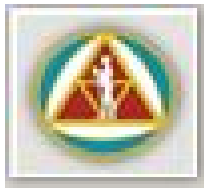


УНИВЕРЗИТЕТ СИНГИДУНУМ
ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИСТИЧКИ И ХОТЕЛИЈЕРСКИ МЕНАџМЕНТ



ДИПЛОМСКИ РАД
УЛОГА ТУРИСТИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ У ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

Студент
Виријевић Годана
422/2005

Ментор
Др Радмила Живковић

Београд, септембар 2009.године

Садржај	2
УВОД	4
1. ОПШТИ ПРИСТУП СИГУРНОСТИ У ТУРИЗМУ	5
1.1. <i>Превентивне мере</i>	6
1.2. <i>Сигурност туриста у хотелима</i>	7
1.3. <i>Безбедност хране</i>	8
2. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ЕВРОПСКОЈ УНИЈИ	9
2.1. <i>Стратегија Европске уније</i>	10
2.2. <i>Заштита потрошача – туриста у Европској унији</i>	12
2.2.1. <i>Директива 314/90 о пакет аранжманима</i>	12
2.2.2. <i>Регулатива 261/2004 европске комисије</i>	13
3. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА-КОРИСНИКА УСЛУГА У СРБИЈИ	15
3.1. Закон о заштити потрошача	15
3.1.1. <i>Основна права потрошача</i>	16
3.1.2. <i>Заштита економских интереса потрошача</i>	16
3.1.3. <i>Цена производа и услуга</i>	17
3.1.4. <i>Понуда услуга коришћењем електронских средстава</i>	17
3.1.5. <i>Потрошачки кредити и куповина на рате</i>	17
3.1.6. <i>Приговор (рекламација)</i>	18
3.1.7. <i>Право потрошача на информисање</i>	18
3.1.8. <i>Право потрошача на образовање</i>	18
3.1.9. <i>Судска заштита и вансудска заштита</i>	18
3.1.10. <i>Надзор</i>	18
3.1.11. <i>Организације и удружења потрошача</i>	19
3.1.11.1. <i>Национални програм заштите потрошача</i>	19
3.1.11.2. <i>ЈУТА</i>	20
3.2. Закон о оглашавању	21
3.2.1. <i>Начело оглашавања</i>	21
3.2.2. <i>Оглашавање услуга</i>	22
3.2.3. <i>Обећање поклона</i>	22
3.2.4. <i>Неистинито приказана цена</i>	22
3.2.5. <i>Судска заштита</i>	22
3.2.6. <i>Надзор</i>	23
3.3. Закон о туризму	23
3.3.1. <i>Појмови</i>	24
3.3.2. <i>Туристичке агенције</i>	27
3.3.3. <i>Престанак важења лиценце</i>	30
3.3.4. <i>Права и обавезе организатора путовања и путника</i>	30
3.3.5. <i>Обавезе посредника</i>	32
3.3.6. <i>Угоститељска делатност</i>	32
3.3.7. <i>Врсте угоститељских објекта</i>	33
3.3.8. <i>Разврставање угоститељских објеката у категорије</i>	34

3.3.9. Угоститељске услуге у домаћој радиности.....	34
3.3.10. Услуге у туризму	34
3.3.11. Услуге изнајмљивања возила.....	34
3.3.12. Бораваина такса.....	34
3.3.13. Надзор.....	35
3.3.14. Права и дужности туристичког инспектора.....	35
3.3.15. Овлашћења туристичког инспектора	36
3.3.16. Прелазне и завршне одредбе.....	36
3.4. Новине у Закону о туризму	37
3.4.1. Новине у односу на туристичку делатност.....	37
3.4.2. Новине у односу на угоститељску делатност.....	8
3.4.3. Новине у односу на услуге у туризму.....	39
3.4.4. Новине код услуге изнајмљивања возила.....	39
4. САТИСФАКЦИЈА И ДИСАТИСФАКЦИЈА ПОТРОШАЧА.....	39
4.1. Мерење сатисфакције потрошача	40
4.2. Анализа незадовољства потрошача	43
5. СЕКТОР ТУРИСТИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ.....	43
5.1. Туристичка делатност	45
5.1.1. Права корисника услуга туристичких агенција.....	46
5.1.2. Препоруке корисницима услуга туристичких агенција.....	48
5.1.3. Пријаве корисника туристичких услуга.....	48
5.1.3.1. Примери оправданих пријава.....	50
5.1.3.2. Примери неоснованих пријава.....	52
5.2. Угоститељска делатност.....	53
5.2.1. Права корисника угоститељских услуга.....	53
5.2.2. Пријаве корисника угоститељских услуга.....	54
5.3. Редовне контроле.....	55
5.4. Резултати извршених контрола у 2008. години	56
5.5. Резултати извршених контрола у првом полугодишту 2009. години.....	57
ЗАКЉУЧАК.....	58
Литература.....	59

У В О Д

У савременом свету туризам је један од кључних фактора развоја не само појединих туристичких дестинација и земаља, већ и глобалне економије. Делатности које чине туристичку привреду сврстале су се у ред водећих грана светске економије. Почетком новог миленијума у међународном туризму је узело учешће 700 милиона људи и остварено је преко 460 милијарди \$ прихода.

Данас људи, више него икад, путују ради разоноде. Туризам је постао највећа светска привредна грана и главни чинилац у животу многих људи. Развој тржишта организованих путовања и масовност туристичких кретања утицали су на појаву проблема у сарадњи између организатора путовања и корисника њихових производа—учесника туристичких аранжмана. Дијапазон испољених проблема је широк, од незадовољства корисника аранжмана коришћеним услугама до суочавања туриста са тешкоћама повратка са туристичких дестинација у ситуацијама када је долазило до економског колапса појединих организатора путовања.

Чињеница да се на туристичком тржишту продаје „невидљиви“ туристички производ довела је до све чешћег разматрања питања заштите потрошача туристичких услуга. Туристичке услуге се продају пре њиховог пружања и конзумирања. Туриста купује непознат производ и о његовом квалитету може се закључити само на основу информација које добија од продавца или на основу пропагандних порука које прате туристички производ. Без обзира да ли су у питању службена путовања или путовања ради забаве одмора или рекреације, заштита потрошача се мора обезбедити.

Заштита потрошача у савременим правним системима издваја се као посебан систем правних норми. Под појмом заштите потрошача подразумева се заштита потрошача правним средствима која су специјално установљена ради њихове заштите.

Ко треба да штити потрошача:

- Држава, преко успостављања законског оквира и старања да се тај оквир спроводи;
- Потрошач лично – путем информисања о својим правима и начинима њиховог остварења и кроз упознавање са битним карактеристикама производа које купује;
- Произвођач-понуђач-испоруком квалитетних производа-услуга, уз примену етичких норми;
- Продавац-сатисфакцијом потрошача;
- Организације и удружења за заштиту потрошача.

Како у свету, тако и код нас постоје прописи који се односе на заштиту потрошача. У Европској унији заштита потрошача је уређена бројим директивама и регулативама. Код нас права и обавезе потрошача - корисника услуга у туризму регулисана су Законом о заштити потрошача, Законом о облигационим односима и Законом о туризму.

1. ОПШТИ ПРИСТУП СИГУРНОСТИ У ТУРИЗМУ

Проблеми сигурности у туризму одређени су условима у којима се туристичка делатност одвија, својствима свих учесника у туристичкој делатности, њиховим међусобном односима, као и деловањем појединаца и организација против злоупотребе туриста у намери прибављања противправне користи експлатацијом услова у којима се одвија туристичка делатност.

Најчешћи сигурносни пробелми са којима се сусреће туризам су:

- Судари, хаварије, узнемиравање, кварови, кашњења, повреде, болести, затрованост, зараженост, наркоманија, пожар, пљачка, земљотрес, технолошка несрећа, еколошка несрећа, нестанак воде и струје, угриз змије и паука, крварење, губитак свести, преломи, сунчаница, топлотни удар, смрзавање, крађа, струјни удар, преваре, нестанак туристе, убиство туристе као и отмица

Ови проблеми настају због:

- Уласка у нову ситуацију у којој не постоји систем сигурности уобичајен у свакодневном животу, као и немогућност примерене реакције на ново непознато стање сигурности у одређеном времену, непознавање језика, обичаја, хране и сл.;
- Прелаза из редовног стања у стање **«туриста»** (туристи је својствено опуштање од свакодневне рутине, одмор, рекреација, разонода, истраживање непознатог или опасног и сл.), што спушта лични ниво способности предвиђања потенцијалних ризика, препознавање опасности и самозаштите;
- Културолошких разлика које изазивају криве интерпретације понашања и добрих намера особа у новој средини;
- Жеље и схватања појединаца како бити туриста значи право и на недолично понашање (навијачи, а и туристи) и улазак у зону истраживања опасности (улазак у резервате дивљих животиња без пратње водича...);
- Поимања како је туриста лак плен за пљачку, те да увек постоје криминогени појединци и организације које планирају своју криминалну делатност над туристима, а нарочито «погодности» које пружа туризам у облицима трговине дрогама и трговине људима;

- Непрофесионалног понашања појединца у туристичкој индустрији, који туристима ускраћују елементарна потрошачка права;
- Повећања ризика настанка и трагичних последица природних и технолошких несрећа и катастрофа као последица великог броја људи на малом простору, без одговарајућих знања о поступцима заштите у случају опасности.

Туризам је све више у средишту разних криминалних и терористичких активности. Катастрофалне последице по људе, имовину и профит могу настати и као последица ненамерног деловања људи, природних и техничко-технолошких несрећа. Туристичке дестинације, туристи и пратећа инфраструктура су веома рањиве, доступне мете чије угрожавање може успорити прилив страних инвестиција и долазак гостију. Према постојећим анкетама, туристи све више у избору туристичких дестинација истичу безбедност.

Иако не постоје међународни стандарди безбедности у туризму, као пуноправна чланица Техничког комитета Међународне организације за стандардизацију ИСО/ТК 223, Србија је поднела предлог стандарда "Менаџмент безбедности и заштите у туризму" на 6. Конференцији у Индонезији. Иницијатива је наишла на велико интересовање и подршку како земаља у развоју, тако и развијених земаља, јер су оне заинтересоване да њихови грађани као туристи буду сигурни.

Рад на стандардизацији се одвија под окриљем Института за стандардизацију Републике Србије. Планирано је да се са представницима Министарства економије и регионалног развоја-Сектора за туризам, размотри законска могућност да се наведени стандарди учине обавезним, чиме се поред профитних, штити и јавни интерес.

1.1. Превентивне мере

Свака држава треба посматрати степен претње животу и здрављу, власништву и економским интересима туриста у оквиру њене територије и треба развити националну стратегију о сигурности туризма, укључујући и превенцију ризика туриста, као и предузети потребне мере за:

- Идентификацију потенцијалних ризика туриста у посебним врстама путовања и
- Усвајање сигурносних стандарда и праксе за осигуравање квалитетног надгледања, са посебним нагласком на:
 -  Противпожарну заштиту;

- ✚ Сигурност хране - прехранбени стандарди (углавном установљени законом) морају се поштовати и бити уобичајени за свако угоститељство, од оног уличног до луксузних ресторана или пак ваздухопловног кетеринга;
- ✚ Санитарне и здравствене захтеве;
- ✚ Очување околине;
- ✚ Успостављање смерница које ће користити учесници у туристичким активностима;
- ✚ Осигуравање одговарајуће документације и информација о сигурности туризма за јавност, и то како за оне који иду на путовање у иностранство, тако и за оне који долазе у земљу, те корисницима туристичких садржаја.

У циљу обезбеђења наведених одредаба о сигурности туриста, законска регулатива треба да обухвати и начин пружања помоћи туристима у следећим ситуацијама:

- Криминалистичка процедура против извршилаца прекашаја на туристу или његову имовину;
- Заштита потрошача и вансудска поравњања о проблемима између туриста и оних који пружају услуге у туризму;
- Приступ туриста дипломатским и конзуларним представништвима њихових земаља;
- Повратак туриста у земљу у којој живи;
- Међународна сарадња;
- Сарадња у случајевима незаконитих радњи против сигурности туристичких садржаја.

1.2. Сигурност туриста у хотелима

Савремена истраживања потврђују да се појединац најсигурније осећа у сопственом дому, потом у свом граду и земљи, а да до “великог реза долази чим се пређе национална граница, који је већи што је култура земље у коју се путује различитија од домаће”.

Основна права потрошача односе се и на здравље и безбедност у објектима за смештај, а дефинисана су права и обавезе клијената везана за резервацију, боравак у хотелу и евентуални отказ резервације.

1.3. Безбедност хране

Будући да порастом куповне моћи потрошача, вредност потрошње производа хране апсолутно расте у целокупној структури туристичких производа, то истовремено значи како ће потрошачи непрекидно захтевати квантитативно и квалитативно повећање стандарда безбедности хране.

НАССР (Hazard analysis and Critical control point) као превентивни систем принципа и методологије обезбеђује производњу и промет здравствено исправне хране, тако да је она безбедна од хемијских, биолошких и физичких ризика. Законска регулатива у земљама Европске уније условљава предузећима поседовање сертификата у складу са стандардима.

НАССР је применљив у свим системима које се баве производњом и прометом хране, амбалаже, опреме, укључујући:

- Произвођаче примарних пољопривредних производа;
- Прехрамбену индустрију;
- Дистрибутере производа;
- Произвођаче амбалаже;
- Трговине;
- Организације које се баве припремом и дистрибуцијом хране (кетеринг хране);
- Хотеле и ресторане.

На тржиштима Европске уније и Светске трговинске организације НАССР систем је постао обавезујући 1. јануара 2006. године (Council Directive 93/43/EEC). Једноставно, укључивање стандарда квалитета и безбедности хране у општи систем провере квалитета у предузећима, постао је услов пословања с партнерима на међународном тржишту. Законска регулатива готово свих развијених земаља обавезује произвођаче хране у тим земљама да уведу систем НАССР.

Због овога је и наша земља прихватила овај концепт безбедне хране тако да од 1. јануара 2009. године НАССР систем је по Закону о ветерини (Сл. гласник РС, број 92/2005) обавезујући у Србији. Правна лица и предузетници који обављају делатност клања животиња, производњу и промет хране животињског порекла, хране за животиње, као и скупљање, прераду и уништавање отпада животињског порекла, дужни су да имају Систем за осигурање безбедности производа који је уведен и који се одржава на принципу добре произвођачке и хигијенске праксе.

После Закона о ветерини, усвојен је и Закон о безбедности хране (Сл. гласник РС, број 41/2009), по коме је НАССР концепт обавезујући на тржишту Србије од 01. јануара 2009. године за намирнице животињског порекла, а за остале производе од 10. јула 2011.

