

*Др Драган Вујисић, редовни професор  
Правног факултета Универзитета у Крагујевцу*

*УДК: 338.487  
DOI: 10.46793/XVMajsko.333V*

## **ТУРИСТИЧКЕ АГЕНЦИЈЕ\***

### **Резиме**

*Масовним развојем туризма све већи значај добијају туристичке агенције, као најзначајнији субјекти уговора о туристичким услугама. У праву Републике Србије туристичке агенције су регулисане Законом о туризму из 2019. године. Предмет овог рада су одредбе Закона о туризму којима су регулисани појам и делатност туристичких агенција, врсте туристичких агенција, услови за обављање делатности, као и посебне обавезе које туристичке агенције имају у пословном промету, које постоје паралелно са уговорним обавезама преузетим појединим уговором о туристичким услугама.*

**Кључне речи:** *туристичке агенције, туристичка агенција организатор туристичког путовања, туристичка агенција посредник у продаји туристичког путовања, лиценца за организовање туристичког путовања, обавезе туристичких агенција.*

### **1. Увод**

Нагли привредни напредак у Европи као последица нових техничких достигнућа, посебно на подручју индустрије и трговине, узроковао је и веће промене у организацији и спровођењу путовања тако да се од средине 19. века може говорити о почецима организованог туризма. Прво организовано путовање везано је за име Томаса Кука. Он је организовао превоз 570 туриста, који су 1841. године учествовали на једном конгресу. Кук је предложио железници своју услугу у организацији и бољој искоришћености превозног средства уз пружање повољније цене превоза. Кук је изнајмио целу композицију и организовао превоз путника. За учеснике је обезбедио чај и свечану музику, а цена овог аранжмана по особи износила је један шилинг. Постигавши добар пословни успех, Кук је убрзо основао путничку агенцију која се, због раста интереса за оваквом врстом путовања, нагло развијала (*Thomas Cook and son* 1845. године). 1851. године организовао је посету

---

\* Рад је написан у оквиру пројекта Правног факултета Универзитета у Крагујевцу "XXI век – век услуга и Услужног права", бр. 179012, који финансира Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

светској изложби у Лондону, 1864. прво путовање из Енглеске у Швајцарску, 1869. године прво путовање изван Европе у Египат, а у 1871. године организовао је прво путовање око света.<sup>1</sup>

У времену када се укупан обим туристичке активности процењује на више милијарди домаћих и страних долазака, на више стотина милиона запослених у туризму, како се непрестано јављају нове потребе туриста и како се повећава број и разноврсност услуга које можемо сврстати у туристичке, набројати шта све може представљати, а камоли шта представља туристичке услуге је тежак задатак. У покушају да се направи листа туристичких услуга, оне обухватају, пружање услуга туристичких агенција, туристичког водича, туристичког пратиоца, туристичког аниматора, пружање услуга у наутичком, ловном, спортско-рекреативном, сеоском, здравственом, конгресном и другим облицима туризма (тзв. туристичка делатност), угоститељске услуге (тзв. угоститељска делатност); у ширем смислу и услуге из области саобраћаја, осигурања, банкарства, трговине, пољопривреде, занатства, културе, забаве, и друге везане за туристичку и угоститељску делатност.<sup>2</sup>

У послу обављања туристичких услуга јавља се велики број учесника, као давалаца туристичких услуга, корисника туристичких услуга, као и велики број агената и посредника између непосредних давалаца туристичких услуга и корисника туристичких услуга (туриста) са разноврсном улогом. Развојем туризма све већи значај добијају туристичке агенције које обављају агенцијске и посредничке послове, када иступају у име и за рачун туристе (путника) или у своје име а за рачун туристе, али данас све чешће и самостално пружају одређене туристичке услуге када иступају у своје име и за свој рачун (када се јављају као непосредни даваоци одређених услуга).

У праву Републике Србије туристичке агенције су регулисане Законом о туризму из 2019. године (у даљем тексту: ЗОТ).<sup>3</sup> ЗОТ-ом су регулисани појам и делатност туристичких агенција, врсте туристичких агенција, услови за обављање делатности, као и посебне обавезе које туристичке агенције имају у пословном промету, које постоје паралелно са уговорним обавезама преузетим појединим уговором о туристичким услугама (уговор о организовању путовања, посреднички уговор о путовању, уговор о алотману итд).

