Туристичко право УДК:347.440:338.486.22 (497.7)
Научен труд **Original research paper**

д-р Дејан Методијески **Dejan Metodijeski, Ph.D.**[1]

ДОГОВОР ЗА ОРГАНИЗИРАЊЕ НА ПАТУВАЊЕ И ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПАТУВАЊЕ

Апстракт: Туристичките агенции играат важна улога во развојот на туризмот, а при вршење на својата дејност влегуваат во договорни односи со корисниците на услугите. Предмет на оваа статија се договорот за организирање на патување и општите услови за патување кои важат во Македонија. Во текстот се опфатени позначајните Меѓународни конвенции, како и основната законска регулатива која е поврзана со туризмот во Република Македонија. Во последниот дел на трудот е направен осврт на дел од правата и обврските на корисниците и на давателите на туристичките услуги кои се содржат во општите услови за патување.

Клучни зборови: *туризам, туристички агенции, договор за патување, општи услови за патување*.

* * *

Abstract: Travel agencies play main role in tourism development. By doing their work activities they are in contract relations with the service users. The subject of this contribution is the contract for travel organization and the general terms and conditions for traveling which apply in Macedonia. Embraced in this text are the most important international conventions, as well as the basic legislation which is connected with the tourism in Republic of Macedonia. In the last part of the paper there is a review of the rights and duties of the users and providers of the tourism services contained in the general terms and conditions of travel.

Key words: *tourism, travel agencies, contract for travel, general conditions for travel*

* * *

1) dejan.metodijeski@ugd.edu.mk

Вовед

Туризмот претставува социјален, економски и културен феномен кој на многу начини влијае врз развитокот на човечкото општество. Се поголем е бројот на државите во светот кои ги препознаваат позитивните ефекти што туризмот ги има во генерирањето на потребните девизни приходи, создавањето на работни места, придонесот во даноците и др. Податоците од Светската туристичка организација покажуваат дека во 2012 година на меѓународно ниво биле направени 1035 милиони патувања на туристи (htpp://www.unwto.org прочитано на 30.5.2013 г.).

Во денешно време не постои подрачје во светот во кое не функционираат туристичките агенции, кои со својата активност им го олеснуваат патувањето на голем број на луѓе (Spasic 2010). Туристичките агенции продаваат производи и услуги поврзани со патувањето, туристички аранжмани на крајните потрошувачи за сметка на туроператорите (организатори на патување), објектите за сместување, авиокомпаниите, компаниите за крстарење (Singh 2008). Тие продолжуваат да бидат движечка сила во туристичкиот дистрибутивен систем, поврзувајќи ги понудата и побарувачката (McKercher 2003).

Најголем број на туристички агенции се наоѓаат во стопански развиените земји, според тоа, во рамките на Европската унија и во Соединетите Американски Држави, туристичките агенции се најраспространети (Мариноски 2005).

Развојот на туристичките агенции во Република Македонија започнува во почетокот на деведесеттите години на минатиот век, а денес истите ги следат современите трендови и тенденции на работење и се прилагодуваат кон побарувачката и понудата, односно туристичкиот пазар. Бројот на туристичките агенции кај нас е 379, од кои 195 се наоѓаат во Скопје (Регистар на туристички агенции, Министерство за економија – Сектор за туризам и угостителство). Според истражувањето на Европската Комисија, во нашата земја околу 30% од туристите кои биле на одмор, своите патувања ги организирале преку туристичка агенција, а како извор на информација при планирањето на патувањето - туристичките агенции се застапени со 32% (Eurobarometer 2011).

Законската регулатива поврзана со туризмот

Постојат повеќе автори во меѓународни рамки, кои се занимаваат со правото во туризмот или туристичкото право и публикувале стручна литература од оваа област (Cournoyer, Marshall and Morris 1999; Wilks and Page 2003; Barth and Hayes 2006; Abeyratne 2010). Поради масовноста на туризмот, постои тенденција на зголемен број на правници кои ја прошируваат својата дејност токму на ова поле.

Туристичките претпријатија, угостителските организации (хотели, ресторани), организатори на забава, сообраќајни претпријатија, туристички агенции (посредници и организатори на патувања) стапуваат во меѓусебни и непосредни односи со корисниците на услугите. Постојат голем број на разновидни договорни форми кои се склучуваат во туризмот. Во деловната практика, од посебно значење се договорите кои се основаат на доставување на туристичка услуга преку ангажирање на туристичка агенција (Dragasevic, 1990).

