

se u konkretnom slučaju uopće odredbe ZPUT-a za ugovore o putovanju u paket-aranžmanu¹⁷. S obzirom da pravni okvir ugovora o putovanju u paket-aranžmanu donosi niz obveza, izvjesno je da će turističke agencije u slučajevima kada se ne radi o paket-aranžmanu ili se odredbe vezane uz ugovor o putovanju u paket-aranžmanu ne primjenjuju, birati neki drugi pravni okvir u kojem će ponuditi svoje usluge.

Osim turističkih agencija koje će tražiti način da ponude svoje usluge izvan pravnog okvira kojeg definira ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, postoje i naručitelji koji od turističkih agencija upravo i traže samo uslugu osmišljavanja, organizacije i/ili operativne provedbe složenih turističkih proizvoda. Takvi zahtjevi naručitelja nešto su češći kod organizacije događanja i stručnih skupova. Turističke agencije koje su izrazito usmjerene prema zahtjevnim korisnicima, nerijetko se i same nalaze u prilici da zasebno zaračunavaju svoju stručnu i kreativnu uslugu osmišljavanja i organizacije te operativnu uslugu provedbe složenih usluga, uključujući i paket-aranžmana. Takve usluge receptivne turističke agencije često nude organizatorima putovanja koji prema putnicima nastupaju u svoje ime i za svoj račun.

Otvoreno je pitanje radi li se u opisanom slučaju o nekom od već poznatih pravnih okvira poslovanja turističkih agencija ili o nekom posve novom. Zbog naglaska na kreativni proces osmišljavanja za koji je ponekad dosta teško dati precizne, jasne i nesumnjive upute, moguće je pretpostaviti da se radi o ugovoru o djelu. Čak i kada su upute samo okvirne, turističke agencije ne započinju s organizacijom ni operativnom provedbom osmišljene složene usluge bez odobrenja nalogodavca za cijeli osmišljeni paket. Kod operativnih izazova u provedbi, kad god je to moguće, traže suglasnost nalogodavca za odstupanja od danog naloga. Zato je razvidno da se u smislu karaktera nadzora naručitelja radi o ugovoru o nalogu. Pri tome nije važno što se ne radi o samo jednom jednostavnom postupku kao u slučaju rezervacije već o skupu poslova koji čine jedinstveni nalog.

Literatura

1. Bakija, K. (2012). Uloga računovodstva za donošenje poslovnih odluka u praksi turističkih agencija. U: Trezner, Ž. (ured.), *Računovodstvo u poslovanju turističkih agencija* (str. 105-162). Zagreb: UHPA.
2. Čorak, S., Trezner, Ž., ured. (2014) *Destinacijske menadžment kompanije DMK: Priručnik za uspješno poslovanje i marketing u turizmu posebnih interesa*. Zagreb: Hrvatska turistička zajednica.
3. Gorenc, V. i Šmid, V. (1999). *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*. Zagreb: Školska knjiga.
4. Narodne novine (2017). *Zakon o pružanju usluga u turizmu*. Preuzeto s: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html (10. 9. 2019.)
5. Službeni list Europske unije (2015). *Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ*. Preuzeto s: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR> (15. 11. 2018.)
6. Trezner, Ž. (2007). Računovodstveno praćenje prihoda od pružanja usluga turističkih agencija. *Računovodstvo i financije: časopis Hrvatske zajednice računovođa i financijskih djelatnika*, 12, 35-39.

Zaključak

U pružanju usluga turističkih agencija potrebno je obazrivo pristupati procjeni koji je pravni karakter svake pojedine usluge. Ovisno o ugovoru na kojem se temelji pružanje različitih usluga rezultira različitim pravima i obvezama za turističke agencije i putnike. To determinira operativne postupke, ali i računovodstveni i porezni status pojedinih usluga turističkih agencija.

S obzirom na splet ugovora koji se pojavljuju u pružanju usluga turističkih agencija, razlikovanje pojedinih usluga prema njihovom pravnom karakteru nije nimalo jednostavno. Zbog toga bi voditelji poslova turističkih agencija morali imati primjerene kompetencije iz obveznog prava kao i iz operativnog poslovanja turističkih agencija. Taj je zahtjev još i veći kod manjih turističkih agencija koje pružaju širi spektar različitih usluga.

Klasifikacija usluga turističkih agencija prema njihovom pravnom karakteru ima za cilj povezati pravnu i operativnu dimenziju pružanja usluga turističkih agencija. To bi trebalo pomoći voditeljima poslova turističkih agencija da lakše raspoznaju na temelju kojeg ugovora se nudi i provodi koja usluga. Istovremeno, ovaj tekst zbog ograničenog prostora ne uključuje obveze iz općih odredba o ugovorima i specifičnih odredba ZOO-a o spomenutim imenovanim ugovorima. To bi trebao biti predmet razmatranja zasebnog rada.

S obzirom na opseg i sadržaj obveza koje su za sklapanje ugovora o putovanju u paket-aranžmanu propisane ZPUT-om, ovim tekstom nisu obuhvaćene niti te odredbe. Njih je također potrebno zasebno i detaljno opisati. Naime, ovaj je članak potencijalno od koristi svim turističkim agencijama, a informacije vezan uz ugovor o putovanju o paket-aranžmanu samo onima koji ga kao organizatori putovanja nude na tržištu.

Stručni članak

UDK 338.486.22(497.5):347.7

Odgovornosti i obveze koje proizlaze iz načina pružanja usluga

AUTORI Dunja Šarić, dipl. iur., urednica savjetnica u časopisu Računovodstvo i financije

U 2018. godini većina prava i obveza relevantnih za obavljanje usluga turističkih agencija, da tako kažemo, prebačene su iz općenitog propisa Zakona o obveznim odnosima u poseban propis Zakon o pružanju usluga u turizmu, no to ne znači da odredbe Zakona o obveznim odnosima i nadalje nećemo primjenjivati.

Zakon o obveznim odnosima općenit je propis kojim se uređuju osnove obveznih odnosa u Republici Hrvatskoj, npr. obveze općenito, kako sklopiti ugovor, kako očitovati volju, u kojem obliku, što je ponuda, predugovor, opći uvjeti, pregovaranje, obvezatnost, odgovornost i sl. Zakon o obveznim odnosima razrađuje nadalje pojedine ugovore, odgovornosti i obveze koje proizlaze iz načina pružanja usluga, u svoje ime i za svoj račun odnosno u tuđe ime i za tuđi račun što nam je dalje preduvjet određivanja poreznog statusa te načina računovodstvenog praćenja poslovnih događaja.

1. Uvod

Usluge poticanja i olakšavanja turističkih putovanja vrlo su raznolike i razlikuju se po tome prema kome se izvršavaju, tko ih izvršava, po čijem nalogu, u čije ime i na brojne druge načine. Jedno, ne tako novo, pravno stajalište, a čini mi se i danas aktualnim, *navodi da se radi o pribavljanju skupa usluga, ali ne običnog zbroya izoliranih usluga, već rezultat smišljenog rasporeda i sinkroniziranog uzajamnog odnosa, koji konačno dovodi do suštine: organiziranog putovanja*.¹ Naravno da je posredovanje i nadalje, uz samu organizaciju putovanja, uvelike zastupljeno, ali svakako trebamo sagledati širu sliku. Kako pravna teorija navodi „radi se o djelatnosti koja se sastoji u poduzimanju svih pravnih i faktičnih radnji koje su potrebne da bi skup usluga bio putniku pružen prema programu putovanja“². Usluge koje pružaju turističke agencije posljednjih se godina korjenito mijenjaju, od zahtjeva za informacijom koja je nekad imala bitno veće značenje, do znatno složenijih savjetovanja u današnje vrijeme velike dostupnosti informacija.