## 2. Појам и делатност туристичких агенција

Туристичка агенција је привредно друштво, предузетник, друго правно лице или огранак страног правног лица које обавља делатност

---

<sup>1</sup> Вујисић, Д., *Уговори о туристичким услугама*, Зборник радова: XXI век услуга и Услужног права, Крагујевац, 2011, стр. 286.

<sup>2</sup> Исто, стр. 287.

<sup>3</sup> „Службени Гласник Републике Србије“, бр. 17/2019.

туристичких агенција под условима прописаним законом.<sup>4</sup> Туристичке агенције су субјекти код свих уговора о туристичким услугама који су регулисани у Закону о облигационим односима; оне су организатори сваког посла из ове области и посредник између свих других учесника уговора о туристичким услугама; повезују све друге субјекте ових уговора, тј. даваоце и кориснике туристичких услуга; такође, обављају не само посредничке и агенцијске услуге, већ могу и директно пружати туристичке услуге у властитој организацији.<sup>5</sup> Изузетно, синдикалне организације, удружења пензионера, феријалне, студентске, извиђачке и планинарске организације и установе социјалне и дечије заштите, као и друга удружења и организације, могу само за своје чланове, односно кориснике, у складу са својим статутом, организовати туристичко путовање или излет, без сврхе стицања добити; тзв. туристичко путовање за сопствене потребе.<sup>6</sup>

Делатност туристичке агенције, генерално, јесте организовање, понуда, продаја и реализовање туристичких путовања, излета и пружање других услуга уобичајених у туристичком промету.<sup>7</sup> А, конкретно, организовање и реализовање туристичких путовања у земљи и у иностранству; организовање и реализовање путовања ученика и студената у иностранство ради учења страног језика или стручног усавршавања са могућношћу обављања привремених и повремених послова; понуда, продаја и посредовање у продаји туристичких путовања; прихват и превоз путника; организовање излета, туристичких разгледања, забавних програма и слично, као и посредовање у организовању скупова, сајмова, манифестација и спортских приредби; пружање, односно, посредовање у пружању услуга туристичких водича, туристичких пратилаца, локалних туристичких водича и туристичких аниматора; прибављање путних исправа, резервација и продаја путних карата у име и за рачун домаћих и страних превозника; резервација и продаја туристичких, угоститељских и других услуга везаних за путовање и боравак путника; посредовање у пружању услуга смештаја и исхране у објектима домаће радиности и сеоског туризма; посредовање у продаји специфичних туристичких услуга; посредовање у изнајмљивању возила туристима и путницима; резервација и продаја карата за спортске, културне и друге приредбе и манифестације, заступање у осигурању путника и пртљага, продаја туристичких публикација; и друге послове уобичајене у туристичком промету.<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> ЗОГ, чл. 3 тач. 27.

<sup>5</sup> Велимировић, М., *Уговори у привреди*, Београд, 1994, стр. 435.

<sup>6</sup> ЗОГ, чл. 84 ст. 1.

<sup>7</sup> ЗОГ, чл. 3 тач. 3.

<sup>8</sup> ЗОГ, чл. 52.

### 3. Врсте туристичких агенција

ЗОТ дели туристичке агенције на: туристичка агенција организатор туристичког путовања и туристичка агенција посредник у продаји туристичког путовања.<sup>9</sup> Иако наводи да агенције дели према врсти услуга које пружају, он их дели према врсти уговора које закључују с клијентима. Увођењем таквог критерија поделе туристичких агенција, законодавац је одступио од усвојене поделе туристичких агенција према предмету пословања на просистичке (туроператоре), детаљистичке и просистичко-детаљистичке агенције.<sup>10</sup> Потребно је правити разлику између туристичких агенција (детаљистичких и просистичко-детаљистичких, које претежно посредују при појединачним услугама) и туроператора (чији је предмет пословања организовање путовања и који само изузетно клијентима непосредно нуде те аранжмане). Ради се о две различите врсте послова које обављају различити субјекти. Организатори (туроператори) дистрибуцију својих аранжмана претежно обављају посредством многобројних, различитих агенција (индиректна дистрибуција), али могу и сами, непосредно закључивати уговоре о организовању путовања с клијентима (директна дистрибуција). Посредници (детаљисти), по правилу, клијентима нуде и прибављају туђе аранжмане од различитих организатора, али ако су регистровани и као организатори (детаљистичко-просистичка агенција), понекад и сами организују путовања (и нуде их клијентима сами и/или путем других агенција). Извори прихода организатора путовања јесте “продаја сопственог производа”, а код детаљистичких и детаљистичко-просистичких агенција то је провизија. Због различитости послова, укључујући ту и разлике у образованости кадрова, опремљености простора у којима се обављају и сл., у пракси су послови организовања и нуђења аранжмана одвојени.<sup>11</sup>