Договорите во областа на туризмот претставуваат мошне важен правен инструмент во регулирањето на односите и интересите помеѓу учесниците во туристичката дејност. Еден од најважните носители на правните односи во областа на туризмот се туристичките агенции кои се јавуваат како непосредни извршители на туристички услуги или посредници меѓу давателите и корисниците на туристичките услуги (Крлески, 1995).

Позначајните Меѓународни конвенции од унилатерален и билатерален карактер кои се поврзани со туризмот се следните (Крстаноски, 2005):

- Конвенцијата за превоз на патници и багаж во железнички, друмски, поморски и воздушен промет;
- Конвенцијата за унификација на содржината на патните исправи;
- Конвенцијата за платен годишен одмор;
- Конвенцијата за бесцарински (привремен) увоз на патнички возила;
- Конвенцијата за бесцарински увоз на личните предмети на туристите;
- Конвенцијата за бесцарински увоз на туристички пропаганден и информативен материјал;
- Меѓународниот хотелски правилник;
- Хотелската конвенција помеѓу AIH и FUAAV;
- Меѓународната конвенција за Договорот за патување итн.

Основните закони кои го регулираат туризмот кај нас се: Закон за туристичка дејност (Службен весник на РМ, бр.62/2004); Закон за угостителска дејност (Службен весник на РМ, бр.62/2004); Закон за такса за привремен престој (Службен весник на РМ, бр.19/1996); Закон за туристички развојни зони (Службен весник на РМ, бр.114/2012); Закон за облигационите односи (Службен весник на РМ, бр.18/2001); Закон за ратификација на спогодбата за повремен меѓународен превоз на патници со автобус – Интербус спогодба (Службен весник на РМ, бр.10/2006); Закон за превоз во патниот сообраќај (Службен весник на РМ, бр.68/2004); Закон за трговските друштва (Службен весник на РМ, бр.28/2004); Закон за безбедност на храна и производите и материјалите што доаѓаат во

контакт со храна (Службен весник на РМ, бр.54/2002) и др. Овие закони имаат свои измени и дополнувања. Освен законите, постојат и голем број на подзаконски акти и спроведбени прописи како што се: Правилник за услови за категоризација на објектите за вршење на угостителска дејност (Службен весник на РМ, бр.16/2006), Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност (Службен весник на РМ, бр.16/2006), Општите услови за патување за агенции членки на СКТМ (Службен весник на РМ, бр.84/2009) и др.

Договорот за организирање на патување е дефиниран во член 915 од Законот за облигационите односи кој гласи: „Со договорот за организирање на патување се обврзува организаторот на патувањето да му прибави на патникот збир на услуги кои се состојат од превоз, престој и други услуги што се врзани со нив, а патникот се обврзува на организаторот да му плати една вкупна (паушална) цена". Законот е поделен во четири оддели и ги опфаќа општите одредби во оддел 1, обврските на организаторот на патување во оддел 2, обврските на патникот во оддел 3 и посебните права и обврски на договорените страни во оддел 4. Во овој Закон, освен Договорот за организирање на патување, регулиран е и Посредничкиот договор за патување.

Општите услови за патување

Општите услови за патување за агенциите членки на Стопанската комора за туризам на Македонија содржат 14 точки во кои се пропишани правата и обврските на патниците и организаторите на патување. Точките се следните:

- содржина на аранжманот;
- пријава-договор и уплата;
- цена на аранжманот;
- категоризација и опис на услугите;
- право на организаторот за измени во програмата и отказ на аранжманот;
- право на патникот за откажување од патувањето;
- обврски и права на организаторот на патувањето;
- обврски и права на патникот;
- превоз;
- багаж;
- здравствени прописи и заштита;
- сместување во соби и апартмани;
- решавање на приговори;
- надлежност на судот.

Општите услови за патување во основата произлегуваат од Договорот за организирање на патување, но во нив детално и опширно се разработени содржината, правилата, прописите, различните аспекти од туристичките аранжмани и правата и обврските на патниците и организаторите на патување.

