



Република Србија

МИНИСТАРСТВО

ТУРИЗМА И ОМЛАДИНЕ

Број: 003574269 2026 13450 003 006 016 012

Датум: 6. август 2026. године

Немањина 22-26

Београд

СЕКТОР ТУРИСТИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ

БЕОГРАД

Омладинских бригада 1

ПРЕДМЕТ: Мишљење о примени прописа из области туризма

Дана 29. јула 2026. године упутили сте захтев за тумачење прописа из области туризма у делу који се односи на примену члана 71. Закона о туризму („Сл. гласник РС”, број 17/19 – у даљем тексту: Закон), а у вези са новоутврђеном праксом туристичких агенција да прописују такозване посебне услове отказа уговора о путовању за поједине дестинације, у којима се не предвиђа право путника на благовремени отказ, односно право организатора путовања на накнаду административних трошкова када је путник благовремено, пре рока предвиђеног општим условима путовања, отказао туристичко путовање.

У поступку инспекцијског надзора пословања туристичких агенција утврђено је да је један број туристичких агенција за поједине дестинације, у оквиру програма путовања, утврдио посебне услове отказа уговора о путовању који садрже само основ за обрачун накнаде која припада организатору путовања, изражене процентуално, по скали отказа у односу на укупну цену путовања, а која могућност, друкчије уређена, је наведена у општим условима путовања у делу којим се дефинишу права путника у вези са отказом путовања.

Такође је утврђено да поједине туристичке агенције у оквиру општих услова путовања, у делу којим се дефинишу права путника у вези са отказом путовања, утврђују посебне услове за поједине врсте туристичких путовања (бродска крстарења, ђачке и студентске екскурзије), односно утврђују посебне скале отказа.

Захтевом се упућује на члан 71. став 2. тачка 3) Закона где је прописано да општи услови путовања нарочито садрже право организатора путовања на накнаду административних трошкова када је путник благовремено, пре рока предвиђеног општим условима путовања, отказао туристичко путовање.

Даље, у напред наведеним ситуацијама, туристичке агенције при утврђивању посебних услова отказа уговора о путовању не наводе рок за благовремени отказ путовања од стране путника, већ се у оквиру скале отказа дефинишу процентуални износи уплаћених средстава које агенције задржавају одмах по уплати, а до предвиђених рокова пре отпочињања путовања, без остављања права путнику да благовремено откаже путовање уз право агенције на задржавање административних трошкова, а које право путника је, осим у члану 71. став 2. тачка 3) Закона, прописано и чланом 877. став 2. Закона о облигационим односима, односно чланом 107. став 2. Закона о заштити потрошача.

С тим у вези, захтевом се тражи тумачење члана 71. став. 2. тачка 3) Закона, са посебним освртом на питање да ли туристичке агенције имају обавезу да у општим условима путовања и посебним условима отказа уговора о путовању за поједине дестинације и поједине врсте туристичких путовања (у делу права путника на отказ путовања и обрачуна накнаде која припада организатору путовања), пропишу право путника на благовремени отказ, односно право организатора путовања на накнаду административних трошкова када је путник благовремено, пре рока предвиђеног општим условима путовања, отказао туристичко путовање.

У вези са напред наведеним обавештавате се о следећем:

Полазећи од тога да је тежиште захтева базирано на праву организатора путовања да за различите врсте туристичких путовања предвиди различите услове отказа, као и на његову обавезу да општим условима путовања уреди право на накнаду административних трошкова када путник благовремено, пре рока предвиђеног тим условима, откаже туристичко путовање, при чему се не сме довести у питање право путника на благовремени отказ и правне последице таквог отказа, предметно питање не може се тумачити изоловано од одредаба Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС”, број 35/26). Из тог разлога, у овом мишљењу, поред одредаба Закона, биће размотрене и релевантне одредбе Закона о заштити потрошача, ово посебно јер се предметна ситуација не може посматрати искључиво са становишта права организатора путовања, већ у контексту укупног уговорног односа који подразумева и права путника утврђена наведеним прописима.

Из напред наведеног упућује се на одредбе које у већем делу уређују ову област, и то:

Члан 3. тачка 43) Закона прописује да *уговор о организовању путовања* чине општи услови путовања, програм путовања, потврда о путовању, ваучер и др., које туристичка агенција уручује путнику, непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа.

Чланом 68. став 1. тач. 2) и 8) Закона прописано је да је организатор путовања дужан да:

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;

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.

Чланом 70. Закона прописано је да је организатор путовања дужан да опште услове путовања утврди у складу са овим законом, а на питања која нису посебно уређена овим законом сходно примени одговарајуће одредбе закона којим се уређује заштита потрошача и закона којим се уређују облигациони односи, као и да су ништаве одредбе уговора о организовању путовања којима се искључује или смањује одговорност организатора путовања.

У члану 71. Закона, између осталог, прописано је да се општим условима путовања уређују права и обавезе организатора путовања и права и обавезе путника, као и да општи услови путовања нарочито садрже право организатора путовања на накнаду административних трошкова када је путник благовремено, пре рока предвиђеног општим условима путовања, отказао туристичко путовање.

Указујемо да интенција наведених одредаба члана 71. Закона није само да се организатору путовања призна право на накнаду административних трошкова, већ и да се путнику обезбеди правна сигурност и предвидивост у погледу финансијских последица отказа путовања. То произлази већ из става 1. наведеног члана, којим је прописано да се општим условима путовања уређују како права и обавезе организатора путовања, тако и права и обавезе путника. Сходно томе, право организатора да наплати административне трошкове истовремено подразумева право путника да унапред, јасно и недвосмислено буде упознат са условима, висином и начином обрачуна тих трошкова, како би могао да процени последице евентуалног отказа путовања и да своје понашање усклади са тим условима.