године, па предузећа која до тог рока не буду поседовала сертификате о пословању у складу са овим системом неће моћи да извозе и продају своје производе у Републици Србији.

Законом о безбедности хране је успостављен ланац контроле од њиве до трпезе како би се осигурала безбедност хране, а на тржишту сваки потрошач био сигуран да храна коју конзумира испуњава све захтеве здравствено-хигијенске исправности и да је прописаног квалитета.

То се постиже успостављањем Централног регистра свих субјеката у производњи хране, што је први корак у успостављању одговорности оних који послују са храном.

Министарство пољопривреде, шумарства и водопривреде и Министарство здравља обезбеђују да на територији Републике Србије како храна, тако и храна за животиње буду безбедни.

2. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ЕВРОПСКОЈ УНИЈИ

Генерална Скупштина Уједињених Нација донела је смернице за заштиту потрошача 1985. године (Резолуција 39/248), које су иницирале законско уређивање овог подручја и развој институција за заштиту потрошача.

Европске државе су, крајем 1973. године, донеле Европску повељу о заштити и обавештавању потрошача о њиховим правима.

Уговором о оснивању Европске Заједнице из 1992. године, политика заштите потрошача постаје службена политика Заједнице. Уговором из Амстердама из 1997. године, извршена је ренумерација постојећег текста Уговора о оснивању Европске заједнице па је дотадашњи члан 129а, којим је била уређена заштита потрошача, постао члан 153, у којем се наводи да се права потрошача заснивају на пет основних права уграђених у националне политке њених чланица, и то:

- заштита здравља и сигурност потрошача,
- заштита економских интереса потрошача,
- право потрошача на информисање и образовање,
- право на накнаду штете,
- удруживање, заступање и учешће потрошача, ради остварења својих права.

2.1. Стратегија Европске уније

Током година, Европска унија је успела да оствари високе стандарде у области заштите потрошача за грађане који у њој живе.

У априлу 2005. године, Комисија је усвојила документ под насловом "Здравији и безбеднији грађани који имају више поверења – Стратегија заштите здравља и права потрошача". Ова стратегија садржи комбиновану Стратегију за заштиту здравља и потрошача од 2007. године до 2013. године. Стратегија за заштиту потрошача Европске уније, за период 2007 – 2013, представља заједничку политику заштите потрошача са циљем доследног спровођења законодавства, што би резултирало поверењем потрошача на јединственом тржишту Европске уније, без обзира на то где се потрошач или трговац/давалац услуга налази.

Заједнички циљеви ове стратегије су:

- заштита потрошача од ризика који би могли да буду изван контроле појединаца и који не би могли да буду на ефективан начин регулисани од стране појединачних земаља чланица;
- охрабривање грађана да праве бољи избор када су у питању њихово здравље и потрошачки интереси;
- промовисање циљева мејнстрим политике заштите здравља и интереса потрошача у свим стратегијама и политикама Заједнице.

Према постојећем документу Стратегије заштите потрошача, Европска унија поштује десет водећих принципа у овој области:

1. **Купујте шта желите и то тамо где то желите:** (у било којој земљи чланици Европске уније) и понесите ту робу назад у своју земљу која је такође чланица (чланица Европске уније) без плаћања царине и додатних пореза на додату вредност. Ово важи било да идете у неку другу земљу чланицу да бисте куповали, као и ако само поручите то што желите преко Интернета, поштом или телефоном.
2. **Уколико не ради, вратите купљени производ:** Ово се односи на период до две године после испоруке. Што се тиче првих шест месеци после испоруке, на продавцу је, а не на потрошачу, да докаже да су карактеристике датог производа у складу са оним што је наведено у уговору о продаји.
3. **Будите сигурни у високе стандарде здравствене безбедности хране и друге врсте робе широке потрошње:** Општи је захтев у законским актима земаља Европске уније да сви производи који се продају у овим земљама буду безбедни по здравље потрошача. Најраспрострањенија безбедносна норма јесте СЕ. Уколико нека компанија установи да је на тржиште пласирала производ који није безбедан по здравље, њена је законска обавеза да о томе обавести власти у земљама Европске уније у којима се дати производ продаје или дистрибуира.

4. **Будите сигурни да тачно знате шта једете:** Према законима који важе у Европској унији, компаније морају да наведу списак свих састојака који су коришћени за производњу неког производа, и такође да назначе да ли је дати производ генетички модификована храна, као и то да ли садржи генетички модификоване састојке.
5. **Уговор о поштеној продаји мора да вам буде загарантован:** Законске одредбе које важе у Европској унији нарочито наводе да компаније које послују у земљама Европске уније не смеју да укључују такозване 'нефер' одредбе у својим уговорима. Компаније су у обавези да поштују оно на шта су се уговором обавезале и не смеју да траже неразумне суме као одштету од потрошача уколико он жели да раскине овакав уговор.
6. **Имате право да се предомислите:** Закон Европске уније штити потрошача када купује наручујући робу поштанском наручбеницом, преко Интернета или од компанија које своју робу нуде преко телевизијских канала, као и преко других такозваних "продаваца на даљину". Овакав уговор о куповини се може раскинути без навођења разлога за раскид уговора, у року од седам радних дана од склапања.
7. **Цене можете лако упоредити:** Регулатива Европске уније обавезује компаније да дају информације о ценама робе на стандардизован начин. На пример, компаније које нуде зајмове и оне које издају кредитне картице морају да наведу годишњу каматну стопу коју ће неко за њихову робу и услуге морати да плати, а не само износ месечних рата.
8. **Нико вас не сме обманути:** Рекламе које обмањују или варају потрошаче забрањене су према законима Европске уније. У случају телевизијске продаје, поштанске наручбенице или продаје робе на мало преко Интернета, компаније које се тиме баве морају да наведу све детаље о томе ко су, шта продају, колико њихова роба кошта (укључујући ту и порезе и трошкове испоруке), као и то колико ће им времена требати да робу испоруче. Оваква регулатива је однедавно усвојена и за област туристичких агенција које продају аранжмане.
9. **Заштита док сте на одмору:** Закони Европске уније вас штите од бескрупулозних продаваца док сте на одмору. На пример, туристичке агенције које продају аранжмане морају да имају унапред припремљене аранжмане да вас пребаце до куће у случају да банкротирају док сте ви на одмору. Закон Европске уније вас такође штити и од информација које би могле да вас обману у вези са квалитетом понуђених аранжмана и у вези са куповином имовине по принципу тајм шера.
10. **Ефективни начин накнаде штете у случају преко граничних спорова:** Европска унија спонзорише одређени број мрежа које могу да обезбеде савете за потрошаче, као и подршку у случају покретања судског спора против трговаца из других земаља Европске уније. Европска Комисија има канцеларије у главним градовима свих 27 земаља чланица Европске уније. Ове канцеларије вам могу пружити савет и документације на језику земље у којој се налазе.

2.2. Заштита потрошача – туриста у Европској унији

Прописи Европске уније који се односе на заштиту потрошача у туризму преузети су углавном из законодавстава и порописа удружења европских земаља-чланица и нечланица, ради што свеобухватније и боље заштите.

Значај туризма није био наглашаван од самог почетка настанка Европске заједнице нити је постојала јединствена европска политика. Развојем ове привредне гране, а првенствено одлуком Европског савета од 21. децембра 1988. године да се 1990. година прогласи за „Европску годину туризма“ долази до успостављања стандарда у грани туризма и до доношења бројних аката Европске уније који се односе на ову област.

2.2.1. Директива 314/90 о пакет аранжманима

У земљама Европске уније заштита потрошача у туризму је регулисана директивом 314/90 од 13. јуна 1990. године. Сврха ове директиве је да усагласи законе, прописе и административне мере земаља чланица, а у вези са пакет аранжманима који се продају на територији заједнице.

Директивом се штити потрошач, без обзира на то да ли је он уговорна страна, или неко у чије је име друга особа закључила уговор или особа на које је пренето право коришћења пакет аранжмана.

„Аранжман“ значи унапред договорену комбинацију не мање од два следећа елемента, који се продају или се нуде на продају по одређеној цени и када услуге обухватају период дужи од двадесет четири часа, или укључују преноћиште:

- превоз;
- боравак;
- друге туристичке услуге које нису повезане са транспортом или боравком и учествују значајно у цени аранжмана.

Ниједан информативни материјал који организатор и/или дистрибутер даје потрошачу, као ни цена аранжмана ни сви други услови који се односе на уговор, не смеју садржати нетачне информације.

Брошура која се даје потрошачу, мора на јасан, разумљив и прецизан начин да садржи како цену тако и све битне информације које се тичу:

- дестинације, карактеристике и категорије саобраћајних средстава која ће се користити;
- врсте смештаја, локацију, категорију или степен удобности и њене основне карактеристике, дозволу и туристичку класификацију издату сагласно правилима државе чланице у којој ће се користити;
- планирани јеловник;

- маршруту;
- основне информације о пасошима и условима за добијање визе за држављане државе чланице, или неке друге државе, као и формалности које се односе на заштиту здравља у току пута и боравка;
- суму или проценат цене на коју гласи рачун, који се уплаћује одмах, као и рокове плаћања остатка;
- ако је утврђен најмањи број особа, потребан за организовање аранжмана, крајњи рок за обавештавање потрошача у случају да се аранжман откаже.

Појединости које се налазе у брошури су обавезујуће за организатора или дистрибутера, сем ако су:

- измене ових појединости јасно објашњене потрошачу пре склапања уговора, што и сама брошура јасно потврђује;
- промене су настале касније, уз сагласност уговорних страна.

Уколико је потрошач спречен да ужива у пакет аранжману може да га пренесе на треће лице под условима да у регуларном року информише организатора путовања у вези са тим.

Цена аранжмана може бити промењена једино у следећим случајевима:

- промене цене транспорта укључујући и промену цене горива;
- промене неке таксе као што су аеродромске таксе и таксе које се плаћају у луци;
- промене курса валуте која се односи на одређени пакет аранжмана.

Цене се не смеју мењати 20 дана пре поласка.

Уколико, пре путовања организатор сазна да ће бити приморан да значајно измени неке основне услове као што је цена, у обавези је да о томе извести потрошача који треба да донесе одлуку. Потрошач у овом случају има право или да одустане од аранжмана без икаквих последица или да прихвати неки други аранжман.

Међутим, ова директива обавезује и потрошача да пријави уколико оно што је уговором дефинисано није испуњено у месту боравка. Потрошач је дужан да ове неправилности пријави у писаној форми што пре.

2.2.2. Регулатива 261/2004 Европске комисије

Регулатива 261/2004 Европске уније која је ступила на снагу 17. фебруара 2005. године и заменила регулативу 295/91, регулише права путника у авио саобраћају као и обавезе авио компанија према путницима.

Циљ доношења Регулative је већа заштита путника кроз битно повећање износа накнаде на коју имају право. У уводном делу Регулative наводи се да је према путницима увек одговоран стварни превозник, дакле онај који је стварно пружио или је требао пружити услугу авио превоза.

Приликом куповине авио карте сте упозорени да такозвано време конекције, односно време од слетања до поновног полетања мора да буде најмање 45 минута за европске дестинације и чак 70 минута за летове за Сједињене Америчке Државе.

Ова нова правила су усвојена управо регулативом 261/2004 по којој су авио компаније обавезне да у случају да путник не може да уђе у авион, као и у случајевима отказивања летова и великих кашњења исплате одређену новчану накнаду.

Овербукинг (overbooking) је честа појава код авио компанија, тј. дешава се да авио компаније прихвате већи број резервација него што имају слободних места у авиону, и ова регулатива обавезује авио компаније да исплате путницим одређену накнаду у случају овербукинга. Ова надокнада мора бити исплаћена одмах. Уколико је дошло до овербукинга путницима се мора понудити једна од три могућности: рефундирање средстава, лет назад до почетне дестинације или лет до неке друге дестинације како би наставили пут. Путницима чији су планови промењени услед овербукинга треба обезбедити оброк, освежавајућа пића, хотелски смештај, чак и бесплатно телефонирање и слање е-mail. Према неким проценама неколико милиона људи годишње се сусретне са овербукингом, великим кашњењима или са отказивањем лета.

У случају неукрцавања превозник је дужан да прво тражи добровољце који желе одустати од својих места у замену за погодности. Превозник ако ускратити укрцавање против воље путника тј.ако нема довољан број добровољаца који би одустали од својих места, дужан је исплатити накнаду, чији су износи знатно већи у односу на оне из 1991. године:

Дужина лета км	до 1500 км	1500-3500 км	више од 3500 км
Накнада од 1991	€150	€300	
Накнада од 17.2.2005	€200	€400	€ 600

Овом Регулative су регулисана и кашњења лета. Када лет касни 2, 3, или 4 сата – зависно од дужине лета превозник мора осигурати храну и пиће, или смештај ако је потребно ноћење. Ако лет касни пет или више сати, путници имају и право на накнаду. Накнаде се крећу од 250-600 евра.

У случају да је лет отказан, авио компанија мора да понуди рефундирање средстава, заједно са летом на почетну дестинацију уколико је то одговарајуће, или неки други транспорт до финалне дестинације. Уколико авио компанија у року од најмање две недеље обавести путника или ако је у овом периоду у могућности да обезбеди

алтернативни лет у приближно исто време као и онај отказани, компанија није у обавези да исплати компензацију путнику.

Авио компаније нису у обавези да плате надокнаду уколико су кашњења или отказивање летова настала услед „ванредних околности“. Ванредне околности укључују лоше временске услове, политичку нестабилност, штрајкове, сигурносне ризике, техничке проблеме на авиону, неочекиване проблеме који могу утицати на сигурност лета.

За изгубљен пртљаг и евентуална оштећења пртљага на летовима авио компанија Европске уније путник има право на новчану надокнаду.

Свака земља Европске уније је формирала тело које се бави жалбама у вези са овом регулативом.

3. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА–КОРИСНИКА УСЛУГА У СРБИЈИ

Права и обавезе потрошача - корисника услуга у туризму, начин остваривања тих права, заштита права потрошача и примена етичких начела регулисана су у складу са Законом о туризму (Сл.гласник РС, број 36/2009), Законом о заштити потрошача (Сл.гласник РС, број 79/2005), Законом о оглашавању (Сл. гласник РС, број 79/2005), Законом о облигационим односима (Сл.лист СФРЈ, број 29/1978,39/1985,45/1989-Одлука УСЈ и 57/1989, Сл.лист СРЈ, број 31/1993 и Сл.лист СЦГ, број 1/2003-Уставна повеља), Посебим узансама у туризму (Сл.гласник РС, број 33/2001) и другим подзаконским актима којима се уређује обављање туристичке и угоститељске делатности, који су усклађени са директивама Европске уније, светским и европским стандардима у овој области.