¹⁷ Člankom 26. i 27. ZPUT-a definirane su okolnosti u kojima se odredbe o ugovoru o paket-aranžmanu primjenjuju, a u kojem se ne primjenjuju. Posebno valja obratiti pozornost da se paket-aranžmanom smatraju one kombinacije koje se nude i prodaju putniku, a pojam putnika je definiran člankom 7. ZPUT-a.

¹⁷ Člankom 26. i 27. ZPUT-a definirane su okolnosti u kojima se odredbe o ugovoru o paket-aranžmanu primjenjuju, a u kojem se ne primjenjuju. Posebno valja obratiti pozornost da se paket-aranžmanom smatraju one kombinacije koje se nude i prodaju putniku, a pojam putnika je definiran člankom 7. ZPUT-a.

Pravni tekstovi koji bi razložili pravnu prirodu pojedinih usluga u turizmu niti su česti niti teorijski usklađeni, stoga postoje brojna pitanja i, u najmanju ruku, terminološke razlike. Slijedi pokušaj rasvjetljavanja barem djelića nejasnoća razradom odredaba Zakona o obveznim odnosima.

2. Pravni okvir

Usluge u turizmu su, među ostalima, i usluge turističkih agencija. Usluge u turizmu su, kako smo bili spomenuli, raznolike i teško usporedive od jedne turističke agencije do druge. Na tržištu se javljaju razne usluge i kombinacije istih ne bi li se stvorio jedinstven proizvod s višom dodanom vrijednosti. Usluge u turizmu u funkciji sveukupne turističke ponude bitno utječu na činjenicu da je turizam jedan od najznačajnijih čimbenika gospodarskog razvoja u Republici Hrvatskoj.³

Način i uvjeti pružanja turističkih usluga od strane turističkih agencija u Republici Hrvatskoj uređeni su Zakonom o pružanju usluga u turizmu (Nar. nov., br. 130/17.) Navedeni zakon stupio je na snagu 1. siječnja 2018. godine, osim odredaba o ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu i ugovore o povezanom putnom aranžmanu, koje su stupile na snagu 1. srpnja 2018. godine. Do tada je navedenu materiju regulirao Zakon o pružanju usluga u turizmu (Nar. nov., br. 68/07., 88/10., 30/14., 152/14.) i Zakon o obveznim odnosima (Nar. nov., br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/17.). No, kako je donesena Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015.) bilo je nužno preuzeti je u naš pravni sustav. Zakonodavni okvir, kako je u

Prijedlogu izmjena Zakona o pružanju usluga u turizmu navedeno, trebalo je prilagoditi razvoju tržišta kako bi se učinilo prikladnijim za unutarnje tržište Europske unije, s ciljem uklanjanja nejasnoća i rješavanja problema povezanih sa zatvaranjem pravnih praznina vezanih za zaštitu potrošača u odnosu na putovanja u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, prilagođavanja područja zaštite putnika s obzirom na razvoj interneta kao novog medija putem kojeg se usluge putovanja online nude ili prodaju, te poboljšanja transparentnosti i povećanja pravne sigurnosti za putnike i trgovce.⁴ Kako je izmjena već neko vrijeme na snazi, moći ćemo donijeti i vrijednosni sud koliko se u navedenom uspjelo.

Predmet izlaganja neće biti Zakon o pružanju usluga u turizmu, već upravo općenitiji propis koji propisuje općenite obveze koje nije bilo potrebno detaljnije razlagati u Zakonu o pružanju usluga u turizmu. Radi se o Zakonu o obveznim odnosima.⁵

3. Općenito o obveznim odnosima

Prije nego što se krene u razradu ugovora važnih za pružanje usluga u turizmu važno je stvari staviti u kontekst. Zakonom o pružanju usluga u turizmu propisano je da se na obveznopravne odnose između putnika i trgovaca⁶ na odgovarajući način primjenjuju odredbe općeg propisa kojim se uređuju obvezni odnosi, ako tim propisom nije drugačije propisano. Zakonom o obveznim odnosima uređuju se osnove obveznih odnosa u Republici Hrvatskoj (opći dio) te ugovorni i izvanugovorni obvezni odnosi (posebni dio). Sudionici u prometu slobodno uređuju obvezne odnose, a ne mogu ih uređivati suprotno Ustavu Republike Hrvatske, prisilnim propisima i moralu društva.⁷ Sudionici u

obveznopravnom odnosu su putnik⁸ i organizator putovanja⁹, a u širem smislu i neposredni davatelji usluge, kao što su hotelijeri, prijevoznici i sl. Sudionici u obveznom odnosu ravnopravni su, a u zasnivanju obveznih odnosa i ostvarivanju prava iz tih odnosa dužni su pridržavati se načela savjesnosti i poštenja, dužni su surađivati, zabranjena je zlouporaba prava, pri sklapanju naplatnih pravnih poslova sudionici polaze od načela jednake vrijednosti uzajamnih činidaba, svatko je dužan uzdržati se od postupka kojim se može drugome prouzročiti šteta¹⁰ i uopće poštivati osnovna načela obveznog prava.

4. Obveze – učinci, ispunjenje i prestanak

Obveze nastaju na osnovi pravnih poslova, prouzrokovanjem štete, stjecanjem bez osnove, poslovođstvom bez naloga, javnim obećanjem nagrade i izdavanjem vrijednosnih papira, a mogu nastati i na osnovi odluke suda ili druge javne vlasti.¹¹ Suzit ćemo naš interes na pravni posao sklapanja ugovora.

Sudionik u obveznom odnosu dužan je ispuniti svoju obvezu i odgovoran je za njezino ispunjenje.¹² Na temelju obveze vjerovnik je ovlašten zahtijevati od dužnika njezino ispunjenje, a dužnik je dužan u cijelosti ispuniti je. Za ispunjenje obveze dužnik odgovara cjelokupnom svojom imovinom.¹³ Pri ispunjavanju svoje obveze, sudionik obveznog odnosa, dužan je u ispunjavanju svoje obveze

postupati s pažnjom koja se u pravnom prometu zahtijeva u odgovarajućoj vrsti obveznih odnosa (pažnja dobrog gospodarstvenika, odnosno pažnja dobrog domaćina, a u ispunjavanju obveze iz svoje profesionalne djelatnosti postupati s povećanom pažnjom, prema pravilima struke i običajima, radi se o pažnji dobrog stručnjaka). Sudionik u obveznom odnosu dužan je u ostvarivanju svog prava suzdržati se od postupka kojim bi se otežalo ispunjenje obveze drugog sudionika.¹⁴

Obveza se mora ispuniti vjerovniku ili osobi određenoj zakonom, sudskom odlukom, ugovorom između vjerovnika i dužnika ili onoj koju odredi vjerovnik.¹⁵ Primjerice, kod dvostranoobveznih ugovora stranke međusobno ispunjavanju ugovorene obveze, no ako su ugovorne strane u ugovoru o raspolaganju ugostiteljskim smještajem, ugovoru o alatmanu¹⁶ agencija i ugostitelj, ugostitelj ugovorene usluge ne pruža agenciji već upućenom gostu. Gost je, prema ugovoru, korisnik usluge i ima položaj osobe ovlaštene primiti ispunjenje ugovornih usluga smještaja, prehrane i sl. Gost nije izravni klijent ugostitelja, nego klijent putničke agencije.¹⁷ Ispunjenje se sastoji u izvršenju onoga što čini sadržaj obveze, te niti ga dužnik može ispuniti nečim drugim, niti vjerovnik može zahtijevati nešto drugo.¹⁸

Red uračunavanja nije nevažan.¹⁹ Ako dužnik, pored glavnice duguje i kamate i troškove, prvo se namiruju troškovi, zatim kamate i napokon glavnica, što vrijedi u najrazličitijim odnosima.²⁰ Važna posebnost novčane obveze jest da uz nju može nastati jedna nova obveza

³ Mrežna stranica Hrvatskog Sabora, Prijedlog Zakona o pružanju usluga u turizmu, Zagreb, listopad 2017., str. 2.