Уједно, из одредбе члана 115. став 1. тачка 7) Закона о заштити потрошача проистиче обавеза да, пре закључења уговора о организовању путовања, повезаног путног аранжмана или излета, организатор, односно посредник путнику пружи све информације на српском језику и то, између осталог, о могућности да путник раскине уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања, уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са чланом 129. овог закона (тачка 7).

Даље, чланом 117. ст. 1. и 2. Закона о заштити потрошача је прописано да предуговорне информације из члана 115. овог закона чине саставни део уговора и могу се променити само ако се уговорне странке о томе изричито сагласе, као и да је организатор односно посредник дужан да те информације путнику, пре закључења уговора о организованом путовању, пружи на разумљив и необмањујући начин. Информације морају бити уочљиве.

Такође, чланом 119. ст. 1. и 3. Закона о заштити потрошача прописано је да се уговор о организовању путовања закључује у писменој форми на разумљив и необмањујући начин, као и да информације које се пружају путнику у складу са чл. 115. и 116. овог закона чине саставни део уговора о организовању путовања и не могу се мењати, осим уз изричиту сагласност уговорних страна.

Законом о заштити потрошача уређује се и питање одустанка путника од путовања, где се у члану 129. ст. 1, 2, 7. и 8. прописује:

Путник може пре отпочињања туристичког путовања потпуно или делимично одустати од уговора о организовању путовања.

Ако путник пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора у примереном року који се одређује узимајући у обзир врсту туристичког путовања

(благовремени одустанак), организатор има право на накнаду административних трошкова.

Право на накнаду административних трошкова организатор остварује по закљученом уговору, а у случају да је једним уговором обухваћено више путника организатор остварује право на једну накнаду.

Изузетно од става 7. овог члана право на накнаду административних трошкова организатор остварује и по сваком путнику из уговора, уз обавезу да докаже уручење уговора, општих услова путовања, програма путовања и др. сваком путнику појединачно.

У вези са напред наведеним, може се закључити да одредбе Закона и Закона о заштити потрошача треба тумачити као међусобно повезан и јединствен нормативни оквир који обезбеђује равнотежу права и обавеза организатора путовања и путника, која проистичу из уговора о организовању путовања.

Из члана 71. став 2. тачка 3) Закона, а у вези са чланом 129. Закона о заштити потрошача, произлази да је организатор путовања дужан да у општим условима путовања јасно и недвосмислено утврди рок до кога се отказ сматра благовременим, као и правне последице таквог отказа. Само ако је тај рок одређен, могуће је утврдити када путник остварује право на благовремени отказ, а организатор право на накнаду административних трошкова. Супротним поступањем организатор путовања би практично „укинуо” институт благовременог отказа, иако је његово постојање претпоставка која проистиче из напред наведених закона.

Такође, када организатор путовања за поједине дестинације или врсте туристичких путовања предвиди посебне рокове отказа који одступају од рокова утврђених општим условима путовања, дужан је да обезбеди да сва уговорна документа, која чине уговор о организовању путовања, буду међусобно усклађена и да на недвосмислен начин уреде однос општих и посебних правила. Није прихватљиво да саставни делови истог уговора различито уређују исто питање, јер се тиме нарушавају начела правне сигурности, транспарентности и информисаности потрошача утврђена Законом и Законом о заштити потрошача. Односно, из разлога већ напред наведеног, није у складу са цитираним нормама да један елемент уговора о путовању прописује један рок за благовремени отказ, а други елемент истог уговора прописује други рок, јер такво уређење доводи до постојања две различите уговорне норме које регулишу исто питање и онемогућава несумњиво утврђивање права путника и заштиту његових права, али и обима права организатора.

Сходно напред наведеном, одредбу члана 71. став 2. тачка 3) Закона треба тумачити као обавезу организатора путовања да јасно и потпуно уреди право путника на благовремени отказ и своје право на накнаду административних трошкова.

Неусклађеност општих услова путовања и програма путовања, односно посебних услова отказа путовања, не може производити штетне последице по путника. У случају такве неусклађености и противречних уговорних одредаба, меродавне су одредбе које су повољније за путника, имајући у виду да је организатор био дужан да обезбеди јасне, транспарентне и међусобно усаглашене уговорне услове.

Ослобођено од плаћања таксе за захтев за давање тумачења, објашњења, односно мишљења о примени републичких прописа правном лицу, односно предузетнику према Тарифном броју 2. Закона о републичким административним таксама („Сл. гласник РС”, бр. 43/03, 51/03 - испр., 61/05, 101/05 - др. закон, 5/09, 54/09, 50/11, 70/11 - усклађени дин. изн., 55/12 - усклађени дин. изн., 93/12, 47/13 - усклађени дин. изн., 65/13 - др. закон, 57/14 - усклађени дин. изн., 45/15 - усклађени дин. изн., 83/15, 112/15, 50/16 - усклађени дин. изн., 61/17 - усклађени дин. изн., 113/17, 3/18 - испр., 50/18 - усклађени дин. изн., 95/18, 38/19 - усклађени дин. изн., 86/19, 90/19 - испр., 98/20 - усклађени дин. изн., 144/20, 62/21 - усклађени дин. изн., 138/22, 54/23 - усклађени дин. изн., 92/23, 59/24 - усклађени дин. изн., 63/24 - измена и допуна усклађених дин. изн., 94/24, 55/25 - усклађени дин. изн., 109/25 и 54/26 - усклађени дин. изн.).

**МИНИСТАР**

Хусеин Мемич