3.1.Закон о заштити потрошача

Дана 13. октобра 2005. године ступио на снагу нови Закон о заштити потрошача. Одредбама овог Закона престао је да важи у целости Савезни закон о заштити потрошача, а основ заштите потрошача је проширен, између осталог и надлежношћу Туристичке инспекције.

Потрошач у смислу овог закона јесте свако физичко лице које купује производе или користи услуге за личне потребе или потребе свог домаћинства. Потрошач јесте и привредно друштво, предузеће, друго правно лице и предузетник, када купује производе или користи услуге за сопствене потребе. Продавац у смислу овог закона јесте привредно друштво, предузеће, друго правно лице и предузетник, који продаје производе или пружа услуге потрошачу.

3.1.1. Основна права потрошача

Законом су дефинисана су основана права потрошача:

- задовољавање основних потреба - доступност најнужнијих производа и услуга, хране, одеће, обуће и стамбеног простора, здравствене заштите, образовања и хигијене;
- сигурност - заштита од производа, производних процеса и услуга штетних по живот и здравље;
- информисаност - располагање чињеницама од значаја за правилан избор и заштиту од непоштене огласне поруке или ознаке на производима које могу потрошача да доведу у заблуду;
- избор - могућност избора између више производа и услуга, по прихватљивим ценама и уз гарантовано добар квалитет;
- глас потрошача - заступљеност интереса потрошача у процесу доношења и спровођења политике заштите потрошача, као и у поступку увођења нових производа и услуга;
- обештећење - добијање правичне накнаде за лажно приказивање својстава производа и услуга, некавалитетне производе или незадовољавајуће услуге;
- образовање потрошача - стицање основних знања и способности потребних за правилан и поуздан избор производа и услуга, знања о основним правима и одговорностима потрошача и начинима како се та знања могу остваривати;
- здраву животну средину - живот и рад у окружењу које не представља опасност за здравље потрошача.

3.1.2. Заштита економских интереса потрошача

Приликом коришћења услуга потрошач има право да његови економски интереси буду заштићени и да се услуге нуде под једнаким условима.

Производи који се нуде потрошачу морају бити изложени, доступни, мерљиви и снабдевени потребном документацијом, у складу са законом. Производи са посебним техничким својствима морају имати пратећу документацију, у складу са законом којим се уређује стандардизација.

Забрањено је:

- одбијање да се потрошачу пружају услуге која се могу обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и опште прихваћеним пословним обичајима;
- условљавање пружања услуге пружањем друге услуге;
- вршити дискриминацију потрошача у погледу врсте, квалитета, цене услуге, као и услова за пружање услуге потрошачу.

3.1.3 . Цена производа и услуга

Потрошач мора бити обавештен о важећој цени услуге.

Обавештење о цени даје се јасним истицањем цене на видном месту, у ценовнику услуге као и у свакој понуди за закључење уговора о пружању услуга.

Обавештење о цени не може доводити у заблуду потрошача у погледу висине цене, односно стварати утисак:

- да је цена нижа него што јесте;
- да су у цену укључене посебне услуге за које се плаћа посебна цена;
- да је цена била или да ће бити повећана или снижена за одређено време или за одређени износ.

За пружену услугу потрошачу се обавезно издаје рачун.

3.1.4. Понуда услуга коришћењем електронских средстава

Понуда услуга електронским средствима мора да садржи све битне елементе (врсту и квалитет услуга, начин плаћања, рок за извршење услуге, цену, начин решавања приговора и др. који су од значаја за одлуку потрошача о коришћењу услуге.

Понуда услуга потрошачу изван пословних просторија даваоца услуга, путем каталога, понудом услуга електронским средствима и на други начин којим се услуге нуде на адреси потрошача, дозвољена је само ако постоји претходна сагласност потрошача.

3.1.5. Потрошачки кредити и куповина на рате

Уговор о потрошачком кредиту сачињава се писменој форми.

Давалац потрошачког кредита не може потрошачу да зарачуна и наплати додатни трошак који није утврђен уговором.

Плаћање услуга на више месечних рата може се уговорити на начин и под условима прописаним Законом.

3.1.6. Приговор (рекламација)

Потрошач има право приговора на пружену услугу. Ако је приговор основан због недостатка у извршењу услуге, потрошач има право на:

- отклањање недостатка или
- враћање плаћеног износа или на смањење цене сразмерно недостатку извршене услуге.

3.1.7. Право потрошача на информисање

Информације и подаци о својствима производа и услуга или условима продаје морају бити тачне, потпуне, основане, недвосмислене, јасне и благовремене.

Потрошач има право да буде информисан на разумљив начин о услугама које користи.

3.1.8. Право потрошача на образовање

Потрошачи имају право на образовање у циљу стицања знања о правима, обавезама и начину остваривања права неопходних за правилан и поуздан избор и коришћење услуга.

Право на образовање потрошача остварује се у образовним установама (предшколским установама, школама, факултетима), удружењима потрошача, организовањем посебних курсева, семинара и саветовања, у складу са програмом надлежног органа, као и путем средстава јавног информисања (радио, штампа, телевизија и др.).

3.1.9. Судска заштита и вансудска заштита

Потрошач чије је право или интерес повређен може да поднесе захтев за накнаду штете пред надлежним судом.

За повреде права потрошача, односно проузроковану штету мале вредности, могу се образовати арбитражна тела за решавање спорова потрошача у оквиру локалне самоуправе или коморе за решавање спорова потрошача, у складу са законом.

Ради заштите својих права и интереса, потрошачи могу оснивати удружења, покрете, центре, савезе и друге облике удруживања потрошача.

3.1.10. Надзор

Инспекцијски надзор врше Министарства преко тржишних инспектора и туристичких инспектора. У вршењу надзора надлежни инспектор има сва права, дужности и овлашћења прописана овим Законом.

Туристички инспектор је овлашћен да поднесе пријаву надлежном органу за учињено кривично дело или привредни пресуп, односно поднесе захтев за покретање прекршајног поступка уколико утврди да се контролисани привредни субјекат не прицава законских норми у обављању делатности.

3.1.11. Организације и удружења потрошача

На основу Закона о заштити потрошача, Министарство трговине и услуга образовало је Савет министара за заштиту потрошача. Савет учествује: у формулисању политике заштите потрошача и нацрту Националног програма заштите потрошача, годишњих програма, прати спровођење законске регулативе, покреће иницијативу за израду нове или измену постојеће регулативе. Савет министара за заштиту потрошача је саветодавно и консултативно тело које даје препоруке у циљу доношења најбољих и најефикаснијих одлука у вези са развојем политике заштите потрошача. Чланови савета су представници организација потрошача, представници надлежних министарстава, истакнути научници и стручњаци из области заштите потрошача. Саветом председава министар Министарства трговине и услуга.

За заштиту потрошача поред државних органа у Србији, брину се и организације потрошача.

Основане су Национална организација потрошача Србије (31 организација), Савез организације потрошача Србије (2 организације) и Асоцијације потрошача Србије (7 организација) и остале организације. Све ове организације су формиране ради заштите права потрошача и заштите њихових интереса. Пружају потрошачима информације, савете и другу врсту помоћи за остваривање права, организују образовање потрошача, спроводе независне контроле квалитета и сигурности производа, односно услуга, обавештавају потрошаче о ценама, квалитету и др.

Потрошачи се у организације учлањују добровољно, преко организација потрошача у општинама (градовима), да би удружени могли снажније да делују на промене у друштву и допринесу бољој заштити права потрошача

3.1.11.1. Национални програм заштите потрошача за период 2007-2012. године

Савет министара за заштиту потрошача израдио је Нацрт националног програма заштите потрошача за период 2007-2012. године, који је Влада Републике Србије усвојила на својој седници дана 18. јануара 2007. године.

Доношењем Националног програма заштите потрошача учињен је још један значајан корак напред у спровођењу политике заштите потрошача у Србији. Посебно се указује на референтне стандарде Европске уније које Република Србија треба постепено да усваја и то редоследом који опредељују њене сопствене националне потребе и обавезе, а односе се на:

- грађанско и трговинско право,
- заштиту економских интереса потрошача,
- заштиту здравља и безбедности потрошача.

Ради ефикаснијег усклађивања домаћег законодавства са стандардима Европске уније, а на основу препорука експерата Европске уније, утврђени су циљеви политике заштите потрошача у Србији:

- развој система правне заштите како би се осигурала владавина права и унапређење демократије и цивилног друштва;
- стварање институционалних услова за успостављање јединственог система заштите права потрошача на свим нивоима и јачање институционалне сарадње између органа и организација укључених у систем заштите потрошача;
- стварање услова за партнерску сарадњу и активно укључење организација потрошача у потпуније остваривање права и интереса потрошача;
- унапређење образовања и информисаности потрошача;
- стварање услова за пружање помоћи и подршке потрошачима у остваривању њихових права, вансудском заштитом;
- унапређење заштите потрошача у појединим областима.

Реализација ових циљева треба да буде приоритет надлежних институција и субјеката заштите потрошача у периоду од 2007.године до 2012. године.

3.1.11.2.ЈУТА

Југословенско удружење туристичких агенција (ЈУТА) основано је 1954. године са циљем унапређивање рада туристичких агенција и заштиту корисника туристичких услуга. ЈУТА је својим Статутом прописала оснивање Арбитраже за утврђивање основаности захтева путника за накнаду материјалне штете и снижење цена на име неизвршене, односно делимично неизвршене услуге из програма организатора путовања.

Уколико се по пригоовору путика на неизвршење програма путовања није постигао договор са агенцијом (чланицом ЈУТА), моће се поднети тужба Арбитражном суду. У надлежности Арбитражног суда ЈУТА је утврђивање основаности захтева и то само путника из једног уговора о путовању, а не групне жалбе путника, за накнаду материјалне штете и снижења цене на име неизвршене, односно делимично неизвршене услуге из програма путовања. Захтеви за накнаду нематеријалне штете (за изгубљену добит, душевну бол, изгубљено време и слично), не могу бити предмет арбитражног поступка, већ судског поступка и вештачења пред надлежним судом, али се може пред Арбитражом постићи мирене уз сагласност странака у спору.

Трошкови арбитражног поступка износе 1.500,00 дин. и уплаћују се пре отпочињања поступка, осим ако се не захтева ангажовање додатних експерата и сл., а поступак се завршава по правилу за око 30 дана од дана обезбеђења свих доказа и осталих предуслова за одлучивање.

Арбитража је независни орган и у свом одлучивању је самостална.

Док се не заврши арбитражни поступак, странке у спору не могу истовремено покренути судски или неки други поступак, нити обавештавати медије.

У току 2008. године, у ЈУТА пристигло укупно 124 приговора на неадекватну реализацију аранжмана, за укупно 38 агенција – чланица ЈУТА.

Већи део приспелих приговора решен је мирним путем између путника и организатора туристичког путовања. У 38 случајева подносиоци приговора су, у складу са Правилником о Арбитражи ЈУТА, поднели тужбу за покретање арбитражног поступка.

Покренуто је 38 тужби против 20 агенција на основу којих су донете пресуде:

- 31 тужба је делимично усвојена;
- 5 тужби је решено на Арбитражи по основу поравнања;
- 1 тужба је одбијена због ненадлежности Арбитраже и
- 1 тужба је повучена.

Један од видова заштите у туризму свакако туристи у Србији могу наћи преко ЈУТА, а агенције могу прегледом рада и искуствима арбитраже сагледати најчешће неправилности и наћи разлоге незадовољства клијената у туризму, што представља основни предуслов за унапређење пословања.

3.2. Закон о оглашавању

Закон о оглашавању уређује услове и начин оглашавања, права и обавезе оглашивача, произвођача и преносилаца огласних порука, као и права прималаца огласних порука.

3.2.1. Начело оглашавања

Оглашавање је слободно.

Оглашавање се обавља у складу са законом, другим прописима, добрим пословним обичајима и професионалном етиком. Оглашавање јесте обавештавање преко огласног

средства којим се препоручује оглашивач, његова активност, производ или услуга, или друга препорука са циљем да је прималац које је упућена прихвати и користи.

Огласна порука јесте порука којом се препоручује оглашивач, његова активност, производ или услуга. Огласна порука мора да буде истинита, потпуна и одређена, у складу са законом, добрим пословним обичајима лојалне конкуренције и професионалном етиком.

Забрањено је оглашавање којим се неистинито означава идентитет оглашивача, његова активност, производ или услуга.

3.2. 2.Оглашавање услуга

У огласној поруци услуга не може да буде неистинито означена или означена на начин који ствара заблуду у погледу даваоца услуге, цене, начина продаје или другог својства. Уколико се у огласној поруци наводе званична признања, оглашивач је дужан да наведе и годину добијања признања.

Услуга у огласној поруци не може да буде означена називом која јој по саставу, квалитету, количини, другом својству не припада.

3.2.3. Обећање поклона

Обећање поклона у огласној поруци употребом речи "бесплатно", "плати један, узми два", "два за један" и слично дозвољено је само ако се услуга нуди по важећој цени понудиоца за ту услугу.

Огласна порука не може корисника услуге да доведе у заблуду о стварној вредности услуге обећањем поклона.

Забрањено је оглашавање ради придобијања корисника услуге обећањем имовинске користи или погодности чија је вредност знатно већа од уобичајене вредности поклона.

3.2.4. Неистинито приказана цена

Цена услуге са којом се упоређује цена која се препоручује не може у огласној поруци бити неистинито приказана.

3.2.5. Судска заштита

Лице чије је право, односно интерес, повређен или угрожен огласном поруком, има право на заштиту коју остварује тужбом код надлежног суда.

3.2.6. Надзор

У вршењу инспекцијског надзора туристички инспектор има сва права, дужности и овлашћења која су утврђена овим Законом. Ако у вршењу инспекцијског надзора туристички инспектор утврди да Закон није примењен или је неправилно примењен, дужан је да донесе решење којим налаже отклањање утврђених неправилности и одређује рок за њихово отклањање.

Туристички инспектор је овлашћен да поднесе пријаву надлежном органу за учињено кривично дело или привредни преступ, односно поднесе захтев за покретање прекршајног поступка уколико утврди да се контролисани привредни субјекат не придржава законских норми у обављању делатности.

3.3. Закон о туризму

Скупштина Србије је 13. маја 2009. године изгласала нови Закон о туризму ради унапређења правног оквира у тој делатности и стварања бољих могућности за њен развој.

Закон о туризму је усклађен са регулативом Европске уније, као и са препорукама Европске туристичке комисије, што га чини компатибилним са стандардима Светске трговинске организације. Нови Закон о туризму део је пакета економских закона усмерених ка приближавању Србије Светској трговинског организацији па ће тако за регистрацију туристичког субјекта функционисати једношалтерски систем у Агенцији за привредне регистре.