⁴ Mrežna stranica Hrvatskog sabora, Prijedlog Zakona o pružanju usluga u turizmu, Zagreb, listopad 2017., str. 2-3.

⁵ Nar. nov., br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15., 29/18.

⁶ Članak 7., točka 6. i točka 7. Zakona o pružanju usluga u turizmu propisuje kako je putnik svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovor o putovanju u povezanom putnom aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovora o putovanju u povezanom putnom aranžmanu, dok je trgovac svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovim Zakonom djeluje, među ostalim, i putem drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću, bez obzira na to djeluje li u svojstvu organizatora, prodavatelja, trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman ili kao pružatelj usluge putovanja.

⁷ Članak 1. i 2. Zakona o obveznim odnosima.

⁸ Članak 7. Zakona o pružanju usluga u turizmu definira ga kao svaku osobu koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovor o putovanju u povezanom putnom aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovora o putovanju u povezanom putnom aranžmanu.

⁹ Članak 7. Zakona o pružanju usluga u turizmu navodi da je organizator putovanja trgovac koji izravno ili putem drugog trgovca, odnosno zajedno s drugim trgovcem, kombinira i prodaje ili nudi na prodaju paket-aranžmane ili trgovac koji dostavlja podatke o putniku drugom trgovcu u skladu s točkom 2. podtočkom b) podpodtočkom 5. navedenog članka Zakona.

¹⁰ Odredbe Zakona o obveznim odnosima od članka 3. do članka 8.

¹¹ Članak 20. Zakona o obveznim odnosima.

¹² Članak 9. Zakona o obveznim odnosima.

¹³ Članak 65. Zakona o obveznim odnosima.

¹⁴ Članak 10. Zakona o obveznim odnosima.

¹⁵ Članak 164. Zakona o obveznim odnosima.

¹⁶ Članak 909. Zakona o obveznim odnosima uređuje Ugovor o alatmanu odnosno ugovorom o raspolaganju ugostiteljskim smještajem kojim se ugostitelj obvezuje u određenom razdoblju staviti na raspolaganje turističkoj agenciji određeni broj ležaja, odnosno smještajnih jedinica u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu proviziju, a ova se obvezuje popunjavati ih, odnosno obavijestiti u ugovorenim rokovima da to ne može učiniti te platiti cijenu usluga, ako se koristila ugovorenim smještajem.

¹⁷ V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999., str. 141.

¹⁸ Članak 166. Zakona o obveznim odnosima.

¹⁹ Detaljnije članak 171. Zakona o obveznim odnosima.

²⁰ Članak 172. Zakona o obveznim odnosima.

– obveza na kamate.²¹ Ako dužnik zakasni s ispunjenjem novčane obveze, duguje vjerovniku bez ikakve daljnje opomene, pored glavnice, i kamate za kašnjenje s plaćanjem, pod uvjetom da je vjerovnik ispunio svoje ugovorne i zakonske obveze.²² Kamate su naknada za korištenje tuđih zamjenjivih stvari, najčešće novca.²³

5. Ugovorni obvezni odnosi

Ugovor je sklopljen kad su se ugovorne strane suglasile o bitnim sastojcima ugovora. Ugovor je dvostrani pravni posao, a to znači da nastaje očitovanjem volja najmanje dviju ugovornih stranaka.²⁴ Sudionici u obveznopравnim odnosima koji su predmet našeg interesa su putnik i organizator putovanja.

Volja za sklapanje ugovora može se izjaviti riječima, uobičajenim znakovima ili drugim ponašanjem iz kojega se sa sigurnošću može zaključiti o njezinu postojanju, sadržaju i identitetu davatelja izjave, primjerice uzimanje ključa sobe. Može se izjaviti i pomoću različitih komunikacijskih sredstava, pisma, telefona, e-pošte... U svakom slučaju mora biti učinjena slobodno i ozbiljno. Kad je za sklapanje nekog ugovora potrebna privola treće osobe, ta privola može biti dana prije sklapanja ugovora, kao suglasnost, ili poslije njegova sklapanja, kao odobrenje, ako Zakonom nije propisano što drugo. Suglasnost, odnosno odobrenje moraju biti dani u obliku propisanom za ugovore za čije se sklapanje daju.²⁵ U praksi se to očituje da putnik uspostavlja prvi kontakt bilo izravno organizatoru putovanja, bilo s posrednikom putovanja koji mu daje prijedloge, savjete i obavijesti o putovanju koje može poduzeti. Ako je već ne posjeduje, obično se tom prigodom putniku predaje brošura, prospekt ili katalog putovanja koji sadrži cijenu i opis usluga pojedinih putovanja i opće uvjete putovanja organizatora putovanja.²⁶ Napominjemo da smo tu još u fazi pregovora.²⁷

Pregovori koji prethode sklapanju ugovora ne obvezuju.²⁸ Strane su se tijekom pregovora dužne voditi načelom savjesnosti i poštenja jer u protivnom odgovaraju za naknadu štete. Suprotno je načelu savjesnosti i poštenja ući u pregovore bez prave namjere da se s tom stranom sklopi ugovor. Pitanje je tu i povjerljivih podataka. Ako se drukčije ne sporazumiju, svaka strana snosi svoje troškove oko priprema za sklapanje ugovora, a zajedničke troškove snose na jednake dijelove. Vrijeme i mjesto sklapanja ugovora je određeno kao trenutak kad ponuditelj izjavi ponuđeniku da prihvaća ponudu, u mjestu u kojem je ponuditelj imao svoje sjedište, odnosno prebivalište u trenutku davanja ponude. Primjer je sklapanje ugovora na osnovi rezervacije, turistička agencija time ne dobiva sigurnost da će se gost i koristiti njihovim uslugama. Ne bi li smanjio eventualni nastanak štete i osigurao izvršenje ugovora, sklapanje ugovora se može uvjetovati prethodnim plaćanjem novčane svote.²⁹

Nužno je da se volje na neki način susretnu. Očitovanje volje strane koja inicira ili nudi sklapanje ugovora naziva se ponuda. Ponuda³⁰ je prijedlog za sklapanje ugovora učinjen određenoj osobi koji sadrži sve bitne sastojke ugovora. Ako su ugovorne strane postigle suglasnost o bitnim sastojcima ugovora i hotimično ostavile neke sporedne točke za kasnije, ugovor se smatra sklopljenim, a sporedne točke, ako ugovaratelji ne postignu suglasnost o njima, utvrdit će sud vodeći računa o vođenim pregovorima, utvrđenoj praksi između ugovaratelja i običajima. Zakon poznaje i opću ponudu. Izlaganje robe s naznakom cijene smatra se ponudom, dok se pak slanje kataloga, cjenika, tarifa i drugih obavijesti te oglasi dani u tisku, letcima, radiom, televizijom, elektroničkim putem ili na koji drugi način ne smatraju ponudom za sklapanje ugovora, nego samo pozivom da se učini ponuda.