### 4. Услови за обављање делатности туристичких агенција

Делатност туристичке агенције обавља се у простору, односно месту пословања који испуњава прописане услове у погледу уређења и опремања. Делатност туристичке агенције може се обављати повремено на сајмовима и на другим јавним манифестацијама, а најдуже 15 дана, под условима и на начин прописан ЗОТ и прописима донетим на основу ЗОТ.<sup>12</sup> Простор, односно место

---

<sup>9</sup> ЗОТ, чл. 49.

<sup>10</sup> Вуконић, Б., *Туристичке агенције*, Загреб, 1998, стр. 1.

<sup>11</sup> Горенц, В., Пешутић, А., *Разграничење организатора и посредника путовања*, Зборник радова Правног факултета у Загребу, посебан број, 2006, стр. 23.

<sup>12</sup> ЗОТ, чл. 50 ст. 3 у вези са чл. 46 ст. 3.

пословања туристичке агенције, која продаје услуге искључиво електронским путем, не мора да испуњава услове у погледу уређења и опремања.<sup>13</sup>

Туристичка агенција мора да има у сваком простору, односно месту пословања у коме обавља делатност туристичке агенције једно запослено лице, са пуним радним временом у својству руководиоца. Ово лице мора да: 1) зна српски језик; 2) активно зна најмање један страни језик; 3) има најмање вишу стручну спрему, односно стечено високо образовање на основним академским студијама у обиму од најмање 180 ЕСПБ бодова, основним струковним студијама, односно на студијама у трајању од три године, за рад код организатора путовања; 4) има најмање средње образовање у четворогодишњем трајању туристичког, економског или другог друштвеног смера за рад код посредника; 5) има радно искуство у туристичкој делатности у трајању од: (а) три године за рад код организатора путовања; (б) једне године за рад код посредника. Запослено лице које је у непосредном контакту са странкама мора да има најмање средње образовање у четворогодишњем трајању и да познаје најмање један страни језик.<sup>14</sup>

Посебни услови за обављање делатности важе за туристичке агенције организаторе путовања. Наиме, за обављање послова организовања и реализовање туристичких путовања у земљи и у иностранству, као и за обављање послова организовања и реализовања путовања ученика и студената у иностранство ради учења страног језика или стручног усавршавања са могућношћу обављања привремених и повремених послова неопходно је поседовање тзв. лиценце за организовање туристичког путовања.<sup>15</sup>

Лиценца за организовање туристичког путовања се рангира у различите категорије. На захтев подносиоца Регистратор туризма решењем издаје лиценцу, са роком важења од три године, од дана издавања решења подносиоцу захтева које нарочито садржи: пуно пословно име, матични број и седиште. Уз захтев за издавање лиценце подносилац прилаже доказе о испуњености прописаних услова за одређену категорију лиценце. Регистровани подаци се објављују на интернет страници Агенције за привредне регистре истог дана када је донето решење о издавању лиценце. Агенција за привредне регистре је дужна да на захтев Министарства у року од 15 дана достави податке о туристичким агенцијама, издатој категорији лиценце организатора путовања, року важења лиценце, гаранцији путовања и др. Против решења Регистратора туризма може се изјавити жалба министру, у року и на начин прописан законом којим се уређује поступак регистрације у Агенцији за привредне регистре. Министарство може податке о туристичким агенцијама, издатој категорији

---

<sup>13</sup> ЗОТ, чл. 50 ст. 2.

<sup>14</sup> ЗОТ, чл. 51.

<sup>15</sup> ЗОТ, чл. 53.