Осим усклађености са међународном регулативом, значај новог Закона представља и обезбеђивање веће заштите корисника услуга у туризму и угоститељству, и то прецизнијим дефинисањем услова добијања (и одузимања) лиценци и регистрацијом свих предузећа и приватних лица која пружају услуге у туризму по било ком основу. Први пут уводи се, што је веома важно, полиса осигурања којом се путнику гарантује правична надокнада за евентуалне пропусте у реализацији туристичког аранжмана.

Законом је уређен рад туристичких организација за промоцију туризма, туристичких агенција, рад у угоститељској, наутичкој и ловно – туристичкој делатности, услуге у туризму, таксе, накнаде и пенали у туризму као и Регистар туризма.

Агенција за привредне регистре ће водити Регистар туризма у који ће се регистровати туристичке агенције. Такође ће се евидентирати и туристичка места, угоститељски објекти, објекти наутичког и ловног туризма, пружаоци ловно – туристичких услуга туристички водичи, локални туристички водичи, туристички пратиоци, привредни субјекти који пружају услуге изнајмљивања возила, физичка лица која пружају услуге у домаћој радиности и у сеоским туристичким домаћинствима.

Такође врло значајна новина овог закона јесте да он омогућава да се формира Национална туристичка корпорација која ће се бринути о развоју туризма и за коју је већ обезбеђено милион евра помоћи из предприступних фондова Европске уније.

3.3.1. Појмови

Поједини изрази употребљени у овом закону имају следеће значење:

- **излет** јесте унапред припремљена комбинација две или више туристичких услуга (превоз и друге туристичке услуге) у трајању краћем од 24 сата, која не укључује ноћење, а које организатор путовања или посредник нуди на продају и продаје по јединственој цени;
- **ловнотуристичка делатност** јесте пружање услуга прихвата и смештаја, припремања и услуживања хране, пића и напитака у објектима ловног туризма, организовања лова, као и пружање других услуга за потребе ловног туризма ловцима – туристима;
- **место за одмор** (ризорт) јесте део туристичког простора, туристичког места или насељеног места које представља интегрисану и функционалну целину објеката и других садржаја за смештај и боравак туриста без сталних становника, са изграђеним објектима туристичке инфраструктуре и туристичке супраструктуре;
- **наутичка делатност** јесте пружање услуга у прихватним и пловним објектима наутичког туризма, као и пружање других услуга за потребе наутичког туризма;
- **пловни објекат наутичког туризма** јесте објекат са техничким карактеристикама предвиђеним за наутичко-туристичке активности;
- **пратећа делатност** јесу делатност саобраћајна, делатност трговине, пољопривредна делатност, занатство и комуналне делатности;
- **прихватни објекат наутичког туризма** јесте објекат који је инсталисан на обали и води, а служи за прихват, снабдевање, чување, одржавање и поправку пловних објеката који се користе у туристичке сврхе као и за пружање услуга наутичарима;
- **Регистар туризма** јесте јединствена, електронска, централна, јавна база података о регистрованим и/или евидентираним субјектима који обављају послове из области туризма, а који су регистровани или евидентирани у складу са прописима, као и о другим подацима који се региструју или евидентирају у складу са овим законом;

- **Регистратор туризма** јесте лице које води Регистар туризма у складу са овим законом и другим прописима;
- **смештајна јединица** јесте скуп опремљених просторија унутар угоститељског објекта за смештај која се ставља на располагање кориснику;
- **стратегијски мастер план** јесте комплексан, истраживачки и свеобухватан плански документ којим се на основу Стратегије развоја туризма Републике Србије утврђују циљеви, програми и планови раста и развоја туризма, инвестиције у туризму, планови маркетинга и конкурентности, као и мере за њихово спровођење, за одређену туристичку дестинацију;
- **туристичка агенција** јесте привредно друштво, предузетник или огранак другог домаћег или страног правног лица које обавља делатност туристичких агенција под условима прописаним овим законом, ради стицања добити;
- **туристичка атракција** јесте нарочито привлачно обележје туристичке дестинације, природног или друштвеног карактера у оквиру туристичког простора;
- **туристичка група** јесте организована група од 15 до 75 туриста којој туристичка агенција организатор путовања по унапред утврђеном програму пружа туристичку услугу;
- **туристичка дестинација** јесте одредиште туристичког путовања које својом опремљеношћу омогућава прихват и боравак туриста;
- **туристичка инфраструктура** јесу објекти за информисање, предах, снабдевање, рекреацију, едукацију и забаву туриста, и то: скијалишта, купалишта и плаже, тематски и забавни паркови, туристички информативни центри, центри за прихват туриста и посетилаца, одморишта поред путева, објекти наутичког туризма, терени за голф, тенис терени, отворени и затворени објекти спортске рекреације, мале вештачке акумулације са купалиштем, базени за купање, велнес објекти, забавно рекреативне стазе и путеви (трим стазе, стазе здравља, видиковци, панорамски путеви, бициклистичке стазе, пешачке стазе, стазе за моторне санке и слично), уређене обале река и језера, објекти за посматрање природних реткости, објекти за предах и краће задржавање туриста, објекти за авантуристичке активности и друго;
- **туристичка локација** јесте ужа, саобраћајно повезана и инфраструктурно опремљена просторно-технолошка целина, која садржи једну или више туристичких атракција;

- **туристичка супраструктура** јесу угоститељски објекти као и галерије, изложбени, конгресни и забавни објекти који су у непосредној вези са угоститељским објектима и објектима спортско рекреативног садржаја или са њима чине јединствену целину;
- **туристички аниматор** јесте физичко лице које планира и остварује забавне, културне, спортско рекреативне и друге програме којима организује слободно време туриста;
- **туристички водич** јесте физичко лице које, по унапред утврђеном програму, пружа туристима услуге вођења, показивања и стручног објашњавања природних, културно-историјских, археолошких, етнографских, привредних и других знаменитости;
- **туристички пратилац** јесте физичко лице које прати туристичку групу и обавља оперативне техничке послове од почетка путовања до одредишта и назад;
- **туристички производ** јесте скуп међузависних елемената који се у пракси организује као посебан вредносни ланац који чине материјални производи и услуге, природне вредности и културна добра, туристичке атракције, туристичка супраструктура и туристичка инфраструктура;
- **туристички простор** јесте јединствена и недељива географска и функционална целина природних и створених ресурса и вредности од значаја за туризам;
- **туристичко место** јесте организациона и функционална целина са формираном туристичком понудом, природним вредностима, културним добрима и другим знаменитостима значајним за туризам, комуналном, саобраћајном и туристичком инфраструктуром, као и објектима и другим садржајима за смештај и боравак туриста;
- **туристичко путовање** јесте унапред припремљена комбинација две или више туристичких услуга (превоз, смештај и друге туристичке услуге) у трајању дужем од 24 сата или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или временском трајању које туристичка агенција организатор путовања односно туристичка агенција посредник нуди на продају и продаје по јединственој цени;
- **угоститељ** јесте привредно друштво, предузетник или огранак другог домаћег или страног правног лица које обавља угоститељску делатност;
- **угоститељска делатност** јесте пружање услуга смештаја, припремање и услуживање хране, пића и напитака у угоститељском објекту, као и припремање хране и достављање корисницима за потрошњу на другом месту;

- **угоститељски објекат** јесте функционално повезан, посебно уређен и опремљен простор који испуњава прописане минималне техничке и санитарнохигијенске услове за пружање угоститељских услуга, односно за обављање угоститељске делатности;
- **стандарди** јесу услови и мерила у погледу уређења и опремљености објекта, квалитета пружања услуга и претежног садржаја услуга и одржавања објекта.

3.3.2. Туристичке агенције

Туристичка агенција региструје се у складу са законом којим се уређује регистрација привредних субјеката и овим законом.

Туристичка агенција обавља послове:

- организовања и реализовања туристичких путовања у земљи и у иностранству;
- понуде, продаје и посредовања у продаји туристичких путовања;
- организовања прихвата путника;
- организовања излета, туристичких разгледања, забавних програма и слично, као и посредовања у организовању скупова, сајмова, манифестација и спортских приредби;
- пружања, односно, посредовања у пружању услуга туристичких водича, туристичких пратилаца, локалних туристичких водича и туристичких аниматора;
- прибављања путних исправа, резервације и продаје путних карата у име и за рачун домаћих и страних превозника;
- резервације и продаје туристичких, угоститељских и других услуга везаних за путовање и боравак путника;
- посредовања у издавању соба и других капацитета за смештај у својини физичког лица;
- посредовања у продаји специфичних туристичких услуга;
- посредовања у изнајмљивању возила туристима и путницима;
- резервације и продаје карата за спортске, културне и друге приредбе и манифестације, заступања у осигурању путника и пртљага у складу са законом којим се уређује осигурање, продаје туристичких публикација и друго;
- замене стране валуте (мењачке послове);
- друге послове уобичајене у туристичком промету.

Туристичка агенција продаје туристичко путовање као комбинацију две или више услуга по јединственој цени. Издвојени обрачун или наплата појединачних услуга једног истог туристичког путовања не ослобађа туристичку агенцију или друго лице од обавеза прописаних овим законом.

Туристичка агенција је дужна да:

- у свим пословима поступа са пажњом доброг привредника;
- ангажује током целог путовања најмање једног туристичког пратиоца или туристичког водича за групу од 15 до 75 путника;
- евидентира на прописан начин уговоре закључене са трећим лицима којима је поверено извршење услуга из програма путовања и другу пратећу документацију;
- дневно води евиденцију продатих туристичких путовања;
- на улазу у седиште видно истакне пословно име и седиште, а на улазу у огранак односно издвојени посебан простор пословно име, седиште и назив или ознаку огранка односно издвојеног посебног простора, као и радно време и да га се придржава у свом пословању;
- у седишту, огранку и издвојеном посебном простору држи решење о регистрацији у Регистру привредних субјеката и Регистру туризма;
- објави услове, садржај и цену сваке појединачне услуге коју пружа и придржава се тих услова, садржаја и цена;
- изда потврду о путовању, рачун, карту или други документ са бројем којима се потврђује пријем уплате.

Према врсти послова које обављају туристичке агенције могу бити:

- туристичка агенција организатор туристичког путовања (привредна друштва)
- туристичка агенција посредник у продаји туристичког путовања обавља све послове осим организовања и реализовања туристичких путовања у земљи и иностранству (привредна друштва и предузетници).

Када агенција нуди и продаје туристичко путовање које је сачинио организатор путовања који нема седиште у Републици Србији, та агенција се сматра организатором путовања.

Туристичка агенција која непосредно пружа услуге путнику:

- мора имати посебно организован пословни простор за пружање тих услуга, који испуњава услове у погледу техничке опремљености и друге прописане услове;
- мора имати најмање једно запослено лице са пуним радним временом у седишту, односно огранку, у својству руководиоца са вишом стручном спремом са три године радног искуства за организатора путовања и једно

запослено лице са средњом стручном спремом и радним искуством од једне године за посредника, са знањем једног страног језика .

Туристичка агенција која непосредно пружа услуге путнику путем интернета послује у складу са овим законом и законом којим се уређује електронска трговина.

Туристичка агенција може да обавља послове ако испуњава услове прописане овим законом и ако има лиценцу за обављање тих послова.

Лиценцу на захтев туристичке агенције, издаје Регистратор туризма, решењем, са роком важења од три године, које нарочито садржи:

- пуно пословно име туристичке агенције, њен матични број и седиште, као и податке о врсти туристичке агенције.

Уз захтев за издавање лиценце подносе се докази о испуњености услова прописаних чланом 52. Закона о туризму.

Решење је коначно и на основу њега Регистратор туризма врши регистрацију туристичке агенције у Регистар туризма. Регистровани подаци се објављују на интернет страници Агенције за привредне регистре истог дана када је донето решење о издавању лиценце.

Лиценца се може обновити на начин и под условима под којима се издаје, с тим да се захтев за обнављање лиценце мора поднети најкасније пет дана пре истека рока важења лиценце.

Лиценца се издаје туристичкој агенцији:

- које има запослено најмање једно лице које испуњава услове из члана 50. став 2. тач. 1) до 4) и тачка 5) подтачка (1) Закона о туризму.
- које се не налази у поступку стечаја или ликвидације;
- којој није одузета лиценца;
- којој није изречена заштитна мера забране обављања делатности, за време док забрана траје, нити је одговорном лицу изречена мера безбедности забране вршења делатности, позива и дужности;
- која има важећу полису осигурања од одговорности из делатности.

Полисом осигурања од одговорности из делатности посебно се обезбеђује:

- штета која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза осигураника као организатора путовања, које су одређене општим условима и програмом путовања;
- штета која је проузрокована услед немогућности осигураника као организатора путовања да измири трошкове нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у земљи и иностранству.

Полису осигурања организатор путовања мора имати за све време важења лиценце.

3.3.3. Престанак важења лиценце

Лиценца престаје да важи истеком рока за који је издата, на основу захтева носиоца лиценце, одузимањем лиценце, престанком постојања привредног друштва услед кога се то привредно друштво брише из Регистра привредних субјеката.

Лиценца се одузима туристичкој агенцији ако:

- у периоду важења лиценце престане да испуњава услове из члана 52. Закона о туризму;
- нуди или продаје програме путовања без уговора или противно уговору са трећим лицима којима је поверио извршење услуга из тог програма путовања (превоз, број лежачевог места у одређеном објекту и друго);
- откаже путовање и путницима у законском року не изврши повраћај уплаћених средстава;
- не обезбеди смештај путника за све време трајања уговореног путовања;
- не обезбеди повратак путника или су путници неоправдано задржани на путовању дужи него што је предвиђено програмом путовања;
- наступе теже последице по здравље путника због његових пропуста.

Лиценца се одузима решењем које доноси министар Министарства економије и регионалног развоја које се доставља Регистру туризма.

Након одузимања лиценце туристичка агенција може да реализује само претходно уговорена путовања.

3.3.4. Права и обавезе организатора путовања и путника

Организатор путовања је дужан да утврди опште услове путовања и да изради програм путовања, у писаној форми (штампаној или електронској), у складу са законом и да се истих прицава.

Општи услови путовања се утврђују у складу са законом којим се уређују облигациони односи, осим ако овим Законом о туризму није другачије уређено.

Општим условима путовања уређују се права и обавезе организатора путовања и права и обавезе путника и нарочито садрже:

- право организатора путовања на накнаду учињених трошкова ако је путник одустао од уговора због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, његово право на накнаду учињених трошкова када је путник обезбедио одговарајућу замену или је замену нашао сам организатор, као и одговорност организатора путовања када извршење услуга повери трећим лицима;
- права путника за случај отказа путовања;
- услове за измену уговорене цене путовања;

- информацију о садржини важеће полисе осигурања од одговорности из делатности за штету коју проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза које се односе на туристичко путовање;
- поступак, рокове и обавезе организатора путовања у вези са рекламацијом путника због отказа путовања, неизвршења или непотпуног извршења услуга обухваћених програмом путовања.