Ponuditelj je vezan ponudom, osim ako je svoju obvezu da održi ponudu isključio ili ako to isključenje proizlazi iz okolnosti posla. Ponuda je prihvaćena kad ponuditelj primi izjavu ponuđenika da prihvaća ponudu. Ponuda je prihvaćena i kad ponuđenik pošalje stvar ili plati cijenu te kad učini neku drugu radnju koja se na temelju ponude, prakse utvrđene između zainteresiranih strana ili običaja može smatrati izjavom o prihvatu, a može je povući samo ako ponuditelj primi izjavu o povlačenju prije izjave o prihvatu ili istodobno s njom. Šutnja ponuđenika ne znači prihvrat ponude. Nema učinak odredba u ponudi da će se šutnja ponuđenika ili neko drugo njegovo propuštanje (na primjer, ako ne odbije ponudu u određenom roku ili ako poslanu stvar o kojoj mu se nudi ugovor ne vrati u određenom roku i sl.) smatrati prihvatom. Ali kad ponuđenik stoji u stalnoj poslovnoj vezi s ponuditeljem glede određene robe, smatra se da je prihvatio ponudu koja se odnosi na takvu robu ako je nije odmah ili u ostavljenom roku odbio. Isto tako osoba koja se ponudila drugom da izvršava njegove naloge za obavljanje određenih poslova, a i osoba u čiju poslovnu djelatnost spada obavljanje takvih naloga koja je u stalnoj poslovnoj vezi s ponuditeljem, dužna je izvršiti dobiveni nalog ako ga nije odmah odbila. Odnosno ako ponuda ili nalog nisu odbijeni, smatra se da je ugovor sklopljen u trenutku kad su ponuda ili nalog stigli ponuđeniku. Zakašnjeni prihvrat smatra se novom ponudom.

Predugovor je ugovor kojim se preuzima obveza da se kasnije sklopi drugi, glavni ugovor. Samostalan je i potpun ugovor, samo se sadržaj njegove činidbe sastoji u sklapanju budućeg glavnog ugovora.³¹ Propisi o obliku glavnog ugovora važe i za predugovor ako je propisani oblik pretpostavka valjanosti ugovora, vrijedi načelo formalnosti. Predugovor će obvezivati ako sadrži bitne sastojke glavnog ugovora.³²

Navodimo primjer radi ilustracije pregovara kao takvih, a i ukazivanje na važnost općih uvjeta poslovanja. Prije

sklapanja ugovora strane međusobno korespondiraju, šalju prospekte, razmjenjuju obavijesti o hotelu, kategoriji, kapacitetu, vrsti i kakvoći usluga, cijenama itd., pregledava se objekt i sl. U tom stadiju pregovaranja obje strane³³ trebaju biti oprezne i izričito naglasiti da se radi o upiti a ne o ponudi, odnosno odgovoru ili informaciji na upit, a ne o prihvatu ponude, kako strane ne bi došle u situaciju u kojoj bi jedna smatrala da ugovor jest, a druga da ugovor nije sklopljen. Na takve mogućnosti upućuje i Uzanca 95, st. 2,³⁴ prema kojoj, ako agencija ili hotelijer imaju opće uvjete poslovanja, a oni nisu sadržani u obrascu ugovora, niti se ugovor na njih poziva, svejedno će činiti sastavni dio ugovora o alotmanu ako su prije sklapanja ugovora bili dostavljeni drugoj strani ili je ona u vrijeme sklapanja ugovora bila s njima na drugi način upoznata.³⁵

Prilikom sklapanja ugovora objekt ugovorne obveze je činidba koja se može sastojati u davanju, činjenju, propuštanju ili trpljenju. Činidba mora biti moguća, dopuštena i određena, odnosno određiva, u protivnom ugovor će biti ništetan.³⁶ Mane volje kao što su zabluda, prijetnja ili sila, nesporazum, prijevara ili prividan ugovor mogu uzrokovati poništenje pa čak i ništetnost ugovora, a stranke mogu imati pravo zahtijevati naknadu štete.³⁷

U modernom pravu obveza nastaje zbog sadržaja koji je voljno određen, a ne zbog oblika u kojem je taj sadržaj izražen.³⁸ Stoga se ugovor može sklopiti u bilo kojem obliku, osim ako je zakonom drukčije određeno. Zahtjev Zakona da ugovor bude sklopljen u određenom obliku važi i za sve kasnije izmjene i dopune ugovora, ali su pravovaljane kasnije usmene dopune o sporednim točkama o kojima u ugovoru nije ništa rečeno ako to nije protivno cilju radi kojega je oblik propisan. Pravovaljane su i kasnije usmene pogodbe kojima se umanjuju ili olakšavaju obveze jedne ili druge strane ako je poseban oblik propisan samo u interesu ugovornih strana.³⁹

²¹ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002., 386.

²² Članak 12.a. Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi.

²³ Članak 29. Zakona o obveznim odnosima, detaljnije razrađuje kamate. Dijele se na zakonske i ugovorne kamate. Zakonske imaju svoj pravni temelj u zakonskoj normi, dužnik koji zakasni s ispunjenjem novčane obveze duguje, pored glavnice, i zatezne kamate. Ugovorne su kamate utvrđene ugovorom. Stopu ugovornih kamata utvrđuju ugovorne strane, s tim da ne smiju prekoračiti granicu utvrđenu zakonom.

²⁴ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002.,strana 389.

²⁵ Članak 249 i 250. Zakona o obveznim odnosima.

²⁶ Preuzeto iz V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999., str. 97.

²⁷ Podsjećamo na članak. 29. Zakona o pružanju usluga u turizmu koji detaljno propisuje Predugovorne informacije za paket-aranžmane.

²⁸ Članak 251. Zakona o obveznim odnosima.

²⁹ Oko prirode novčane svote, vode se pravne polemike, radi li se o avansu, jamstvenom pologu, više o tome: V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999., str. 16-17.

³⁰ Članci 253. do 267. Zakona o obveznim odnosima.

³¹ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002., strana 395.

³² Detaljnije o navedenom članak 268. Zakona o obveznim odnosima.

³³ Misli se turistička agencija i hotelijer (ugostitelj koji pruža uslugu smještaja).

³⁴ Posebne uzance u ugostiteljstvu (Nar. nov., br. 16/95.)

³⁵ V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999., str. 141.

³⁶ Članci 269. do 272. Zakona o obveznim odnosima.

³⁷ Članci 279. do 285. Zakona o obveznim odnosima.

³⁸ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002., strana 125.

³⁹ Članak 286. Zakona o obveznim odnosima.

5.1. Učinci ugovora

Ugovor u prvom redu stvara prava i obveze za ugovorne strane.⁴⁰ Ugovor ima učinak i za univerzalne pravne sljednike ugovornih strana, osim ako je što drugo ugovoreno ili što drugo proizlazi iz naravi samog ugovora. Ugovoriti se može i u korist trećeg, ali i na njegov teret.

Vjerovnik u obveznom odnosu ovlašten je od dužnika zahtijevati ispunjenje obveze, a dužnik je dužan ispuniti je savjesno u svemu kako ona glasi. Kad dužnik ne ispunji obvezu ili zakasni s njezinim ispunjenjem, vjerovnik ima pravo zahtijevati i popravljivanje štete koju je zbog toga pretrpio. Dužnik se oslobađa odgovornosti za štetu ako dokaže da nije mogao ispuniti svoju obvezu, odnosno da je zakasnio s ispunjenjem obveze zbog vanjskih, izvanrednih i nepredvidivih okolnosti nastalih poslije sklapanja ugovora koje nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći. Nema zapreke da ugovorne strane prošire odgovornost dužnika i za slučajeve za koje on inače ne odgovara. Ugovorne strane mogu ugovoriti ugovornu kaznu, odnosno da će dužnik platiti vjerovniku određeni novčani iznos ili pribaviti neku drugu materijalnu korist ako ne ispunji svoju obvezu ili ako zakasni s njezinim ispunjenjem ili ako je neuredno ispunio. Ako se što drugo ne ugovori, smatra se da je kazna ugovorena za slučaj da dužnik kasni s ispunjenjem. Valja skrenuti pozornost da ako je za neispunjenje obveze, neuredno ispunjenje ili za slučaj zakašnjenja s ispunjenjem zakonom određena visina naknade pod nazivom penala, ugovorne kazne, naknade ili pod kojim drugim nazivom, a ugovorne strane su pored toga ugovorile kaznu, vjerovnik nema pravo zahtijevati ujedno ugovornu kaznu i naknadu određenu zakonom, osim ako je to zakonom dopušteno.