Заклучок

На меѓународното ниво, договорот за патување е регулиран со Меѓународната конвенција за договор за патување. Во нашето законодавство, овој договор се содржи во Законот за облигационите односи. Најголемиот број од луѓето, во некој период од животот се туристи, се вклучуваат и реализираат туристичко патување организирано од страна на туристичка агенција. За реализирање на вакво патување во нашата земја, корисниците на услуги треба да потпишат договор за патување со туристичка агенција, во кој е наведено дека за патувањето важат општите услови. За потребите на трудот беше реализиран контакт со Стопанската комора за туризам на Македонија, која ги има усвоено и создадено општите услови за патување и во која членуваат 77 туристички агенции од нашата земја (http://www.sktm.org.mk прочитано на 30.5.2013 г.). Освен членките на Комората, поголемиот број од туристичките агенции кај нас кои не се членки ги имаат прифатено овие услови и истите се содржат во договорот кој го потпишуваат со патниците. Во состав на оваа Комора постои Суд на честа, каде што се разгледуваат рекламации, жалби, поплаки и спорови меѓу туристичките агенции и клиентите. Во периодот од 2010-2013 година (месец мај), во овој суд биле заведени 20 случаи на спор помеѓу клиенти и туристички агенции. Комората се има изјаснето за овие случаи, но не располага со податоци колку од нив продолжиле на Основен суд. Според нивните сознанија, во поголемиот дел од случаите, Основниот суд не ги земал во предвид општите услови за патување иако се содржат во договорот за патување, односно се негов составен дел и патниците се запознаени и согласни со истите. Најчесто споровите завршувале позитивно за сметка на корисниците на услугите поради неисполнување на обврски од договорот од страна на туристичките агенции, но има и случаи кога туристичките агенции ги добивале пресудите во своја полза, најмногу поради заостанат долг и неплаќање на услугата од страна на клиентите. Во Инспекциските служби при Управата за јавни приходи, исто така пристигнуваат жалби од клиенти поднесени против туристички агенции (заштита на потрошувачите), но оваа институција нема податоци колкав број од овие жалби прераснале или продолжиле во спорови кои се решаваат на суд. За потребите на ова истражување

беше поднесено барање до Основниот суд во Скопје за тоа колку спорови помеѓу патници и туристички агенции се во постапка или биле водени во периодот 2011-2012 година. Официјалниот одговор кој го даде судот е дека не можат да бидат дадени вакви податоци, од едноставна причина што делата не се евидентираат според дејност, односно туристичка дејност.

Од горенаведеното би можеле да направиме препорака, во блиска иднина да биде организирана дискусија или тркалезна маса, во која ќе земат учество претставници од централната власт, бизнис секторот, здруженијата, образовните институции и експерти од правото кои работат во областа на туризмот, на која ќе бидат разгледани општите услови за патување и нивната можност да бидат внесени како дополнување на Законот за облигационите односи, односно Договорот за патување.

Користена литература:

Abeyratne, R. (2010). Aviation Security Law. Springer.

Barth, S., Hayes, D.K. (2006). Hospitality law: managing legal issues in the hospitality industry. John Wiley & Sons.

Cournoyer, N., Marshall, A., Morris, K. (1999). Hotel, restaurant and travel law: a preventive approach. Delmar Publishers.

Dragasevic, M. (1990). Ugovori u turizmu. Univerzitetska Rijec, Niksic.

Eurobarometer (2011). Survey on the attitudes of Europeans towards tourism – Wave 3. The Gallup Organization.

Крлески, Н. (1995). Договори во областа на туризмот. Студентски збор, Скопје.

Крстаноски, М. (2005). Туристичко право. Универзитет „Св. Климент Охридски“, Битола.

Мариноски., Н. (2005). Туристички агенции. Универзитет „Св. Климент Охридски“, Битола.

McKercher, B., & Packer, T., & Yau, M.K, & Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. Tourism management. 24(4), 465-474.

Singh, L.K. (2008). Management of travel agency. ISHA Books.

Spasic, V. (2010). Menadzment turistickih agencija i organizatora putovanja. Univerzitet Singidunum, Beograd.

Wilks, J., Page, S.J. eds. (2003). Managing tourist health and safety in the new millennium. Pergamon.

Закон за туристичка дејност. Службен весник на Република Македонија бр.62/2004.

Закон за угостителска дејност. Службен весник на Република Македонија бр.62/2004.

Закон за такса за привремен престој. Службен весник на Република Македонија бр.19/1996.
Закон за туристички развојни зони. Службен весник на Република Македонија бр.114/2012.
Закон за облигационите односи. Службен весник на Република Македонија бр.18/2001.
Закон за безбедност на храна и производите и материјалите што доаѓаат во контакт со храна. Службен весник на Република Македонија бр.54/2002.
Закон за ратификација на спогодбата за повремен меѓународен превоз на патници со автобус – Интербус спогодба. Службен весник на Република Македонија бр.10/2006.
Закон за превоз во патниот сообраќај. Службен весник на Република Македонија бр.68/2004.
Закон за трговските друштва. Службен весник на Република Македонија бр.28/2004.
Општите услови за патување за агенции членки на СКТМ. Службен весник на Република Македонија бр.84/2009.
Правилник за услови за категоризација на објектите за вршење на угостителска дејност. Службен весник на Република Македонија бр.16/2006.
Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност. Службен весник на Република Македонија бр.16/2006.

Интернет:
http://www.sktm.org.mk
http://www.unwto.org