Програм путовања садржи:

- назив организатора путовања, пословно име и седиште;
- број лиценце;
- место, датум и време почетка и завршетка путовања, опис одредишта путовања и периоде боравка са датумима ако је боравак у деловима;
- податке о врсти превоза и својствима превозног средства које се користи;
- податке о смештајном објекту (врста и назив, локација и категорија према важећим прописима земље у којој се објект налази и садржаје које објект има);
- податке о смештајној јединици (соба, апартман, студио) опремљеност и ниво комфора и услуга и остале карактеристике;
- број, врсту, карактеристике и начин услуживања obroка;
- укупну цену и услуге које су обухваћене том ценом;
- износ таксе и накнаде које се односе на одређене услуге, а које нису укључене у цену путовања (пристајање, укрцавање, таксе у пристаништима и на аеродромима, боравишне таксе и слично);
- начин и динамику плаћања путовања;
- посебне обавезе путника које су услов за реализацију путовања (здравствене, царинске и граничне формалности, административне и визне, као и документа и рокови неопходни за прибављање виза);
- минимални број путника, ако је то услов за реализацију путовања и крајњи рок за обавештавање путника за случај отказивања.

Организатор путовања дужан је да опште услове путовања и програм путовања уручи путнику непосредно или електронским путем истовремено са издавањем потврде о путовању.

Путник својим потписом или електронским путем, потврђује пријем општих услова путовања и програма путовања.

На издавање потврде о путовању примењују се опште одредбе закона којим се уређују облигациони односи.

У случају отказа путовања од стране организатора путовања, организатор путовања дужан је да путнику врати уплаћена средства за отказано путовање. У случају неизвршења или непотпуног извршења услуга обухваћених програмом путовања, организатор путовања дужан је да путнику врати разлику између уговорене цене путовања и цене путовања снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга, под условом да је путник ставио приговор у року од осам дана од дана завршетка путовања.

Организатор путовања дужан је да врати средства путнику, у року одређеном општим условима путовања, односно програмом путовања, који не може бити дужи од 15 дана од дана отказа путовања, односно од дана подношења основаног приговора путника.

3.3.5.Обавезе посредника

Посредник који нуди на продају и продаје туристичко путовање организатора путовања дужан је да у програму путовања и потврди о путовању назначи својство у коме наступа, број лиценце организатора путовања и да путнику уручи непосредно или електронским путем, истовремено са издавањем потврде о путовању, програм и опште услове путовања организатора путовања.

Посредник нуди и продаје само туристичка путовања организатора путовања са којим има закључен посреднички уговор о путовању. Посредник је дужан је да нуди и продаје туристичка путовања под истим условима као и организатор путовања.

3.3.6.Угоститељска делатност

Угоститељ се региструје и евидентира у складу са законом којим се уређује регистрација привредних субјеката и овим законом.

Ако је угоститељ привредно друштво, а делатност обавља у више објеката дужан је да за обављање послова из оквира делатности у сваком објекту образује огранак.

Ако је угоститељ предузетник, а делатност обавља у више посебних простора дужан је да делатност у тим посебним просторима обавља на начин и под условима прописаним законом којим се уређује положај предузетника.

Поједине угоститељске услуге могу пружати и физичка лица, под условима прописаним овим законом и прописима донетим на основу овог закона.

Угоститељ је дужан да:

- на улазу у угоститељски објекат видно истакне пословно име и седиште, назив и врсту угоститељског објекта, ознаку категорије, радно време и да га се придржава у свом пословању;
- у угоститељском објекту држи решење о регистрацији у Регистру привредних субјеката и уверење о евиденцији у Регистру туризма;

- у угоститељском објекту одржава просторије и опрему и пружа услуге према прописаним стандардима за врсту објекта у којој обавља делатност и за категорију која му је одређена решењем министра;
- у писаном, говорном или визуелном јавном оглашавању тачно користи врсту и категорију угоститељског објекта која му је одређена решењем министра;
- истакне цене смештаја, пансиона и полупансиона, износ боравишне таксе у свакој соби и на рецепцији, као и да истакне цене хране, пића и напитака у ценовницима који морају бити доступни корисницима услуга у довољном броју примерака и на сваком месту где се корисници услужују;
- се придржава истакнутих, односно објављених цена;
- за сваку пружену услугу изда прописан рачун;
- утврди нормативе хране и пића које услужује и на захтев корисника услуга омогући увид у те нормативе, као и да услуге пружа у одговарајућој количини и квалитету према тим нормативима;
- у угоститељском објекту за смештај води евиденцију гостију дневно и уредно;
- утврди кућни ред у свим објектима за смештај и истакне га на рецепцији, а изводе из кућног реда истакне у свим смештајним јединицама.

3.3.7. Врсте угоститељских објекта

Према врсти угоститељских услуга које се у објекту пружају, угоститељски објекти могу бити:

- угоститељски објекат за смештај;
- угоститељски објекат за исхрану и пиће;
- кетеринг објекат.

У угоститељском објекту за смештај пружају се услуге смештаја, исхране и пића и друге услуге уобичајене у угоститељству или само услуге смештаја (хотел, мотел, туристичко насеље, камп, пансион, хостел, преноћиште, одмаралиште, кућа, апартман, соба и други објекти за пружање услуга смештаја).

У угоститељском објекту за пружање услуга исхране и пића припремају се и услужују топла и хладна јела, пића и напаци или само пића и напаци (ресторан, кафана, бар, објекат брзе хране и други објекти).

У кетеринг објекту се припрема храна, пиће и напаци, по утврђеним стандардима ради услуживања и потрошње на другом месту.

Угоститељски објекат има ознаку врсте објекта према претежној врсти услуга које се у њему пружају.

3.3.8. Разврставање угоститељских објекта у категорије

Угоститељски објекти за смештај разврставају се у категорије, у складу са стандардима прописаним за поједине врсте тих објеката.

Разврставање угоститељског објекта у категорију односно у подврсту врши се решењем које доноси министар и важи три године од дана достављања решења подносиоцу захтева.

Надлежни орган јединице локалне самоуправе на захтев угоститеља односно физичког лица доноси решење којим се угоститељски објекат разврстава у категорију, као поверени посао.

3.3.9. Угоститељске услуге у домаћој радиности

Физичко лице може да пружа туристима угоститељске услуге смештаја, припремања и услуживања obroka у кући, апартману и соби чији је власник смештајних капацитета до 30 лежајева.

Физичко лице може да пружа услуге припремања и услуживања хране и пића само туристима којима пружа услуге смештаја.

3.3.10. Услуге у туризму

Услуге туристичких професија су : услуге туристичких водича, пратиоца и аниматора.

3.3.11. Услуге изнајмљивања возила

Услугама изнајмљивања возила (рент-а-цар) сматра се изнајмљивање путничких аутомобила без возача.

Посебна врста изнајмљивања возила је изнајмљивање путничких аутомобила са услугама возача (лимо сервисе).

3.3.12. Боравишна такса

Боравишну таксу плаћа лице за сваки дан боравка у угоститељском објекту за смештај, изван свог пребивалишта.

Висину боравишне таксе утврђује јединица локалне самоуправе у зависности од категорије туристичког места или у различитој висини по деловима општине односно града у зависности од изграђености комуналне, саобраћајне и туристичке инфраструктуре.

Средства од наплаћене боравишне таксе приход су буџета јединице локалне самоуправе на чијој територији су пружене услуге смештаја и користе се за обезбеђивање информативно-пропагандног материјала којим се промовишу туристичке вредности и културно наслеђе, обезбеђивање туристичке сигнализације и рад туристичко информативних центара.

Давалац смештаја дужан је да у рачуну за услугу смештаја посебно искаже износ боравишне таксе.

3.3.13. Надзор

Надзор над применом одредаба овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши Министарство економије и регионалног развоја, преко туристичких инспектора.

Инспекцијски надзор над применом овог закона у делу испуњености санитарно-хигијенских и здравствених услова у објектима врши министарство надлежно за послове здравља преко санитарних инспектора.

Инспекцијски надзор над применом овог закона у делу којим се уређује заштита животне средине врши министарство надлежно за послове заштите животне средине преко инспектора за заштиту животне средине.

Инспекцијски надзор над применом овог закона у делу којим се уређује наутичка делатност и делатност изнајмљивања возила врши министарство надлежно за послове инфраструктуре преко саобраћајних инспектора.

3.3.14. Права и дужности туристичког инспектора

У вршењу инспекцијског надзора туристички инспектор има право и дужност да:

- проверава да ли су испуњени прописани услови за обављање делатности и пружање услуга уређених овим законом;
- врши проверу пружања услуга у објектима у погледу придржавања прописаних стандарда за одобрену категорију;
- утврђује идентитет запослених код привредних друштава, предузетника или огранка другог домаћег или страног правног лица, као и физичких лица која обављају делатност и пружају услуге уређене овим законом;
- прегледа просторије у којима се обавља делатност и пружају услуге, уговоре, евиденције, исправе и другу документацију потребну за утврђивање законитости пословања привредних друштава, предузетника или огранка другог домаћег или страног правног лица, као и физичких лица која обављају делатност и пружају услуге уређене овим законом;
- врши проверу наплате и уплате боравишне таксе.

3.3.15. Овлашћења туристичког инспектора

Туристички инспектор се овлашћује да доноси решење о привременој забрани обављања делатности и послова до испуњења законом прописаних услова.

Ако у вршењу инспекцијског надзора туристички инспектор утврди да пропис није примењен или је неправилно примењен, дужан је да донесе решење којим налаже отклањање утврђених неправилности и одреди рок за њихово отклањање.

Туристички инспектор је дужан да донесе решење о привременој забрани обављања делатности и пружању услуга, односно рада у објекту, ако се утврђене неправилности у остављеном року не отклоне.

Против решења туристичког инспектора може се изјавити жалба министру у року од осам дана од дана достављања решења. Жалба не одлаже извршење решења.

3.3.16. Прелазне и завршне одредбе

Привредна друштва, предузетници или огранци другог домаћег или страног правног лица и физичка лица која обављају делатност туристичких агенција, угоститељску делатност, наутичку делатност и пружају услуге у туризму, ускладиће своје пословање са одредбама овог закона у року од шест месеци од дана ступања на снагу овог закона.

Туристичке агенције организатори путовања којима је до дана ступања на снагу овог закона издата лиценца дужне су да најкасније до 31. јануара 2010. године поднесу захтев за издавање лиценце у складу са одредбама овог закона, а ако га не поднесу престају са радом као организатори путовања.

Поступци започети по прописима који су важили до дана ступања на снагу овог закона окончаће се по тим прописима.

Даном ступања на снагу овог закона престаје да важи Закон о туризму („Службени гласник РС”, број 45/05), осим одредаба које се односе на техничку опремљеност и кадрове у пословници, лиценцу и поступак издавања, престанак важења и одузимање лиценце и регистрацију туристичких агенција које престају да важе 31. децембра 2009. године.

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а одредбе овог закона које се односе на регистрацију односно евиденцију у Регистру туризма и на лиценце примењиваће се од 1. јануара 2010. године.

3.4. Новине у Закону о туризму

Новим Законом о туризму побољшан је правни оквир за ефикасно управљање развојем туризма, обезбеђена је усаглашеност закона са одредбама других прописа, препорукама Светске трговинске организације, као и прецизније уређење одредаба које се тичу обезбеђивања веће заштите корисника туристичких услуга.

Једна од новина је да Агенција за привредне регистре води **Регистар туризма** у који се региструју и/или евидентирају сви субјекти који обављају послове из области туризма, што ће представљати јединствену, електронску, централну и јавну базу података, значајну и са аспекта заштите корисника услуга у овој области.

3.4.1. Новине у односу на туристичку делатност

Ако је туристичка агенција привредно друштво, а делатност обавља у више објеката дужна је да за обављање послова из оквира делатности у сваком објекту образује огранак.

Што се тиче делатности туристичких агенција, задржана је постојећа подела на организаторе и посреднике у продаји туристичких путовања, али прецизирано је да се агенције које продају аранжмане које је сачинио организатор који нема седиште у Републици Србији, као и званични дистрибутери са седиштем у Републици Србији, сматрају организаторима путовања, са свим правима и обавезама из Закона.

Такође, у односу на предходно законско решење, прецизније су прописана права и обавезе организатора путовања и путника и обавезе посредника, садржина општих услова и програма путовања, технички услови и кадровска оспособљеност за рад у туристичким агенцијама, пооштрени услови за одузимање лиценце, а новина је и прописивање услуга туристичког пратиоца.

У старом Закону о туризму туристичка агенција организатор путовања је правно лице, или привредно друштво које организује и спроводи туристичко путовање на основу акта о испуњености услова (лиценце) у земљи и иностранству (категорија А) и организатор путовања у земљи (категорија Б). По новом Закону о туризму **не постоји више лиценца категорије А и Б за организатора путовања, већ и организатор путовања и посредник морају имати лиценцу** за обављање туристичке делатности, која важи три године (раније је важила 5 година).

Туристичким агенцијама организаторима путовања један од услова за добијање лиценце више нису гарантни полог, полиса осигурања или банкарске гаранција, већ **полиса осигурања од одговорности из делатности** и исту мора имати за све време важења лиценце.

У старом Закону решење (лиценцу) је доносио Министар надлежан за послове туризма, а по новом закону Решење (лиценцу) издаје Регистратор туризма и врши регистрацију туристичке агенције у Регистар туризма и објављује на интернет страници Агенције за привредне регистре.

Један од нових услова за издавање лиценце туристичкој агенцији је да лиценцу не може добити туристичка агенција ако је одговорном лицу изречена мера безбедности забране вршења делатности, позива и дужности, као и ако нема уговор или продаје програме противно уговору са трећим лицима којима је поверио извршење услуга из програма, ако откаже путовање и у законском року не изврши повраћај уплаћених средстава путнику.

Новине у Програму путовања су:

- поред назива организатора путовања мора да стоји **пословно име и седиште**,
- **време** почетка и завршетка путовања,
- податке о смештајном објекту, **назив** смештајног објекта и садржаје које објекат има,
- податке о смештајној јединици (соба, апартман, студио, опремљеност и ниво комфора, услуга, остале карактеристике),
- број, врста, карактеристике и начин услуживања obroка,
- начин и динамика плаћања путовања.

Организатор путовања дужан је да опште услове путовања и програм путовања **уручи путнику непосредно** или електронским путем, истовремено са издавањем потврде о путовању. Путник својим потписом или електронским путем потврђује пријем општих услова путовања и програма путовања.