Zakon obvezuje ugovaratelja kod naplatnih pravnih poslova za materijalne nedostatke ispunjenja. Isto tako, ugovaratelj odgovara i za pravne nedostatke ispunjenja i dužan je štiti drugu stranu od prava i zahtjeva trećih osoba kojima bi njezino pravo bilo isključeno ili suženo.⁴¹ Organizator putovanja, kao i svaki drugi subjekt odgovornosti, odgovara za nedostatke robe objektivno, bez obzira na njegovu krivnju (savjesnost). Putnik, osim snižavanja cijene, može zahtijevati i naknadu štete koju je pretrpio zbog nepotpunog ili nekvalitetnog ispunjenja usluga (npr. troškovi liječenja zbog infekcije dobivene od štetnih insekata, pokvarene hrane i sl.)⁴² Ako putnik ne

odgovori na zahtjeve postavljene propisima, sam snosi rizik štete koju pretrpi (troškovi vraćanja, globe i sl.) i dužan je naknaditi štetu prouzrokovanu organizatoru putovanja.⁴³

U dvostranoobveznim ugovorima nijedna strana nije dužna ispuniti svoju obvezu ako druga strana ne ispunji ili nije spremna istodobno ispuniti svoju obvezu, osim ako je što drugo ugovoreno ili zakonom određeno, ili ako što drugo proistječe iz naravi posla.⁴⁴

Ponekad se događa da jedna strana neće ispuniti svoju obvezu, druga strana tad može, ako nije što drugo određeno, zahtijevati ispunjenje obveze ili raskinuti ugovor pod pretpostavkama koje Zakon o obveznim odnosima podrazumijeva. Kad je ispunjenje obveze u određenom roku bitan sastojak ugovora pa dužnik ne ispunji obvezu u tom roku, ugovor se raskida po samom Zakonu. Ako rok nije bitan sastojak, dužnik zadržava pravo da, i nakon isteka roka, ispunji svoju obvezu, a vjerovnik da zahtijeva njezino ispunjenje.

Vjerovnik može raskinuti ugovor bez ostavljanja dužniku naknadnog roka za ispunjenje ako iz dužnikova držanja proizlazi da on svoju obvezu neće ispuniti ni u naknadnom roku.

Kad je prije isteka roka za ispunjenje obveze očito da jedna strana neće ispuniti svoju obvezu iz ugovora, druga strana može raskinuti ugovor i zahtijevati naknadu štete. Vjerovnik koji zbog neispunjenja dužnikove obveze raskida ugovor, dužan je to priopćiti dužniku bez odgađanja.

Ugovor se ne može raskinuti zbog neispunjenja neznatnog dijela obveze.

Raskidom ugovora obje su strane oslobođene svojih obveza, osim obveze na naknadu štete.

Ako bi zbog izvanrednih okolnosti nastalih nakon sklapanja ugovora, a koje se nisu mogle predvidjeti u vrijeme sklapanja ugovora, ispunjenje obveze za jednu ugovornu stranu postalo pretjerano otežano ili bi joj nanijelo pretjerano veliki gubitak, ona može zahtijevati da se ugovor izmijeni ili čak i raskine. Izmjenu ili raskid ugovora ne može zahtijevati strana, naravno prije isteka roka za ispunjenje, koja se poziva na promijenjene okolnosti ako je bila dužna u vrijeme sklapanja ugovora uzeti u obzir te okolnosti ili ih je mogla izbjeći ili savladati.

Ispunjenje može postati nemoguće zbog izvanrednih vanjskih događaja nastalih nakon sklapanja ugovora, a prije dospelosti obveze, koji se u vrijeme sklapanja ugovora nisu mogli predvidjeti, niti ih je ugovorna strana mogla spriječiti, izbjeći ili otkloniti te za koje nije odgovorna ni jedna ni druga strana.

Ako je između činidaba ugovornih strana u dvostrano obveznom ugovoru postojao u vrijeme sklapanja ugovora očiti nesrazmjer, oštećena strana može zahtijevati u roku od godine dana od njegova sklapanja poništavanje ugovora ako za pravu vrijednost tada nije znala niti je morala znati.

6. Ugovori

6.1. Ugovor o nalogu

Iako je možda najčešće korišten ugovor o posredovanju prilikom pružanja usluga u turizmu, nećemo krenuti s njim kako bismo prikazali odgovornosti i obveze koje proizlaze iz načina pružanja usluga u turizmu. Kretat ćemo se Zakonom o obveznim odnosima slijedeći njegov smisao i sadržaj.

Ugovorom o nalogu⁴⁵ najmoprimac (mandatar) se obvezuje i ujedno ovlašćuje poduzeti određene poslove za račun nalogodavca (mandatara).⁴⁶ Nalog sam za sebe nije ugovor, već jednostrana izjava volje. Tek prihvaćanjem od strane onoga kome je upućen, nastaje ugovor.

Ugovor o nalogu je konsenzualan ugovor.⁴⁷ Za sklapanje ugovora o nalogu nije propisan poseban oblik, dakle može biti sklopljen bilo usmeno, bilo pisano.⁴⁸

*Nalogoprimac radi u svoje ime, osim ako je uz nalog ovlašten i na zastupanje, u kojem slučaju radi u ime i za račun nalogodavca, pa se poslovi koje je sklopio s trećima smatraju kao da ih je sklopio sam nalogodavac. Primjer za rad u ime i za račun nalogodavca, imamo kod ugovora o punovlašću (zastupanju) u kojem je nalog jedan od važnijih elemenata. S druge strane kod, na primjer ugovora o komisiji, otpremi i posredovanju, u čiju konstrukciju je ugrađen nalog, komisionar, otpremnik i posrednik djeluju u svoje ime, a za račun komitenta kao nalogodavca. Prometno značenje naloga zapravo se i ostvaruje pretežito preko spomenutih ugovora kao specijalnih vrsta općeg ugovora o nalogu.*⁴⁹

