 17-44, ISSN 1849-1154
- [5] Gorenc, V. i Šmid, V. (1999). *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Školska knjiga, ISBN 978-953-0-30332-4, Zagreb
- [6] Klarić, P. i Vedriš, M. (2014). *Građansko pravo*, Narodne novine d.d., ISBN 978-953-234-209-3, Zagreb
- [7] Posebne uzance u ugostiteljstvu, *Narodne novine* 16/95
- [8] Radolović, O. (2009). Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, Vol. 30, No. 2, (prosinac 2009.), str. 1034-1080
- [9] Vukonić, B., Keča, K. i Pukšar, I. (2015). *Turističke agencije*, VPŠ Libertas, ISBN 978-963-56450-8-5, Zagreb
- [10] Zakon o obveznim odnosima, *Narodne novine* 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21
- [11] Zakon o pružanju usluga u turizmu, *Narodne novine* 130/17, 25/19, 98/19, 42/20, 70/21
- [12] Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, *Narodne novine* 85/15, 121/16, 99/18, 25/19, 98/19, 32/20, 42/20, 126/21
- [13] Zakon o zaštiti potrošača, *Narodne novine* 19/22