лиценце организатора путовања, року важења лиценце, гаранцији путовања и др, да учини јавно доступним, објављивањем на сајту Министарства.<sup>16</sup>

Лиценца, као и промена категорије лиценце се може обновити на начин и под условима под којима се издаје, с тим да се захтев за обнављање лиценце мора поднети најкасније 35 дана пре истека рока важења лиценце. На захтев организатора путовања Регистратор туризма издаје свечану форму лиценце.<sup>17</sup>

У ЗОТ- у су прописани и услови за издавање лиценце. Лиценца се издаје привредном друштву, другом правном лицу или предузетнику: 1) који има запослено најмање једно лице у својству руководиоца, које има најмање средње образовање у четворогодишњем трајању и познаје најмање један страни језик; 2) који се не налази у поступку стечаја или ликвидације; 3) коме у претходних 36 месеци није одузета лиценца; 4) чији оснивачи или лица која након оснивања приступе привредном друштву нису физичка лица којима је као предузетницима одузета лиценца, односно која су директно или индиректно имала контролно учешће у капиталу привредног друштва коме је одузета лиценца; 5) коме 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; 6) који има депонована средства код банке, са прописаним износом у зависности од категорије лиценце; 7) који има прописану гаранцију путовања за случај инсолвентности и ради накнаде штете путнику настале неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем уговорних обавеза.<sup>18</sup>

Гаранцијом путовања услед инсолвентности организатора путовања посебно се обезбеђују трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у земљи и иностранству, као и сва настала потраживања путника.<sup>19</sup> Гаранцијом путовања ради накнаде штете обезбеђује се накнада штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора путовања, које су одређене општим условима и програмом путовања.<sup>20</sup> Корисник гаранције путовања је лице које у складу са овим законом има право на накнаду трошкова, и то: 1) лице које је измирило трошкове нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка; 2) путник у случају неиспуњења, делимичног испуњења или неуредног испуњења обавеза организатора путовања, које су одређене општим условима и програмом путовања. Гаранцију путовања у прописаном износу, као и прописан депозит у

---

<sup>16</sup> ЗОТ, чл. 54.

<sup>17</sup> ЗОТ, чл. 55.

<sup>18</sup> ЗОТ, чл. 57.

<sup>19</sup> ЗОТ, чл. 58 ст. 1.

<sup>20</sup> ЗОТ, чл. 58 ст. 2.

зависности од категорије лиценце, организатор путовања мора да има за све време трајања лиценце.<sup>21</sup>

Лиценца престаје да важи: 1) истеком рока за који је издата; 2) на основу захтева носиоца лиценце; 3) одузимањем лиценце; 4) престанком привредног друштва, предузетника, другог правног лица услед чега се то правно лице или предузетник брише из одговарајућег регистра.<sup>22</sup>

## 5. Обавезе туристичких агенција

Туристичка агенција је дужна да: 1) на улазу у седиште видно истакне пословно име и матични број, а на улазу у огранак, односно издвојено место, пословно име, седиште, матични број и назив или ознаку огранка, односно издвојеног места; 2) на улазу у туристичку агенцију видно истакне ознаку организатора путовања са категоријом лиценце, односно ознаку посредника, као и радно време и да га се у свом пословању придржава; 3) сваку промену регистрованог податка о седишту и огранку, односно издвојеном месту пријави одговарајућем регистру у року од седам дана; 4) за услуге које продаје поседује уговор, неки други документ или писану потврду трећих лица којима је поверено извршење тих услуга; 5) у случају када нуди појединачну услугу објави услове, садржај и цену те услуге (визирање, резервације, улазнице и сл.); 6) се придржава објављених услова и садржаја; 7) се придржава истакнутих, односно објављених цена; 8) у прописаном облику, садржини и начину води евиденцију уговора о посредовању, као и уговора закључених са трећим лицима којима је поверено извршење услуга из програма путовања; 9) у прописаном облику, садржини и начину води евиденцију програма путовања; 10) у прописаном облику, садржини и начину дневно води евиденцију продатих туристичких путовања; 11) уручи путнику уговор, односно потврду о продаји туристичке услуге; 12) изда путнику прописани рачун, карту или други документ са бројем и датумом, којим се потврђује пријем уплате; 13) уручи путнику или већем броју лица потврду о гаранцији путовања, са подацима потребним за њено активирање, коју издаје на прописан начин; 14) у погледу евиденције продатог туристичког путовања, односно издате гаранције путовања поступи на прописан начин; 15) у погледу ближих услова и начина уплате средстава од продатог туристичког путовања, начина уређивања међусобних односа организатора путовања, посредника и путника, поступи на прописан начин; 16) на истинит, јасан, разумљив и необмањујући начин, обавештава корисника услуге о услузи коју нуди, у погледу начина, времена пружања услуге, реализације, цене, посебних погодности, других трошкова и сл.; 17) у периоду од две године чува сву документацију у вези са продатим туристичким путовањима (општи услови, програм путовања, потврда о

---

<sup>21</sup> ЗОТ, чл. 59.