Nalogoprimac ima pravo na naknadu za svoj trud, osim ako je drukčije ugovoreno ili proizlazi iz naravi međusobnog odnosa. Objekt ugovora su poslovi, pravne ili faktične naravi. U praksi se nerijetko radi o rezervaciji, pomoći pri pribavljanju putnih isprava, viza, sve češće o prihvatu i ispraćaju gostiju, obračunu, izdavanju računa, naplati boravišne pristojbe i slično. Nalogoprimac je dužan izvršiti nalog prema primljenim uputama, s pažnjom dobrog gospodarstvenika, ostajući u njegovim granicama i u svemu skrbiti o interesima nalogodavca i njima se rukovoditi. Zbog toga se nerijetko u ulozi nalogodavca pojavljuje poznati kupac, koji je u stanju dati precizan nalog. Na isti način valja postupiti i ako uputa nije bilo. Kad nalogoprimac smatra da bi izvršenje naloga po dobivenim uputama bilo od štete za nalogodavca, dužan je skrenuti na to njegovu pozornost i tražiti nove upute. Od uputa odstupa samo uz suglasnost nalogodavca, a kad mu zbog kratkoće vremena ili iz kakva drugog uzroka nije moguće tražiti suglasnost nalogodavca, može odstupiti od naloga i uputa samo ako je po procjeni svih okolnosti mogao osnovano smatrati da to zahtijevaju interesi nalogodavca. U protivnom će se smatrati poslovođom bez naloga.⁵⁰ Nalogoprimac je nalog dužan izvršiti osobno. Iznimno može izvršenje naloga povjeriti i drugome, no tada odgovara za izbor zamjenika i upute koje mu je dao. O obavljenom poslu nalogoprimac je dužan položiti račun i predati bez odugovlačenja nalogodavcu sve što je primio na temelju obavljanja povjerenih mu poslova, bez obzira je li ono što je primio za nalogodavca bilo dugovano ovome ili ne. Na zahtjev nalogodavca, najmoprimac je dužan podnijeti izvješće o stanju poslova i položiti račun i prije određenog vremena. Ukaže li se prilikom izvršenja naloga potreba za predumjiljivanjem stanovitog iznosa novca za predviđene izdatke, nalogodavac će ih naravno predumjiliti. Sve potrebne troškove što ih je učinio za izvršenje naloga, s kamatama od dana kad su učinjeni, nalogodavac je dužan naknaditi nalogoprimcu, čak i ako njegov trud bez njegove krivnje nije imao uspjeha. Najmodavac je dužan preuzeti obveze što ih je nalogoprimac uzeo na sebe obavljajući u svoje ime povjerene mu poslove, ili ga na drugi način osloboditi njih. Ako je najmoprimac pretrpio kakvu štetu u obavljanju naloga bez svoje krivnje, najmodavac će mu je također naknaditi.

Nalog prestaje kao i svaki drugi ugovor, suglasnošću volja sudionika odnosa, ispunjenjem te drugim zakonom određenim slučajevima kao što su prijeboj, otpust

⁴⁰ Članci 336. do 375. Zakona o obveznim odnosima.

⁴¹ Članak 357. Zakona o obveznim odnosima.

⁴² V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999., str. 101.

⁴³ V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999., str. 102.

⁴⁴ Članak 358. Zakona o obveznim odnosima.

⁴⁵ Ugovor o nalogu je uređen člancima 763.-784. Zakona o obveznim odnosima.

⁴⁶ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002., strana 521.

⁴⁷ Članak 247. Zakona o obveznim odnosima.

⁴⁸ I. Crnić, Zakon o obveznim odnosima, Opsežna sudska praksa, napomene i komentari, detaljno abecedno kazalo pojmova, Organizator, Zagreb, 2016., str. 1208.

⁴⁹ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002., strana 521.

⁵⁰ Članak 766. Zakona o obveznim odnosima.

duga, nemogućnost ispunjenja i slično.⁵¹ Kod naloga postoje i neke posebnosti. Nalog prestaje odustankom nalogodavca koji može odustati i bez razloga, no mora isplatiti nalogoprimcu odgovarajući dio naknade za trud i naknaditi mu štetu prouzročenu odustankom. Otkazati može i nalogoprimac, osim u nevrjeme, a da nisu postojali valjani razlozi kada se mora nastaviti starati o nalogu sve dok nalogodavac o istome ne preuzme brigu.

6.2. Ugovor o komisiji

Ugovorom o komisiji obvezuje se komisionar obaviti, uz proviziju, jedan ili više poslova u svoje ime i za račun komitenta. Komisionar ima pravo na proviziju i kad nije ugovorena. Taj je ugovor dvostranoobvezan i konsenzualan. Komisionar sklapa pravne poslove u svoje ime, ali za račun komitenta i u skladu s komitentovim nalogom, ne radi se o odnosu punomoćstva, već naloga.⁵² Objekt ugovora može biti svaki posao obveznog prava, kupnja, prodaja, ali i pribavljanje različitih usluga od strane turističkih agencija. Ugovor o komisiji je neformalan, radi se o tipičnom pomoćnom poslu robnog prometa i moraju se sklapati brzo.⁵³ Komisionar ne nastupa prema trećima kao punomoćnik, njemu je takva punomoć nepotrebna jer nastupa u svoje ime. Nastupa u svoje ime, po nalogu komitenta⁵⁴ i sva prava i obveze koje proizlaze iz pravnih poslova što ih sklapa komisionar ipak stvarno pripadaju komitentu iako je pravno njihov nositelj komisionar. Putem komisionog posla posredno postizemo učinke koje bi kod zastupstva postigli neposredno.⁵⁵

Komisionar je dužan položiti račun o obavljenom poslu bez nepotrebnog odgađanja i predati sve što je primio po osnovi posla izvršenog za njegov račun. Komisionar je dužan prenijeti na komitenta tražbine i ostala prava koja je stekao prema trećemu s kojim je obavio posao u svoje ime i za njegov račun. Ako je komisionar sklopio neki posao pod nepovoljnijim uvjetima od onih određenih nalogom kad to nije smio, dužan je naknaditi komitentu razliku, a i prouzročenu štetu. Ako je posao sklopljen pod

povoljnijim uvjetima od onih određenih nalogom, sva tako postignuta korist pripada komitentu.

Kao što smo bili naveli, komisionar ima pravo na proviziju. Ako iznos provizije nije određen ugovorom ili tarifom, komisionaru pripada provizija prema obavljenom poslu i postignutom rezultatu. Komisionar ima pravo i na troškove koji su bili potrebni za izvršenje naloga, s kamatama od dana kad su učinjeni. Ako ugovorom o komisiji nije što drugo određeno, komitent nije dužan komisionaru dati predujam⁵⁶ potreban za obavljanje posla.⁵⁷

Dodajemo jedno sjajno pravno tumačenje komisije kao pravnog instituta. *Komisionar sklapa pravne poslove u svoje ime, a za tuđi račun. S pravne točke gledišta, sva prava i obveze iz komisionog posla pripadaju komisionaru. Pravno je dakle u poslu angažiran komisionar. Međutim, ekonomski je u poslu angažiran komitent. To je važno jer sve tražbine iz sklopljenog posla za račun komitenta smatraju prema komisionaru i njegovim vjerovnicima tražbinama komitenta, makar mu ih komisionar još nije ustupio. Stoga komisionarevi vjerovnici⁵⁸ ne mogu takve tražbine plijeniti.*⁵⁹

6.3. Ugovor o trgovinskom zastupanju

Ugovorom o trgovinskom zastupanju obvezuje se zastupnik da će za vrijeme trajanja ugovora pregovarati s trećim osobama o sklapanju ugovora u ime i za račun nalogodavca te da će, ako je tako ugovoreno, i sklapati ugovore s trećim osobama u ime i za račun nalogodavca, a nalogodavac se obvezuje da će zastupniku za svaki ugovor kojega je on sklopio ili koji je sklopljen njegovim djelovanjem platiti određenu proviziju. Treće osoba mora imati siguran dokaz da učinci pravnog posla ne nastupaju za onoga koji volju stvarno očituje, nego za onoga u čije ime volju očituje.⁶⁰ Ugovor je dvostranoobvezan, konsenzualan i formalan⁶¹. Razlika prema ugovoru o posredovanju jest u tome što zastupnik nije obavezan posredovati između treće osobe i nalogodavca. Zastupnik može zahtijevati od nalogodavca da mu izda punomoć.⁶² *Punomoć je nalogodavčeva izjava upućena*

*trećim osobama kojom se ovlašćuje punomoćnika da sklapa pravne poslove u ime i za račun opunomoćitelja. Punomoć ovlašćuje nalogoprimca, koji se sada zove punomoćnik, prema trećima, dok ga nalog obvezuje interno.*⁶³