У случају отказа путовања од стране организатора путовања, организатор путовања је дужан да путнику врати уплаћена средства за отказано путовање на касније у року од 15 дана од дана отказа путовања.

3.4.2. Новине у односу на угоститељску делатност

Ако је угоститељ привредно друштво а делатност обавља у више објеката дужан је да за обављање послова из оквира делатности у сваком објекту образује **огранак**.

На улазу у угоститељски објекат видно истакне **пословно име и седиште**, држи решење о регистрацији у Регистру привредних субјеката и уверење о евиденцији у Регистру туризма.

Ресторани се не категоришу.

Решење о категоризацији угоститељског објекта важи три године (раније пет година).

3.4.3. Новине у односу на услуге у туризму

Услуге туристичког водича, пратиоца и аниматора може само да ангажује туристичка агенција.

3.4.4. Новине код услуге изнајмљивања возила

Посебна врста возила је изнајмљивање путничких аутомобила са услугама возача (limo service).

4. САТИСФАКЦИЈА И ДИСАТИСФАКЦИЈА ПОТРОШАЧА

Промене у светској трговини, усмерне ка глобализацији тржишта, условљавају све већу конкуренцију. Произвођачи су заинтересовани да испуне захтеве (задовоље) сваког појединачног купца. Задовољење купца производа и услуга је у суштини за предузеће ефикасно средство да се обезбеди опстанак предузећа и да се повећа његов профит. Квалитет производа и услуга је основно средство за остварење задовољства купца. Главни циљ пословања мора бити креирање задовољног и лојалног купца.

Сатисфакција (задовољство) потрошача је кључ за задржавање постојећих и привлачење нових корисника туристичких услуга. Зато је креирање «вредности и сатисфакције потрошача срце модерне маркетинг мисли и праксе». У маркетингу се сатисфакција повезује настојањем потрошача да остваре(осете) задовољство куповином и коришћењем производа и услуга.

Потрошачи формирају одређена очекивања пре куповине туристичког производа и услуга. Та очекивања могу бити у вези са природом и перформансама производа или услуге, трошкова и напора који претходе непосредним користима од производа или услуге и директним користима или трошковима за потрошаче.

Истраживања показују да, на пример, потрошачи у старијем добу мање очекују, али су задовољнији куповином производа и услуга. Виши степен образовања асоцира са вишим степеном задовољства (сатисфакције). Такође, мушкарци су много задовољнији купљеним производима и услугама него жене.

Потрошач је задовољан када производ или услуга испуњавају или надмашују његова очекивања.

Данас су туристичка предузећа све више у ситуацији да размишљају на који начин да својом понудом надмаше, а не само испуне очекивања потрошача. Производи и услуге морају да поседују тржишну вредност да би у потпуности задовољили захтеве и жеље потрошача.

Специфичност туристичке делатности подразумева различита очекивања код потрошача, односно задовољење различитих потреба. Очекивања се мењају, тј. еволуирају под утицајем интерних и екстерних фактора. Потреба за врхунским квалитетом понуде се у савременим условима подразумева, па се квалитет понуде усмерава на „догађаје и доживљаје“, које треба системски прилагођавати захтевима циљних корисника. Данас гост тражи „оно нешто више“ што захтева интегрисан приступ у тражењу личног идентитета, на путу од препознавања сопствених компаративних предности, преко избора атрактивног асортимана.

Степен сатисфакције потрошача обављеном куповином непосредно утиче на поновни избор исте марке производа/услуге и стварање лојалности код потрошача. У већини случајева управо је тако.

Међутим, у случајевима где потрошачи нису задовољни обављеном куповином односно перформансама производа/услуге или се, што је још горе, осећају превареним, скоро је извесно да ће у поновном задовољавању исте потребе купити неку другу марку производа или користити другу услугу.

Још је тежа ситуација ако се потрошачи одлуче да своје негативно искуство изнесу пријатељима и другима са којима комуницирају (усмена пропаганда). Сваки човек који има приговор саопшти га у просеку још десеторици, док купац чији је приговор позитивно решен то саопшти још петорици. Потрошачи могу своје незадовољство обављеном куповином рекламирати продавцу односно произвођачу или тражити заштиту својих интереса од надлежних државних институција и конзументистичких организација.

Задовољство потрошача купљеним производом или услугом за туристичко предузеће резултира у две основне користи: повећању лојалности корисника и позитивном усменом пропагандом. Позитивна усмена пропаганда као врло ефикасан начин персуазије међу референтним групама (породица, пријатељи и др.) доводи до повећања броја нових корисника. Наиме, задовољни потрошачи ће 'довести' више нових потрошача, који ће опет, ако су задовољни, довести нове потрошаче.

4.1. Мерење сатисфакције потрошача

Задовољство купаца се дефинише као мишљење које произилази из разлике између њихове перцепције коришћеног производа или услуге и њихових очекивања. Анализа задовољства купца пружа могућност предузећу да спозна своје слабе и јаке стране и тако му помаже да побољша перформансе.

За предузећа којима је најважнији потрошач, задовољство је истовремено и циљ пословања и маркетиншки алат. Као и код задовољства и незадовољства потрошача је разлика између очекивања у вези са услугом и услужним процесом и перцепција потрошача како је прошао у тој трансакцији, при чему је перципирана вредност мања од очекиване.

Као резултат незадовољства последице могу бити: одлазак потрошача, неиспуњење финансијских обавеза, негативан публицитет и др. Проучавање незадовољства потрошача показују да су они незадовољни куповином у око 25% случајева, а само њих 5% улаже жалбу. Осталих 95% сматрају да притужбе немају ефекта или не знају како и коме послати притужбу. Од 5% који се жали, 50% даје предлог о томе како би се проблем могао решити.

Потреба за решавањем проблема је кључна. Истраживања показују и то, да потрошачи чија су незадовољства решена, углавном постају више одани том предузећу, него они који нису били незадовољни.

Основни циљ који се поставља у било којем програму мерења сатисфакције потрошача јесте праћење(мониторинг) ставова и перцепције потрошача о квалитету производа и услуга предузећа и избор адекватног feedback система о потрошачким искуствима. Утисци потрошача су изузетно важни како би се проверио квалитет услуге и степен њиховог задовољства понуђеним. На овај начин се могу утврдити не само укупни утисци о услузи, већ и задовољство појединим елементима са циљем да се утврди шта је заиста релевантно за постизање сатисфакције потрошача.

Фактори који изазивају задовољство су очекиване карактеристике процеса или производа. Ови фактори, у ствари, позитивно утичу на задовољство купца. Ако се смањи цена производа, остварује се већа вредност за купца и он је задовољнији. Понуда са широким асортиманом стилова и модела производа, тј. веће могућности избора, су фактори који изазивају задовољство. Нижа цена или брза испорука се брзо забораве ако је производ по пријему оштећен.

Стратегија за остваривање задовољства купца је: држати под контролом факторе који изазивају незадовољство купца а истовремено реализовати кључне фактора који утичу на задовољство купца.

Фактори који изазивају усхићење су карактеристике процеса или производа које нису очекиване, ни специфичке и купац их позитивно оцени након употребе или коришћења.

Примери хотелског смештаја најбоље илуструју ове фактора.

Ако путник, који је резервисао хотел утврди да резервација не постоји, не ради климатизација, нађе на отпатке хране у соби, он ће бити врло незадовољан. Ако други хотел нуди јефтинији смештај, бесплатан транспорт до аеродрома, то може повећати задовољство корисника.

Ако особље хотела зна име госта када се пријављује, гост у соби затекна чинију са омиљеним воћем, то су фактори који могу изазвати одушевљење.

Ови примери указују да је одушевљење купца могуће остварити, али то захтева да се прецизно утврде склоности купца, који се временом мењају. То је тешко остварити, али савремена технологија (интернет) нуду концеп директног маркетинга, а на располагању су и опробани концепт *visa-vi* контакта са купцима (скупови, посете, комуникација у току године).

Процес праћења и мерења задовољства увек се започиње ослушкивањем купца-корисника. Постоје различити начини да се сазнају њихова очекивања:

- ослушкивање на терену; управљање рекламацијама; проучавање изгубљеног купца; анкете „тајних кијената“.

Мерење сатисфакције потрошача представља нужну активност предузећа за објективно утврђивање ваљаности услуга које се пружају, а предуслов за мерење сатисфакције је расположивост података за анализу. Због свих наведених разлога, предузећа се не смеју ослањати на ниво и број примљених рекламација као индикатора задовољства, већ морају развити програме за прецизно утврђивање нивоа сатисфакције потрошача.

Анализа рекламација је врло интересантан индиректан метод мерења (не)задовољства потрошача. Рекламација представља облик комуникације потрошача са предузећем где се изражава незадовољство одређеном услугом и начином њеног пружања. Анализа броја и мотива незадовољних потрошача је у функцији мерења задовољства потрошача. Потребно је нагласити да мали број, свега 4% незадовољних потрошача уложи рекламацију. Остали, који не обавесте предузеће о свом незадовољству, изражавају своје незадовољство другим особама, креирајући тако негативну слику која може бити изузетно штетна по предузеће. Исто се дешава и када се не одреагује на задовољавајући начин на уложену рекламацију. Управо из ових разлога је потребно, као прво, стимулисати потрошаче да уложе рекламацију уколико осете незадовољство, а затим правовремено и адекватно решити проблем и отклонити незадовољство потрошача.

Како би се прикупили утисци потрошача често се користе формулари или упитници које садрже неколико најважнијих питања која се односе на задовољство потрошача одређеним услугама. Као вид њиховог стимулисања, формулари су анонимни или се користи могућност освајања награда.

Индекс задржаних потрошача (*customer retention index*) је врло користан метод мерења сатисфакције потрошача и изражава број потрошача који су остали верни на крају године у односу на оне који су постојали на почетку године и на нове потрошаче. Реч је о веома важном показатељу путем кога се утврђује способност предузећа да задржи потрошаче.

Веома је важно сазнати и како је предузеће позиционирано у оквиру сектора у односу на конкуренцију како би се утврдило да ли је примењена стратегија дала очекиване резултате, а и да би се припремиле нове стратегије и одредиле будуће активности.

4.2. Анализа незадовољства потрошача

Незадовољство потрошача, као један од најзначајнијих фактора успешности или неуспешности неке компаније, мора бити сврстано у фокус интересовања било које компаније, која размишља о прошлости и планира будућност. Нажалост, мало је компанија које данас врше дубоке анализе незадовољства корисника њихових услуга, наводно плашећи се негативног ефекта на репутацију компаније у конкурентском окружењу и скривајући врло често своје пропусте, па чак и неприхватајући их. Овакво деловање врло озбиљно угрожава однос корисника и понуђача одређених услуга.

Туризам, као једна од најкомплекснијих услуга, са мноштвом сегмената понуде, подлеже опасности од неиспуњавања понуђених услуга, а нарочито у смислу нивоа квалитета, па самим тим ствара могућност десатисфакције корисника услуга. Због свега овог врло битно је ући у проблематику и сагледати одакле долази то незадовољство потрошача. Један од начина на који можемо обрадити наше тржиште у смислу приговора, жалби, те приказа незадовољства корисника услуга је кроз рад туристичке инспекције.

5. СЕКТОР ТУРИСТИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ

У оквиру Министарства туризма Републике Србије у августу 2000. године формиран је Сектор туристичке инспекције ради заштите потрошача у туристичкој и угоститељској делатности, а од маја 2007. године је у саставу Министарства економије и регионалног развоја.

Рад Сектора туристичке инспекције организован је у четири одељења и то: Београд, Нови Сад, Краљево и Ниш.

Туристичка инспекција врши инспекцијски надзор над применом закона и других прописа који уређују област туризма и угоститељства и то:

- Закона о туризму,
- Закона о јавним скијалиштима,
- Закона о заштити потрошача,
- Закона о приватним предузетницима,
- Закона о оглашавању,
- Закона о посебним овлашћењима ради ефикасне заштите права интелектуалне својине, као и прописа донетих на основу тих закона:
- Правилника о ближим условима опремања пословних просторија као и условима за лица која обављају послове туристичког посредовања,

- Правилника о ближим условима и поступку за издавање и одузимање лиценце за обављање послова организовања туристичких путовања,
- Правилника о врстама, минималним условима и категоризацији објеката наугичког туризма,
- Правилника о разврставању, минималним условима и категоризацији угоститељских објеката,
- Правилника о садржају декларације за објављивање и емитивање огласне поруке и др.

Пословање у области туризма и угоститељства дефинисано је и *Узансама о туризму* које регулишу добре пословне обичаје.

Инспекцијски надзор туристички инспектори врше *по службеној дужности*:

- у виду **сталног надзора** над радом правних и физичких лица која корисницима пружају услуге из области туризма и угоститељства и то:
 - о делатност путничких, односно туристичких агенција ,
 - о делатност туристичких водича и аниматора ,
 - о услуге наугичког туризма ,
 - о услуге у ловном, конгресном, омладинском и дечјем и сеоском туризму ,
 - о услуге изнајмљивања возила ,
 - о угоститељску делатност пружања услуга смештаја, исхране и пића у угоститељским објектима,
 - о услуге смештаја и исхране од стране физичких лица и у сеоским туристичким домаћинствима,
 - о наплата боравише таксе;
- **по пријавама грађана** - корисника туристичких и угоститељских услуга које се односе на бесправан рад, неизвршење или неквалитетно извршење услуга и др. Пријаве грађана се примају путем телефона или у виду писаних представки, а по њима се поступа по принципима приоритета. По пријавама се врши контрола комплетног пословања пријављеног субјекта, а не само предмета пријаве. О извршеној контроли и предузетим мерама подносилац пријаве се одмах обавештава, по правилу писаним путем, а уколико пријавилац захтева и путем телефона.

Инспекцијски надзор подразумева **вођење управног поступка и доношење прописаних управних мера** (решења о отклањању недостатака, решења о привременој забрани обављања делатности и др.)али и **предузимање казних мера**(подношење захтева за покретање прекршајног поступка и подношење пријава за привредни преступ или кривично дело) у случајевима утврђене повреде поменутих прописа, односно покретање поступка пред **Судом части** у случају повреде добрих пословних обичаја.

У сарадњи са надлежним органима локалне самоуправе и организаторима, спроводе се активности везане за организације разних манифестација (EXIT, ГУЧА, BEAR FEST) као и појачана контрола угоститељских објеката за смештај, контрола категоризације смештајних капацитета у домаћој радиности и др.

Због изузетно великог броја субјеката контроле успешан и ефикасан рад туристичких инспектора базира се на годишњем Плану рада и оперативним кварталним и месечним плановима спровођења редовних и акцијских контрола.

У току зимске и летње туристичке сезоне интензивирани су контроле *угоститељских објеката у планинским туристичким центрима* Копаоник, Златибор, Дивчибаре, Златар, Тара, и др. као и у свим *бањским центрима*.

