



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Број: 011-00-00537/2017-03

Датум: 13. октобар, 2017. године

Немањина 22-26

Београд

СЕКТОР ТУРИСТИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ

Предмет: Мишљење о примени прописа из области туризма

Од стране Сектора туристичке инспекције овог министарста упућен је допис са захтевом за давањем мишљења о примени прописа из области туризма, а у вези са применом одредби Правилник о ближим условима и начину уплате средстава од продатог туристичког путовања, начину уређивања међусобних односа организатора путовања и посредника, као и однос организатора путовања и посредника према путнику ("Сл. гласник РС", бр. 91/2016).

Конкретно, питање се односи да ли се подношење рекламације од стране путника посреднику, преко кога је купљено туристичко путовање, има сматрати као да је поднето организатору путовања и да ли од тог датума почињу да теку рокови за подношење рекламације.

С тим у вези указује се на следеће:

Правилником о ближим условима и начину уплате средстава од продатог туристичког путовања, начину уређивања међусобних односа организатора путовања и посредника, као и однос организатора путовања и посредника према путнику у члану 9. прописано је да након завршетка туристичког путовања путник може поднети рекламацију и посреднику, преко кога је купљено туристичко путовање. У случају из става 1. овог члана посредник најкасније до краја наредног радног дана од дана пријема рекламације, исту прослеђује организатору путовања. Датумом подношења рекламације од стране путника

сматра се датум предаје писаног документа или е-маила организатору путовања, односно посреднику преко кога је купљено туристичко путовање.

Наиме, с обзиром да туристичка агенција посредник у продаји туристичког путовања, а на основу уговора, наступа у име и за рачун организатора путовања, то се свака активност посредника од продаје аранжмана, па до пријема рекламације има сматрати као да је наступио и сам организатор.

Такође се указује да цитирани Правилник управо упућује на обавезу да, између осталог, организатор путовања и посредник уреде међусобне односе, сагласно позитивним прописима (посреднички уговор о путовању или неки други уговор).

Између осталог у предметној ситуацији се пошло од начела заштите потрошача да поступање привредних субјеката, које је у супротности са позитивним прописима, не може путника ставити у такву ситуацију да он сноси штетне последице таквог пропуштања.

Конкретно, у одговору на питање, у вези са напред наведеним, несумњиво проистиче да се поднета рекламације од стране путника посреднику, преко кога је купљено туристичко путовање, има сматрати као да је поднета организатору путовања, а као датум подношења се сматра онај датум када је та рекламација поднета и посреднику преко кога је купљено туристичко путовање.

Ослобођено од плаћања таксе за мишљење о примени републичких прописа по члану 18. Закона о републичким административним таксама Закона о републичким административним таксама ("Сл. гласник РС", бр. 43/2003, 51/2003 - испр., 61/2005, 101/2005 - др. закон, 5/2009, 54/2009, 50/2011, 70/2011 - усклађени дин. изн., 55/2012 - усклађени дин. изн., 93/2012, 47/2013 - усклађени дин. изн., 65/2013 - др. закон, 57/2014 - усклађени дин. изн., 45/2015 - усклађени дин. изн., 83/2015, 112/2015, 50/2016 - усклађени дин. изн. и 61/2017 - усклађени дин. изн.).



ДРЖАВНИ СЕКРЕТАР

Татјана Матић