*Općenito zastupstvo u teoriji dijelimo na neposredno i posredno. Neposredno zastupstvo je zastupstvo u pravnom smislu. Neposredni zastupnik sklapa pravni posao vlastitim očitovanjem volje u ime i za račun zastupanoga, učinci pravnog posla nastaju neposredno za zastupanoga. Zastupani je onaj koji iz pravnog posla stječe prava i preuzima obveze. Pravni posao je sklopljen za samog zastupanog. Posredno, zastupstvo je takvo gdje zastupnik sklapa pravni posao u svoje ime, ali za račun zastupanoga. Budući da posredni zastupnik sklapa pravni posao u vlastito ime, to se i sam posao smatra njegovim pravnim poslom. On je osoba koja prema trećem, dakle prema suugovaratelju stječe prava i preuzima obveze. Primjer posrednog zastupstva imamo kod komisiona. Komisionar radi u svoje ime, a za račun komitenta.*⁶⁴

Zastupnik je dužan skrbiti o interesima nalogodavca te u svim poslovima koje poduzima postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja i pažnjom dobrog gospodarstvenika. Dužan je poduzimati sve što je potrebno kako bi posredovao i sklapao poslove za koje je ovlašten, držeći se pritom razumnih uputa nalogodavca. Zastupnik je dužan čuvati poslovnu, profesionalnu i službenu tajnu svog nalogodavca koju je doznao u vezi s povjerenim poslom te odgovara ako ih iskoristi ili drugome otkrije i poslije prestanka ugovora o trgovinskom zastupanju.⁶⁵

S druge pak strane nalogodavac je dužan u svom odnosu sa zastupnikom postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja i s pažnjom dobrog gospodarstvenika. Kad je to za obavljanje njegovih poslova potrebno, nalogodavac je dužan o svom trošku staviti zastupniku na raspolaganje uzorke, nacрте, cjenike, promidžbene materijale, opće uvjete poslovanja i ostalu dokumentaciju. Nalogodavac je, naravno, dužan isplatiti zastupniku proviziju za ugovore koji su za vrijeme trajanja ugovora o trgovinskom zastupanju sklopljeni njegovim posredovanjem te za ugovore što ih je zastupnik sklopio u ime i za račun nalogodavca, ako

je bio na to ovlašten. Zastupnik ima pravo na proviziju i za ugovore što ih je nalogodavac sklopio neposredno s klijentima koje je zastupnik našao.⁶⁶ Na naknadu troškova koji proizlaze iz redovitog obavljanja poslova nema pravo, osim ako je drukčije ugovoreno.⁶⁷

6.4. Ugovor o posredovanju

O velikoj sličnosti i težem razlikovanju ugovora o posredovanju od posredničkog ugovora o putovanju i ugovora o trgovinskom zastupanju je već bilo riječi te ostaje razložiti o kakvom se ugovoru zapravo radi.

Ugovorom o posredovanju obvezuje se posrednik dovesti u vezu s nalogodavcem osobu koja bi s njim pregovarala o sklapanju ugovora, a nalogodavac se obvezuje isplatiti mu određenu proviziju, ako ugovor bude sklopljen. Posrednik ima pravo i na naknadu troškova, bude li ugovorena. Može se ugovoriti da se ima i pravo na proviziju ako posrednikova nastojanja ostanu bez uspjeha. O takvom ugovoru sudit će se prema odredbama što vrijede za ugovor o djelu.⁶⁸ Ugovor je dvostranoobvezan i konsenzualan. Bitni su sastojci ugovora obveza posrednika dovesti treću osobu u vezu s nalogodavcem koja bi s njim pregovarala o sklapanju ugovora, a s druge strane obveza nalogodavca isplatiti posredniku određenu proviziju ako ugovor bude sklopljen.⁶⁹ Samim time posrednik nije strana ugovora, a također ako ne uspije u svom nastojanju, ne odgovara.⁷⁰ Ugovor o posredovanju može se sklopiti u bilo kojem obliku, iako se u praksi nerijetko koriste formularni, tipski ugovori. Za pretpostaviti je da se ugovor sklapa u ime i za račun pružatelja usluga ili druge turističke agencije, jer ako se sklapa za samog putnika teško da možemo govoriti o ugovoru o posredovanju. I u ovoj situaciji nerijetko se radi o ugovoru o trgovinskom zastupanju, tako da valja razlučiti u čije ime i za čiji račun se radi.⁷¹

6.5. Posrednički ugovor o putovanju

Posredničkim ugovorom o putovanju posrednik se obvezuje sklopiti, u ime i za račun putnika, bilo ugovor o putovanju u paket-aranžmanu⁷², bilo ugovor o izvršenju jedne ili više posebnih usluga koje omogućuju da se ostvari neko putovanje ili boravak, a putnik se obvezuje za to platiti naknadu.

⁵¹ Članak 161. do 182. Zakona o obveznim odnosima.

⁵² I. Crnić, Zakon o obveznim odnosima, Opsežna sudska praksa, napomene i komentari, detaljno abecedno kazalo pojmova, Organizator, Zagreb, 2016., str. 1231.

⁵³ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002., strana 531.

⁵⁴ Članak 786. Zakona o obveznim odnosima.

⁵⁵ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002., strana 530.

⁵⁶ Prema Vedrišu i Klariću, avans je iznos koji se daje unaprijed na račun djelomičnog ispunjenja još prije nego je tražbina dospjela.

⁵⁷ Ugovor o komisiji je uređen člancima 785.-803. Zakona o obveznim odnosima.

⁵⁸ Primjerice pravo komitenta u slučaju stečajja komisionara zahtijevati izlučenje stečajne mase.

⁵⁹ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002., strana 533.

⁶⁰ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002., strana 526.

⁶¹ Vrhovni sud, Rev-3534/95 od 2.3. 1999. Valjan je iako nije sklopljen u pisanoj formi ako je u cijelosti ispunjen.

⁶² Članak 313. Zakona o obveznim odnosima uređuje davanje punomoći.

⁶³ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002., strana 526.

⁶⁴ M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Zagreb, 2002., strana 525.

⁶⁵ Zakon o pružanju usluga u turizmu u članku 22. detaljnije propisuje čuvanje tajne.

⁶⁶ Detaljnije u Zakonu o obveznim odnosima članci 819. – 824.

⁶⁷ Ugovor o trgovinskom zastupanju je uređen člancima 804. – 834. Zakona o obveznim odnosima.

⁶⁸ Članci 590.-619. Zakona o obveznim odnosima uređuju ugovor o djelu.

⁶⁹ I. Crnić, Zakon o obveznim odnosima, Opsežna sudska praksa, napomene i komentari, detaljno abecedno kazalo pojmova, Organizator, Zagreb, 2016., str. 1257.

⁷⁰ Naravno da valja povezati s osnovnim odredbama Zakona o obveznim odnosima, da valja postupati u određenom obveznopravnom odnosu pažnjom koja se zahtjeva, članak 10.

⁷¹ Ugovor o posredovanju je uređen člancima 835. – 848. Zakona o obveznim odnosima.

⁷² Ovaj članak je stupio na snagu u izmijenjenom obliku 1. srpnja 2018. godine.