Организован је *појачан надзор са целодневним дежурствима* туристичких инспектора у зимским туристичким центрима на *Копаонику и Златибору*, у циљу контроле рада угоститељских објеката и туристичких агенција, као и контроле услуга на јавним скијалиштима. Стално присуство туристичких инспектора допринело је квалитету пословања туристичке привреде у тим центрима и бољој заштити туриста.

О свом раду Сектор туристичке инспекције редовно израђује извештаје и информације које су доступне јавности на сајту Министарства.

Сектор туристичке инспекције активно учествује у раду на *изradi прописа* којима се уређује област туризма и угоститељства у сарадњи са Сектором за туризам Министарства економије и регионалног развоја.

Сектор туристичке инспекције је потпуно отворен за сарадњу са другим инспекцијским службама и МУП, са туристичким организацијама и удружењима (првенствено ТОС, ЈУТА, ХОРЕС ..), са Привредном комором Србије и другим релевантним чиниоцима у *циљу заједничког превентивног и едукативног деловања у области туризма и угоститељства ради унапређења пословања у наведеним областима, елиминисања нелојалне конкуренције и поштовања стандарда квалитета услуга*.

5.1. Туристичка делатност

У области туризма предмет контроле је легалност рада путничких, односно туристичких агенција, посебно поседовање лиценце за организаторе путовања, придржавање прописаних минимално-техничких услова, утврђивање и прописно сачињавање општих услова и програма путовања, поседовање прописаних финансијских гаранција, испуњеност прописаних услова за пружање услуга туристичког водича и аниматора, наутничког туризма, на скијашким теренима и др.

5.1.1. Права корисника услуга туристичких агенција

Права потрошача, начин остваривања тих права, заштите права потрошача и примене етичких начела је регулисано Законом о заштити потрошача.

Када се ради о заштити права корисника туристичког путовања, односно путника, овај закон се позива на закон којим се уређује туристичка делатност, а то је Закон о туризму. Притом треба имати у виду да туристичко путовање представља **уговор** између организатора путовања - туристичке агенције која се обавезује да прибави путнику скуп услуга које се састоје од превоза, смештаја и других услуга и путника који се обавезује да плати укупну, јединствену цену. Агенција, према томе, одговара путнику за испуњене уговорених обавеза и дужна је да обезбеди извршење уговора, а ако га не изврши, да снизи цену путовања и врати разлику, како је то и регулисано Законом о туризму.

Наравно, накнаду материјалне и нематеријалне штете настале неизвршењем уговора о организовању путовања оштећени увек може да покрене тужбом поднетом надлежном суду.

Незадовољни корисници услуга туристичких агенција своја права прво могу да остваре подношењем приговора (рекламације) агенцији у року од осам дана, од дана завршетка путовања. У случају оправданог приговора путника, агенција је дужна да (у договору са путником) путнику врати разлику између уговорене цене и цене снижене сразмерно неизвршењу услуге, у року не дужем од 15 дана од дана подношења приговора.

Ако није дошло до договора путника и агенције или путнику није у року враћен новац, незадовољни путник може да поднесе пријаву туристичкој инспекцији, која контроле на основу тих пријава обављају **приоритетно**. Иначе, грађани се инспекцији могу обратити писменим путем, телефоном или електронском поштом.

У случају оправдане пријаве, туристички инспектор посредује у договору између путника и агенције, како би туристичка агенција оштећеном путнику вратила износ сразмеран неизвршеној услузи. Реално, то је најбржи и најповољнији исход за путника, али и за агенцију. У случају договора, агенција је обавезна да за неизвршене услуге врати договорену разлику у цени у року од 15 дана.

У осталим оправданим случајевима, уколико се агенције и путници нису договорили, туристички инспектор подноси захтев за покретање прекршајног поступка против организатора путовања због непридржавања програма путовања и неизвршавања уговорене услуге, као и због тога што путник није био обештећен у прописаном року.

Важно је да корисници услуга у области туризма буду добро информисани о томе која права имају, на који начин их могу остварити и које су њихове обавезе у односу на пружаоце услуга.

Поступак рекламације путника



5.1.2. Препоруке корисницима услуга туристичких агенција

Путницима се саветује да :

- да уговарају (купују) туристичке аранжмане које организују **туристичке агенције – које имају лиценцу**(број лиценце мора бити наведен у програму путовања);
- пре уговарања добро проуче **опште услове путовања и програм путовања**;
- пожељно је да у току трајања путовања направе приговор агенцији и прибаве могуће доказе за уговорене, а неизвршене услуге;
- да приликом куповине туристичког аранжмана воде рачуна о томе да усмене информације и договори са организаторима путовања нису обавезујући за агенцију, односно да је агенција дужна да пружи услуге које је навела у програму путовања и испуни обавезе које је предвидела општим условима путовања.

Поред тога, указујемо на чињеницу да се у програмима путовања наводе подаци о категорији смештајног објекта према важећим прописима земље у којој се објект налази, тако да путници морају водити рачуна да се стандарди комфора разликују од земље до земље.

5.1.3. Пријаве корисника туристичких услуга

Највећи број пријава се односи на случајеве :

Неизвршења или непотпуног извршења услуга обухваћених програмом путовања:

- ниво комфора је мањи него уговорени (у собама недостаје сеф, мини бар, клима, ТВ, помоћни уместо стандардног лежаја)
- локација смештајног објекта (већа удаљеност хотела од плаже и центра града него што је наведено у програму путовања)
- категорија смештајног објекта (путници премештени у други хотел због овербоокинга; путници се жале да хотел не испуњава услове за категорију коју поседује; путници смештени у смештајни објект који није категорисан, а у програм путовања наведено да поседује категорију)

Отказивање путовања од стране путника:

- путник отказао путовање због болести
- недобијање визе

Отказивање путовања од стране агенције:

- Путовање отказано због недовољног броја пријављених путника
- Агенција није добила термин за визирање пасоша
- Необезбеђен смештај и/или превоз

Остало:

- Смештај у депадансу или објекту ван централне зграде у оквиру хотелског комплекса, па се пуници жале да нису смештени у смештајну јединицу коју су уплатили
- Код аранжмана са чартер летовима ако је време поласка у касним вечерњим а повратак у раним јутарњим часовима, путници сматрају да је аранжман скраћен за један дан.
- Доплата за продужено коришћење соба последњег дана боравка.
- Нестручност и нељубазност водича
- Поглед на гробље, сметлиште, паркинг.
- Непријатни мириси из кухиње, контејнера...
- Бука у непосредној близини смештајног објекта (музика из кафића, градилиште)
- У летњем периоду не ради затворен базен, а у програму путовања у опису смештајног објекта односно садржајима које нуди хотел наведено да је базен у функцији.
- Различита цена факултативних излета у зависности ко их организује (преко локалних агенција знатно нижа у односу на цену коју наплаћују „наши“ организатори путовања)
- Путници сматрају да уплатом **All inclusive** могу да користе све услуге у хотелу 24 часа непрекидно без доплате
- Квар аутобуса и нефункционисање климе у аутобусу, као и употреба тоалета.
- Доплата за услуге које су обухваћене ценом аранжмана (трајект, улазнице...)
- Понуда јела је врло оскудна, недостаје месо, а уколико се гости касније појаве на доручку или вечери на шведском столу не остане готово ништа)
- Хигијена и чишћење соба у смештајном објекту (у собама мрави, комарци,бубе, постељина прљава, не мењају се пешкири)

Туристички инспектор, поступајући по пријави, утврђује чињенице, али није овлашћен да наложи агенцији да обештети путника, нити да утврђује износ сразмерног снижења цена путовања, већ се странке о томе споразумевају. Он само може посредовати и пружати помоћ странкама у споразумевању тј. поравњању. Дакле, инспектор утврђује да ли постоји основ за сразмерно снижење цена и посредује између странака да би се постигао задовољавајући договор.

Када туристички инспектор због непридржавања програма путовања и неизвршавања уговорене услуге, као и због тога што путник није био обештећен у прописаном року, подноси захтев за покретање прекршајног поступка надлежном органу против туристичке агенције и могућа запрећена казна је од 60.000, 00 до 800.000 динара за правно лице, односно 10.000 до 30.000 динара за одговорно лице у правном лицу.

У 2008. години туристичка инспекција је примила 434 пријаве, од чега је 217 (50%) било оправданих, а у 152 (70%) случаја су уз посредовање туристичких инспектора, туристичке агенције путницима вратиле укупно 3.093.000,00 динара за уговорене и плаћене а неизвршене или непотпуно извршене услуге.

Туристичка инспекција је у контролама утврдила и поднела Министру предлоге за одузимање лиценце за 7 туристичких агенција у току 2008. године, а у 2009. години за још 4 туристичке агенције, тако да је за нешто више од годину дана 11 туристичких агенција изгубило лиценцу за обављање послова организовања туристичких путовања.

За првих шест месеци у 2009. години туристичка инспекција је примила 90 пријава против туристичких агенција, од чега су 48 (53%) биле оправдане, а у 14 случаја (29%) су уз посредовање туристичких инспектора, туристичке агенције путницима вратиле укупно 266.660,00 динара за уговорене и плаћене, а неизвршене или непотпуно извршене услуге.

5.1.3.1. Примери оправданих пријава

Код оправданих пријава Туристичка инспекција најпре спроводи поступак медијације, тј. да се између путника и агенције постигне одређени договор, што је најбржи и најповољнији исход за путника, али и за агенцију, а ако се не постигне договор туристичка инспекција предузима прописане мере.

Пример 1. Туристичка агенција је организовала путовање по програму путовања у Тунис, а није се придржавала поменутог програма путовања, тако што није извршила услугу обухваћену програмом путовања тј. кориснику услуга није услужена вечера првог дана коришћења аранжмана. У програму путовања је стајало да је прва услуга у хотелу **вечера**. Организатор путовања није постигао договор са путником о повраћају разлике између цене путовања и стварно пружених услуга. Туристичка агенција се правдала тиме да је авион каснио и стигао на одредиште после поноћи, тако да вечера није могла бити услужена.

Пример 2. Путник је уплатио туристичко путовање по програму путовања организатору путовања за Турску-Бодрум, хотел са четири звезде. Приликом доласка на одредиште путник је био смештен у други хотел ниже категорије са три звезде, јер није било место у хотелу који је уплатио. Приликом повратка са путовања путник је уложио приговор агенцији у законском року на име повраћаја разлике у цени хотела са четири и хотела са три звезде. Организатор путовања није постигао договор са корисником услуга о враћању разлике, јер је сматрао да у хотелу у коме је путник био смештен има више хотелских садржаја него у уплаћеном хотелу.

Пример 3. Туристичка агенција је организовала путовање по програму путовања, а да се није се придржавала програма путовања и општих услова путовања, тако што је корисницима услуга отказала путовање три дана пред почетак путовања, а не у року како је то предвиђено програмом путовања и општим условима путовања (пет) дана. Путницима којима је организатор путовања отказао путовање није извршен повраћај новца у року од 15 дана.

За наведене примере туристички инспектор је поднео захтеве судији за прекршаје по Закону о туризму.

Пример 4. Туристичка агенција је организовала путовање по програму путовања, а информације и подаци које је презентирала у свом проспекту-каталогу нису биле тачне и потпуне, тако што су делови фотографије хотела у каталогу измењени у односу на стварни изглед хотела и околине, чиме је створена заблуда да је око хотела више зеленила, и да је плажа већа и ближа хотелу, па путник приликом уплаћивања аранжмана није могао да стекне праву представу о хотелу, садржајима и услугама које му се нуде.

Туристички инспектор је поднео захтев судији за прекршаје по Закону о заштити потрошача.

Пример 5. На свом веб сајту агенција неистинито означава активност и услугу оглашивача, тако што оглашава издавање апартмана за краћи период, односно на пар дана или пар недеља у замену за хотелски смештај, а да исте не издаје нити посредује у њиховом изнајмљивању, односно не бави се поменутом делатношћу. На основу изјаве одговорног лица инспектор је утврдио и записнички констатовао да агенција апартмане није издавала нити је посредовала у њиховом изнајмљивању, већ је овакву огласну поруку сачинила да испита тржиште и интересовање за евентуално проширење делатности, а да то у огласној поруци није назначено, односно изостављено је да ови подаци служе за испитивање тржишта.

Туристички инспектор је поднео захтев судији за прекршаје по Закону о оглашавању.

Од укупног броја оправданих приговора Сектору туристичке инспекције је 50 % пријава је окончано договором између путника и агенције, уз посредовање туристичких инспектора и агенције су за неизвршене услуге вратиле одређењу надокнаду, тако да су путници били обештећени.

Пример 6. Путници су по завршетку путовања у законском року подносили писмене пријаве агенцији због непотпуног извршења услуга обухваћених програмом путовања, а односили су сена следеће: у хотелима у којима су боравили плаћали су услуге сунцобрана и лежаљки (у програму путовања је назначено да су ове услуге укључене у цену аранжмана), у собама недостаје сеф, мини бар, клима, ТВ, уместо стандардног лежаја налази се помоћни лежај (у програму путовања је назначено да смештајни капацитети –собе располажу са сефом, мини баром, климом, ТВ, стандардним лежајевима).

Агенције нису прихватиле њихове приговоре и корисници услуга су се обратили туристичкој инспекцији. Туристички инспектор је посредовао у договору између путника и агенције и туристичка агенција је оштећеним путницима вратила износ сразмеран неизвршеној услузи и то у законском року. У оваквим случајевима се не подноси захтев судији за прекршаје.

Пример 7. Туристичка агенција је организовала путовање по програму путовања. Путницима по доласку на одредиште није био обезбеђен смештај, односно хотелијер није дозволио путницима да користе апартмане, односно собе које су корисници већ уплатили у туристичкој агенцији, јер туристичка агенција са којом има закључен уговор о закупу смештајних капацитета није измирила или делимично измирила своје обавезе према даваоцу услуга смештаја. Да би могли да користе собе путници су хотелијеру платили смештај. Туристичке агенције нису обезбедиле смештај путницима за све време трајања уговореног путовања и на тај начин су наступиле теже последице за путника.

Пример 8. Туристичка агенција је организовала путовање по програму путовања (аутобуски превоз, смештај, исхрана), али није обезбедила повратак путника у предвиђеном року, тако да су путници неоправдано задржани на путовању дуже него што је предвиђено програмом путовања. Туристички инспектор је у контроли утврдио да организатор путовања није обезбедио аутобуски превоз за повратак путника у предвиђеном року, а у својој изјави одговорно лице тврди да се аутобус који је био предвиђен за повратак путника покварио, а требало му је два дана да обезбеди други аутобус за повратак путника. Тиме су наступиле теже последице за путнике, јер виза им је истекла, каснили су на посао и сл.

