

Др Јанко Веселиновић, доцент
Пољопривредној факултету у Новом Саду

ОБАВЕЗЕ УГОВОРНИХ СТРАНА КОД УГОВОРА О УСЛУЖИВАЊУ ХРАНЕ И ПИЋА

Сажетак: Услуга услуживања хране и пића, ствара је јошвише колико и цивилизација. Иако је овај посло масован и као део угоститељске делатности присутан свуда још увек у нашем праву уговор који се закључује поводом овог посла није међу именованим уговорима. Кључни извор права код нас, али и у угледном праву, за овај уговор су пословни обичаји. Уговор о услуживању хране и пића је мешовити уговор и због своје сложености веома је интересантна његова правна природа. Специфичности овом правном послу даје и чињеница да се не ради о обичној услузи већ о активности која осим што захтева кулинарске способности, од давалаца услуга изражи да познају и терминологију, обичаје појединих народа и друге способности које одређују стручне особине лица које пружа услугу. И сама категорија доброг привредника, односно доброг угоститеља код овог уговора је веома динамична јер се она мора ценити из свих датих околности, које могу бити веома непредвидљиве. Кроз разматрање правне природе, али и права и обавеза уговорних страна, покушали смо да укажемо на питања која захтевају посебну пажњу. Узели смо у обзир и изворе права који се на посредан начин односе и на уговор о услуживању хране и пића. Ту, поред Закона о облигационим односима убрзамо и Закон о туризму. Такође смо указали на нека угледна законодавства и правну науку.

Кључне речи: уговор, храна и пиће, угоститељска делатност

1. О уговору о услуживању хране и пића уопште

Уговор о услуживању хране и пића је уговор који закључују угоститељ, давалац услуге и гост, корисник услуге. Овим уговором обавезује се угоститељ, давалац услуге да послужи госта или госте, кориснике услуге,

храном и пићем, према поруџбини, и да им омогући коришћење додатних услуга и простора, који су укључени у коришћење основне услуге, док се гост обавезује да за то плати утврђену цену.

Иако је реч о веома старом послу и делатности, овај уговор није међу именованим уговорима у нашем праву, али ни у упоредном праву. Уз то, овај уговор је неформалан, консесуалан, двострано обавезан и теретан. Назив уговора није увек у корелацији са упоредним правом, али сматрамо да је прецизан и да не ствара могућност забуне о његовој садржини. У упоредном праву срећемо различите термине.¹

Служење хране и пића, уз одређену накнаду, појављује се са модерном цивилизацијом, али је уговор који се закључује између уговорних страна више предмет обичајног права, односно пословних обичаја, него законске регулативе. Ипак, услуживање хране и пића у делу који се тиче исправности, услова за обављање делатности, сигурности објекта и друго регулисано је императивним законским нормама. Уговор о услуживању хране и пића код нас је неименован уговор, који није уређен Законом о облигационим односима. Основни извор права код нас су пословни обичаји, а посебно Посебне узансе у угоститељству² (уз. 101-123.). Посебне узансе у угоститељству одржавају равноправност и подједнаку заштиту госта и угоститеља.³ Одређени значај за овај уговор има и Закон о туризму⁴ и његове измене и допуне којим је дефинисано⁵ да се угоститељском објекту за пружање услуга исхране и пића припремају и услужују топла и хладна јела и напаци, тече и служе алкохолна и безалкохолна пића (у врсти угоститељског објекта: ресторан, кафана, бар, објекат брзе хране, покретни објекат и други објекти). Такође је јасно дефинисано да се у катеринг објекту припрема храна, пиће и напаци, по утврђеним стандардима ради услуживања и потрошње на другом месту. Поред поменутих закона и други прописи, који се односе на здравствене, санитарне, сигурносне и друге услове које треба да поштују даваоци ових услуга показује посебан друштвени значај овог посла. Слично је и у упоредном законодавству.⁶

¹ В. Горенц и В. Шмид, Уговор о услугама прехране и течења пића, Хрватска, као и Пословно право у туризму и угоститељству, Загреб, 1999, стр. 29. ; италијански аутори као Е. Cristini, о.с., стр. 99. и 357. користе термин *contratto di ristorante* и *contratto di somministrazione di alimenti e bevande*; немачки аутори као Hans Peter Kurz, *Rechtskunder fur hotellerie und Restauration*, Bern, 1987, стр. 44. користе назив *der Bewirtungsvertrag* или *der Gasthaufnahmevertrag*.