<sup>22</sup> ЗОТ, чл. 62.

путовању, издате гаранције путовања, уговори са трећим лицима, уговори о посредовању, прописане евиденције и др.); 18) приликом електронске продаје туристичког путовања, излета и других туристичких услуга у погледу ближих услова, начина и садржине, као и других услова поступа на прописан начин; 19) кориснику услуге омогући подношење рекламације; 20) скраћенице DMC и PCO користи под прописаним условима; 21) у свим пословима поступа са пажњом доброг привредника.<sup>23</sup>

Организатор путовања је дужан да: 1) сваку промену података пријави Регистру туризма у року од седам дана; 2) утврди опште услове путовања и да изради програм путовања у писаној форми (штампаној, електронској или на трајном носачу записа) и да их се придржава; 3) продаје програм путовања који је припремљен на основу закљученог уговора са трећим лицима, којима је поверено извршење услуга из тог програма путовања; 4) за сваког путника, односно уговорено туристичко путовање обезбеди гаранцију путовања; 5) у прописаном облику, садржини и начину води евиденцију издатих гаранција путовања; 6) у случају отказа путовања од стране организатора путовања путнику изврши повраћај уплаћених средстава у року од 15 дана; 7) путнику врати разлику између уговорене цене путовања и цене путовања снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга у року од 15 дана, у случају неизвршења или непотпуног извршења услуга обухваћених програмом путовања, на прописан начин; 8) путнику врати уплаћена средства у случају отказа путовања од стране путника, у висини одређеној општим условима путовања, у року од 15 дана од дана отказа путовања; 9) обезбеди смештај путника за све време трајања путовања; 10) обезбеди повратак путника на одредиште; 11) се стара да путници не буду неоправдано задржани на путовању дуже него што је предвиђено програмом путовања; 12) ангажује током целог туристичког путовања најмање једног туристичког пратиоца или туристичког водича за туристичку групу, а по превозном средству којим се обавља услуга превоза; 13) ангажује представника на туристичкој дестинацији за туристичку групу, ако на дестинацији нису ангажована туристички пратиоци или водичи; 14) за оне путнике, који не чине туристичку групу, омогући контакт за хитне случајеве са одређеним локалним представником или агенцијом; 15) за пружање услуге туристичког водича, туристичког пратиоца или локалног туристичког водича, ангажује лице које испуњава законом прописане услове; 16) за представника на туристичкој дестинацији ангажује лице које поседује најмање средње образовање у четворогодишњем трајању и зна српски језик.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> ЗОТ, чл. 67.

<sup>24</sup> ЗОТ, чл. 68.



*Dragan Vujisić, Ph.D., Full-time Professor  
Faculty of Law, University of Kragujevac*

## **TOURIST AGENCIES**

### ***Summary***

*The consequence of the massive development of tourism has been increased importance of tourist agencies, as the most important subjects of agreements on tourist services. In the Serbian law, tourist agencies are regulated by the Law on Tourism from 2019. The subject of this paper are provisions from the Law on Tourism which regulate the definition and field of activities of tourist agencies, sorts of tourist agencies, requirements for conducting business activities, as well as special obligations which tourist agencies have in the operation of their business, which exist together with contractual obligations incurred in concrete agreements on tourist services.*

**Key words:** *tourist agencies, tourist agency organizer of the package travel, tourist agency agent in the purchase of package travel, license for the organization of package travel, obligations of tourist agencies.*

### **Литература**

- Велимировић, М., *Уговори у привреди*, Београд, 1994.  
Вујисић, Д., *Уговори о туристичким услугама*, Зборник радова: XXI век услуга и Услужног права, Крагујевац, 2011.  
Вуконић, Б., *Туристичке агенције*, Загреб, 1998.  
Горенц, В., Пешутић, А., *Разграничење организатора и посредника путовања*, Зборник радова Правног факултета у Загребу, посебан број, 2006.