Posredničkim ugovorom o putovanju turistička agencija ovlaštena je u ime i za račun putnika pribaviti usluge vezane za putovanje ili boravak, zaključujući ugovore s davateljima usluga ili poduzimajući određene pravne akte koje trebaju proizvesti pravni učinak prema putniku. To znači da se navedenim ugovorom turistička agencija vezuje za putnika, a da između nje i davatelja usluga istodobno nema nikakve pravne veze jer je svoju aktivnost ograničila na zastupanje putnika.⁷³

U trenutku kada su ugovori o putovanju u paket-aranžmanu i ugovori o povezanom putnom aranžmanu detaljno razrađeni u Zakonu o pružanju usluga u turizmu, posrednički ugovor o putovanju doživljava promjene. Stoga članak 908. Zakona o obveznim odnosima propisuje da odredbe posebnog zakona⁷⁴ koje se odnose na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na odgovarajući se način primjenjuje na posrednički ugovor o putovanju, ako odredbama Zakona o obveznim odnosima nije što drukčije određeno. Kad posredničkim ugovorom o putovanju preuzima obvezu sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, posrednik je dužan prilikom sklapanja izdati potvrdu o putovanju koja, pored podataka propisanih posebnim zakonom⁷⁵ za potvrdu o ugovoru o paket-aranžmanu i oznake i adrese organizatora putovanja, mora sadržavati: ime, odnosno tvrtku i adresu posrednika te podatak da on istupa u tom svojstvu. Ako u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika, posrednik u organiziranju putovanja smatra se organizatorom putovanja. Posrednički ugovor o putovanju može se odnositi na sklapanje ugovora o pojedinačnoj usluzi, posrednik je tada dužan izdati potvrdu koja sadrži opis usluge s naznakom njezine cijene.⁷⁶

Posrednik će biti odgovoran svaki put kad je njegovom krivnjom nalog ostao neispunjen. Budući da je riječ o neispunjenju obveze na činjenje, neispunjenje će se razriješiti u naknadi štete koju trpi putnik. Svakako, obveza posrednika putovanja da poduzme povjereni mu pravni posao, prestat će ako nastupe okolnosti za koje nije kriv. U toj hipotezi putnik neće moći tražiti naknadu štete, ali će restitucijom moći povratiti eventualnu već

plaćenu nagradu i iznose predane radi obavljanja ili sklapanja povjerenog pravnog posla. Primjerice putnik je zatražio od turističke agencije da za njega i njegovu tajnicu pribavi tranzitne vize i putne isprave za boravak u Poljskoj i Rusiji za 4. srpnja 1959. Međutim, na granici je ustanovljeno da su vize ispostavljene za 4. lipnja. Putnik je vraćen s granice. Sud u Hanoveru našao je „turističku agenciju odgovornom za grubu nemarnost u izvršenju naloga“. H. Klatt, o. c., str. 7, Band I.⁷⁷

Ponekad posrednik mora odstupiti od danih uputa što neće predstavljati problem ako je dobio prethodnu suglasnost putnika, a ako nije, mora procijeniti da li je promjena u interesu putnika i bi li se suglasio s time.

S pravom se postavlja pitanje odgovornosti posrednika putovanja za štetu koju pretrpi putnik zbog „lošeg izbora“ davatelja usluga, npr. hotelijera, prijevoznika. Priklanjamo se obrazloženom stajalištu. *Posrednik putovanja u odabir i ispunjenje naloga mora uložiti dužnu pažnju „dobrog agenta“ jer je profesionalac i iz tog razloga mu putnik povjerava posao. No nalog putnika ne daje u svakom slučaju jednaku mjeru slobode posredniku putovanja u izboru davaocu usluge s kojim poduzima povjereni pravni posao. Prihvati li poduzetnik putovanja nalog putnika koji sadrži jasnu uputu u pogledu davatelja usluge čijim se uputama želi koristiti, ne može biti odgovoran za „loš izbor“ davaoca usluge kod kojega je putnik pretrpio štetu. On je ispunio svoju obvezu pažnjom „dobrog posrednika putovanja“ ako je slijedio upute putnika i zaključio ugovor s označenim davateljem usluga. Što ako je posrednik putovanja znao da je riječ o „lošem“ davaocu usluga? Nameće se afirmativan odgovor. Neshvatljivo je za „dobrog posrednika putovanja“ da bez reakcije kontaktira s vozačem za kojeg je znao da nema dozvolu za vožnju, ugostiteljem kod kojeg trovanje hranom ili krađe nisu rijetkost.*⁷⁸ Traži se da je davatelj usluge „objektivno loš“, ne udovoljava standardima profesije, nema ishođene dozvole i uvjete poslovanja i sl.

7. Zaključak

Zakon o pružanju usluga u turizmu definira usluge koje pružaju turističke agencije. Postoji, međutim, i općenitiji propis koji nam je u primjeni itekako relevantan, Zakon o obveznim odnosima. Prilikom pružanju usluga u turizmu radi se o poduzimanju svih pravnih i faktičnih radnji koje su potrebne da bi skup usluga bio putniku pružen prema programu putovanja. Usluge poticanja i olakšavanja turističkih putovanja vrlo su raznolike i razlikuju se po tome prema kome se izvršavaju, tko ih izvršava, po čijem nalogu, u čije ime i na brojne druge načine. Pokušali smo razjasniti odredbe općenitijeg propisa Zakona o obveznim odnosima i prava i obveze koje proizlaze općenito, a i iz pojedinih ugovornih odnosa koji nastaju u poslovanju.

Literatura

1. M. Vedriš, P. Klarić, Građansko pravo, Narodne novine, Zagreb, 2002.
2. V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999.
3. J. Marin, Primjena Zakona o pružanju usluga u turizmu – što je novo za pružatelje i korisnike usluga paket – aranžman i povezanih putnih aranžmana, Poredbeno pomorsko pravo, Vol. 58 No. 173, 2019.
4. I. Crnić, Zakon o obveznim odnosima, Opsežna sudska praksa, napomene i komentari, detaljno abecedno kazalo pojmova, Organizator, Zagreb, 2016.
5. Mrežna stranica Hrvatskog Sabora, Prijedlog Zakona o pružanju usluga u turizmu, Zagreb, listopad 2017.
6. Mrežna stranica Hrvatskog Sabora, Konačni prijedlog Zakona o izmjenama Zakona o obveznim odnosima, Zagreb, siječanj 2018.
7. Službeni list Europske unije, Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015.)
8. Zakonom o pružanju usluga u turizmu (Nar. nov., br. 130/17.)
9. Zakon o obveznim odnosima (Nar. nov., br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/17.)
10. Posebne uzance u ugostiteljstvu (Nar. nov., br. 16/95.)

Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika

J. Gotovca 1, 10000 Zagreb

T: +385 1 4686 502

dsaric@rif.hr

www.rif.hr



JEDINI SLATKOVODNI AKVARIJ U HRVATSKOJ

100 vrsta riba
40 endemskih vrsta
25 akvarija
5000 jedinki

RADNO VRIJEME
ŠKOLSKA SEZONA (01.04.-14.06.) 08:00 - 19:00 h
LJETNO RADNO VRIJEME
(15.06.-30.09.) 09:00 - 19:00 h
ZIMSKO RADNO VRIJEME
(01.10.-31.03.) 09:00 - 17:00 h

Javna ustanova AQUATIKA - SLATKOVODNI AKVARIJ KARLOVAC

Branka Čavlovića Čavleka 1A, Karlovac

+385 47 659 112 info@aquariumkarlovac.com www.aquariumkarlovac.com



⁷³ V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999., str. 114.

⁷⁴ Misli se Zakona o pružanju usluga u turizmu.

⁷⁵ Misli se Zakon o pružanju usluga u turizmu.

⁷⁶ Posrednički ugovor o putovanju je uređen člancima 904. – 908. Zakona o obveznim odnosim

⁷⁷ V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999., str. 124.

⁷⁸ Preuzeto iz V. Gorenc, V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999., str. 126.