² Службени гласник Републике Србије бр. 33/01

³ М. Скакун, Пословно право у туризму, стр. 170.

⁴ Службени гласник Републике Србије бр. 36/09

⁵ Чл. 67.

⁶ Cavallaro, *Codice Alberghiero*, Milano, 1971

Уговор о услуживању хране и пића представља посебан уговор, који у себи има елемената четири уговора: уговора о купопродаји, уговора о делу, уговора о остави и уговора о закупу. У уговору о услуживању хране и пића има елемената уговора о купопродаји, јер угоститељ госту продаје, за одређену накнаду, храну и пиће. Са друге стране угоститељ, по наруцби, припрема за госта одређену храну и пиће и могло би се рећи да постоје елементи уговора о делу. Ако приликом услуживања хране и пића угоститељ прими на чување ствар госта (капут, торбу, драгоцености и сл.) могло би се рећи да овај уговор има елементе уговора о остави. Имајући у виду да гост користи одређени простор, намештај, прибор - власништво угоститеља, јасно је зашто он има елементу уговора о закупу. Сагледавајући чињенице да уговор о услуживању хране и пиће има елементе поменутих уговора, приликом примене и тумачења појединих одредаба овог уговора могу се применити и поједине опште одредбе Закона о облигационим односима, али и посебног дела овог закона које се односе на поменуте уговоре. У појединим сегментима, битним за креирање уговора о услуживању хране и пића, од значаја могу бити и прописи из области угоститељства, јер су поједине норме императивне природе, посебно у области квалитета услуга.

У упоредном праву понегде, као што је англосаксонско право, преовладава мишљење да је уговор о услуживању хране и пића уговор о купопродаји, повезан са претпостављеним јемством или да је реч о уговору о услугама. Са друге стране, у континенталом праву преовлађује становиште да је реч о уговору са мешовитом правном природом. Тако у француској новијој правној теорији, код уговора о услугама прехране и точења пића повезани су у формално јединство уговор о продаји (за храну), уговор о делу (за послуживање) и уговор о остави (за ствари госта).⁷ И хрватски аутори имају слично становиште. Они заузимају углавном становиште да је реч о мешовитом уговору и да се састоји од нормативних елемената више уговора.⁸ Тим становиштима се и ми придружимо, уз оцену да је уговор о услуживању хране и пића мешовит уговор са елементима уговора о купопродаји, уговора о делу, уговора о остави и закупу. Ипак, приликом разматрања овог уговора морамо бити свесни посебности овог уговора, јер справљање и послуживање хране и пића поред кулинарских способности често укључује и познавање гастрономије, познавање обичаја појединих народа, па и уметничке способности приликом послуживања, односно сервирања хране и пића.

⁷ I Leonnet, F. Fontaine, *Le droit du tourisme es des voyages*, Paris, 1971, str. 266.

⁸ В. Горенц, В. Шмид, *Пословно право у туризму и угоститељству*, Загреб, 1999, стр. 33.