У претходна два случаја поднет је предлог за одузимање лиценце од стране туристичког инспектора и туристичким агенцијама је одузета лиценца, а поднет је и захтев судији због учињених прекршаја.

5.1.3.2. Примери неоснованих пријава

На основу контрола по пријавама грађана, може се рећи да се често ради о субјективним и нереалним очекивањима грађана, за које није могуће на основу закона покренути поступак.

Пример 1. Путник је уплатио аранжман туристичкој агенцији, смештен је према програму путовања у одговарајући хотел. По повратку са путовања уложио је пријаву туристичкој инспекцији зато што је био смештен у собу са погледом на паркинг. Како није уговорио смештај са посебним карактеристикама (соба са погледом на море и сл.), његова пријава је била неоснована.

Пример 2. У случају одустанка путника од путовања због недобијене визе путник не може путовати и агенције често задржавају висок проценат цене аранжмана (по уговору закљученом са путником имају на то право) . Како је дискреционо право сваке државе да одобри визу путнику, то агенције не могу трпети штету насталу немогућношћу одласка на пут путника. Такође, путници често нереално очекују повраћај 100% од уплаћене цене. Не размишљају и о томе да су закључили уговор са агенцијом, да је агенција предузела одређене радње и имала одређене трошкове (платила превоз, смештај и сл..) и да у случају одустанка путника (недобивање визе, страх од терористичких напада или природних непогода), није агенција крива и није у обавези да трпи због тога штету. У овим ситуацијама сугерисано је агенцијама (других законских могућности нема) да поступе у складу са пословним моралом и добрим пословним обичајима.

Пример 3. Такође су неосноване пријаве туриста које се односе на то да су били смештени у приземљу или на петом или шестом спрату, величину собе, терасе (јер није посебно уговорено), као и оне које се односе на буку, мирисе из кухиње, окружење око смештајног објекта, понуду хране, температуру мора, нељубазност особља у смештајном објекту, временске услове (више кишних дана него сунчаних, нема снега у зимском периоду у скијалиштима и сл.).

5.2. Угоститељска делатност

У области угоститељства предмет контроле је легалност рада угоститељских објеката, придржавање прописаних минимално-техничких услова у погледу опреме и уређаја, придржавање прописаних елемената за категоризацију, одржавање нивоа услуга, означавања врсте објеката, истицање и придржавање истакнутих цена услуга, утврђених норматива хране и пића, издавање прописаног рачуна и наплата и уплата боравишне таксе и др.

5.2.1. Права корисника угоститељских услуга

Права потрошача, начин остваривања тих права, заштите права потрошача и примене етичких начела је регулисано Законом о заштити потрошача.

Када се ради о заштити права корисника угоститељских услуга, овај закон се позива на закон којим се уређује угоститељска делатност, а то је Закон о туризму. Незадовољни корисници угоститељских услуга своја права могу да остваре подношењем пријаве туристичкој инспекцији, телефонским путем, писменим путем и путем e-mail.

5.2.2. Пријаве корисника угоститељских услуга

Највећи број пријава се односи на случајеве :

- Бесправан рад
- Обавља угоститељску делатност у објекту који не испуњава прописане услове
- Неиздавање прописаних рачуна
- Нема ценовника
- Неистицање цена свих услуга које се пружају у објекту
- Непридржавање истакнутог радног времена (прекорачење обично викендом)
- Бука, прегласна музика
- Непридржавање истакнутих цена (више наплаћено)
- Условљавање пружања услуге (пића) пружањем друге услуге (хране)
- Наплаћена услуга која није пружена
- Угоститељ одбио да послужи госта који је био пијан

У току инспекцијске контроле по поднетој пријави туристички инспектор утврђује и записнички констатује да ли су пријаве основане, и на основу тога предузима мере из своје надлежности.

Пример 1. Угоститељ је дужан да за пружене угоститељске услуге кориснику изда прописани рачун-фискални рачун. Странке се жале да приликом наплате услуге добијају парагон блок. У контроли туристички инспектор констатује да угоститељ не поседује фискалну касу, или не издаје прописане рачуне преко фискалне касе, па подноси захтев судији за прекршаје .

Пример 2. Један од случајева пријава је да се угоститељ непридржава истакнутих цена односно, за пружену услугу изда рачун са већом ценом него што је у ценовнику услуга. Туристички инспектор утврђује да је угоститељ променио цену услуга у каси , а исту није промени у ценовнику и налаже да се врати износ који је више наплаћен у односу на истакнуту цену услуге у ценовнику.

Пример 3. Највећи број пријава односи се на појаву да угоститељ обавља делатност, а није регистрован у складу са законом којим се уређује регистрација привредних субјеката (бесправан рад). Инспектор доноси решење о привременој забрани рада и подноси захтев судији за прекршаје по Закону о приватним предузетницима.

Пример 4. Подносилац пријаве је поднео пријаву туристичкој инспекцији да је у угоститељском објекту поред нарученог и услуженог пића био условљен да користи и услуге хране. Туристички инспектор је поднео захтев судији за прекршаје по Закону о заштити потрошача.

Пример 5. На свом веб сајту и на флајерима, угоститељ оглашава свој угоститељски објекат као хотел са четири звезде. По пријави грађања, контролом је утврђено да овај објекат послује под врстом хотел са три звезде (поседује решење о категоризацији објекта – врста : хотел са три звезде). Туристички инспектор је поднео захтев судији за прекршаје по Закону о оглашавању.

Пријаве које се односе на буку, прегласну музику, правни основ коришћења простора у коме се обавља угоститељска делатност није у надлежности туристичке инспекције.

5.3. Редовне контроле

У редовним контролама утврђује се испуњеност прописаних услова за обављање туристичке делатности (посебно организован пословни простор за пружање туристичких услуга, важећа полиса осигурања, запослена лица са одговарајућом стручном спремом и радним искуством и сл). Уколико туристичка агенција престане да испуњава неке од ових услова, инспектор ће у управном поступку донети решење о забрани рада и поднеће предлог за одузимање лиценце.

У редовним контролама угоститељских објеката утврђује се испуњеност минимално- техничких и других услова, везаних за прописане стандарде уређења, опреме и услуга, одређених врста и категорија смештајних и других угоститељских објеката. Најчешће констатовани недостаци односе се на неиспуњавање минимално-техничких услова (у кухињи, точионици пића, заједничким тоалетима за госте), али и у погледу норматива хране и пића, истицања цена, издавање прописаних фискалних рачуна, неправног рада, контрола боравишне таксе у објектима за смештај и др.

5.4. Резултати извршених контрола у 2008. години

1.	Извршено контрола	25.692
1.1.	Туристичка делатност	2.102
	- контроле организатора туристичких путовања	1.400
	- контроле посредника туристичких путовања	520
	- контроле услуга туристичких водича и аниматора	7
	- контроле услуга наутичког туризма	/
	- остале контроле туристичке делатности	175
1.2.	- контроле скијалишта	49
1.3.	Угоститељска делатност	19.225
	Контроле категорисаних објеката	2.386
	- контроле хотела	556
	- контроле мотела	39
	- контроле пансиона	8
	- контроле апартмана	46
	- контроле кампова	7
	- контроле ресторана	41
	- контроле кућа, станова и соба за издавање	1.689
	Контроле некатегорисаних објеката	16.839
	- контроле коначишта и преноћишта	1.288
	- контроле осталих објеката за исхрану и пиће	15.551
1.4.	- контроле извршења решења	4.316
2.	Управне мере	5.238
	- решења о отклањању недостатака	3.811
	- решења о привременој забрани рада	1.272
	- закључци о печатену објекта	155
2.1.	- утврђена противзаконита имовинска корист	2.233.300,00
2.2.	- износ неуплаћене боравишне таксе	49.630.000,00
3.	Пријаве грађана	1.437
	- број пријава грађана за угоститељство	1.003
	- број пријава грађана за туристичке агенције	434
3.1.	Медијације (тур. агенција-инспектор-путник)	
	- број медијација	152
	- укупан износ који су агенције вратиле путницима	3.093.000,00
4.	Казнене мере	4.950
	- број мандатних казни	99
	- износ наплаћених мандатних казни	565.000,00
	- број захтева за покретање прекршајног поступка	4.838
	- број пријава за привредне преступе	1
	- број пријава за кривична дела	3
	- број пријава Суду части	9

5.5 Резултати извршених контрола у првом полугодишту 2009. године

1.	Извршено контрола	11.189
1.1.	Туристичка делатност	911
	- контроле организатора туристичких путовања	633
	- контроле посредника туристичких путовања	155
	- контроле услуга туристичких водича и аниматора	1
	- контроле услуга наутичког туризма	16
	- остале контроле туристичке делатности	106
1.2.	- контроле скијалишта	79
1.3.	Угоститељска делатност	8.685
	Контроле категорисаних објеката	996
	- контроле хотела	336
	- контроле мотела	24
	- контроле пансиона	11
	- контроле апартмана	11
	- контроле кампова	2
	- контроле ресторана	12
	- контроле кућа, станова и соба за издавање	600
	Контроле некатегорисаних објеката	7.689
	- контроле коначишта и преноћишта	774
	- контроле осталих објеката за исхрану и пиће	6.915
1.4.	- контроле извршења решења	1.514
2.	Управне мере	1.982
	- решења о отклањању неправилности	1.443
	- решења о привременој забрани рада	488
	- закључци о печатењу објеката	51
2.1.	- утврђена противзаконита имовинска корист	450.860,00
2.2.	- износ неуплаћене боравишне таксе	15.120.715,00
3.	Пријаве грађана	581
	- број пријава грађана за угоститељство	491
	- број пријава грађана за туристичке агенције	90
	- број основаних пријава за туристичке агенције	48
	- број неоснованих пријава за туристичке агенције	42
3.1.	Постигнути договори (тур. агенција-инспек.-путник)	
	- број договора	14
	- укупан износ који су агенције вратиле путницима	266.660,00
4.	Казнене мере	1.925
	- број мандатних казни	/
	- износ наплаћених мандатних казни	/
	- број захтева за покретање прекршајног поступка	1.924
	- број пријава за привредне преступе	/
	- број пријава за кривична дела	/
	- број пријава Суду части	1

ЗАКЉУЧАК

Потрошачи су почетни сегмент, али и крајњи циљ сваке пословне активности. Као такви, они би требало да буду третирани достојанствено, без обзира да ли купују производе или користе услуге директно или индиректно.

Поштовање права потрошача, као што су право на сигурност, тачну информисаност, слободу избора, обештећење и образовање, је фактор који је на глобалном тржишту постао од пресудног значаја. Овај фактор нашу државу посебно обавезује, с обзиром да је заштита права и интереса потрошача један од кључних сегмената Споразума о стабилизацији и придруживању Европској унији. Имајући у виду ову чињеницу, предузете су бројне активности које представљају позитивне помаке у спровођењу политике заштите потрошача. Реч је о усвајању сета закона и подзаконских аката којима се регулишу и штите права потрошача као и конституисање разних облика заштите потрошача.

Тренутно стање заштите потрошача у Србији карактеришу позитивна кретања у односу на стање које је важило пре 2000. године. Основу заштите интереса потрошача чини одговарајућа законско-правна регулатива. Пре свега, Закон о заштити потрошача, Закон о ценама, Закон о оглашавању, Закон о заштити конкуренције, Закон о туризму и др.

У односу на предходна законска решења, доношењем новог Закона о туризму стандарди квалитета услуга у области делатности туризма и угоститељства прилагођени су директивама и препорукама Европске уније, тако да су боље заштићена права домаћих и страних туриста.

Формирањем Сектора туристичке инспекције држава је практично обезбедила надзор над радом субјеката у туризму, чиме је стала у заштиту потрошача – корисника туристичких и угоститељских услуга. Инспектори у Сектору туристичке инспекције Министарства економије и регионалног развоја врше инспекцијски надзор привредних субјеката у складу са важећим законским прописима и применом прописаних стандарда квалитета у области туризма и угоститељства.

Корисници услуга туристичких агенција су боље информисани и упућени у своја права и начин њихове заштите, а агенције су све боље организоване и прецизније у састављању и придржавању својих општих услова путовања и програма путовања, све у циљу побољшања квалитета услуга и обезбеђивања веће заштите корисника туристичких услуга.

Ефикасним и превентивним контролама туристички инспектори су у контролама угоститељских објеката обезбедили максимално поштовање прописаних норми, квалитета угоститељских услуга и заштиту потрошача.

Све ове активности су усмерене ка подизању општег нивоа квалитета услуга у области угоститељства и туризма, што подразумева и увођење високих критеријума у заштити потрошача и приближавање европским стандардима.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бакић О., *Маркетинг у туризму*, Чигоја штампа, Београд, 2005.
2. Чачић К., *Менаџмент хотелских предузећа*, Чигоја штампа, Београд, 1995.
3. Чачић К., *Пословање предузећа у туризму*, Економски факултет, Београд, 1998.
4. Елаковић С., *Пословна етика и комуницирање*, Београд, 2007.
5. Канцир Р., *Маркетинг услуга*, Београдска пословна школа, Београд, 2007.
6. Лончаревић Р., *Менаџмент*, ФТХМ, 2005
7. Марићић В., *Понашање потрошача*, Економски факултет, Београд, 2005.
8. Милисављевић М., Марићић В., Глигоријевић М., *Основи маркетинга*, Економски факултет Београд, 2004
9. Национални програм заштите потрошача за период од 2007 до 2012 године
10. Попеску Ј., *Менаџмент природних и културних ресурса у туризму*.
11. Скакун М., Шошкић Н., *Пословно право*, Чигоја штампа, Београд
12. Спасић В., *Менаџмент туристичких агенција и организатора путовања*, ФТХМ, Београд, 2006.
13. Спасић В., *Пословање туристичких агенција и организатора путовања*, ФТХМ, Београд, 2005.
12. Унковић С., Зечевић В., *Економика туризма*, Економски факултет, Београд, 2004.
13. Унковић М., *Међународна економија*, ФТХМ, Београд, 2005.
14. Васиљев С., *Маркетинг*, ФТХМ, Београд, 2005
15. Закон о туризму, Службени гласник, РС бр 45/2005
16. Закон о заштити потрошача, односима Бр 79/05 и 36/09
17. Закон о облигационим односима,
18. Закон о оглашавању, Сл. Гласник, РС.бр.79/2005
19. Живковић Р., *Понашање и заштита потрошача у туризму*, ФТХМ, Београд, 2007.

Интернет сајтови:

www.cezap.org

www.potrosac.hr

www.wikipedia

www.cenort.

www.consumer.com

www.europe.com

www.merr.gov.rs

www.mintu.gov.rs

www.nops.org.rs

www.turizam.co.

www.yuta.rs

www.eknfak.ni.ac.rs