Да би уговор о услуживању хране и пића био закључен неопходно је да угоститељ прихвати резервацију госта, односно поруџбину услуга које гост од њега тражи⁹. У име угоститеља, наруџбине примају и уговор (у име угоститеља) закључују овлашћени угоститељски радници. Иако није предвиђена посебна форма за закључивање овог уговора узансом 102. је предвиђено да резервација услуживања хране мора садржавати врсту услуге (ручак, вечера, коктел и сличне посебне услуге), обим (број лица, количина и др.), време коришћења и цену. Да би гост у резервацији могао навести цену, неопходно је да претходно добије обавештење о цени од угоститеља. До коначне цене се може доћи и након преговора између угоститеља и госта. Могуће је да је да је гост прихватио цену из основног ценовника, а могуће је да је са угоститељем преговарао о евентуалном попусту, имајући у виду број гостију и друге околности важне за цену. Ако у резервацији није назначена цена, примењује се цена из ценовника.

Овај начин резервације одговара закључивању уговора о услуживању хране и пића међу одсутним лицима и он се најчешће реализује електронском поштом, телефаксом, брзом поштом или другим облицима писане комуникације. Уговор је закључен тек када гост прими потврду резервације од стране угоститеља. Преговарање о цени и другим условима може бити реализовано и међу присутним лицима, али се оно обично обавља нешто пре времена, намере да се услуга користи. Дакле, о коришћењу услуга хране и пића одређеног ресторана, у непосредним преговорима (о цени и другим елементима) угоститељ и гост могу закључити уговор на основу преговора. Тај уговор се најчешће закључује у писаној форми.

Резервација и прихват резервације могу бити учињени у усменом и писменом облику, али је пракса да се то учини у писаном облику, нарочито уколико је реч о већем броју гостију. Писани облик резервације и потврде резервације дају више сигурности уговорним странама. Уколико је реч о пружању услуга хране и пића гостима који су коришћење хране у пића у одређеном угоститељском објекту изабрали непосредно (седањем у ресторан или други угоститељски објекат) тада је поручивање хране, према ценовнику угоститељског објекта, начин закључивања уговора. У овом случају ценовник је понуда угоститеља за закључивање уговора, а поручивање хране и пића из јеловника је прихват те понуде.

Гост може да резервише сто, односно седиште у угоститељском објекту да би у одређено време био послужен храном и пићем. Према неким становиштима резервација стола треба бити схваћена као атипичан уговор, по правилу без накнаде, али може бити и са накнадом. Гост резервацијом стиче право да до одређеног времена започне користити сто, од-

⁹ Узанса 101.

носно, да закључи уговор о услугама прехране и точења пића. Угоститељ је обавезан, ако је прихватио резервацију, и тима закључио уговор, да задржи сто слободним до уговореног времена. Из уговора произилази правни однос припремног карактера који води склапању дефинитивног уговора о услугама прехране и точења пића.¹⁰ Могли би додати да резервација стола не представља резервацију за услуживање хране и пића и да су, у том смислу, то два, ипак, одвојена посла. Тако да и евентуално отказивање резервације стола може да произведе само штету по госта уколико је платио ту резервацију, док би отказивање услуга хране и пића, уколико је било неблаговремено, представљало основ за накнаду штете угоститељу.

Угоститељ је дужан да прихвати сваку резервацију за пружањем услуживања хране и пића у границама расположивих капацитета, као и наруџбину госта под условима да је гост у могућности и да је спреман да плати цену, као и да је подобан да буде гост у угоститељском објекту.¹¹ Тако угоститељ има право да одбије услуге госту који није подобан да буде гост угоститељског објекта. Угоститељ, на основу ове одредбе, може да одбије да прими госта који је скитница или му је већ познат као особа која не извршава своје новчане обавезе. Под подобности, би се, као код уговора о пружању угоститељских услуга (смештаја и пансиона), могло подразумевати и здравствено стање госта, па би се као неподобан гост могао сматрати онај који нпр. болује од тешке инфективне болести. Подобност би се могла огледати и у стању у коме се гост налази: прекомерни утицај алкохола или дроге, душевна болест, услед које би гост могао да узнемирава остале госте и сл. Увођење кућних љубимаца, свуда где је то забрањено, могао би да буде разлог да угоститељ одбије да послужи госта. У спору угоститеља који је одбио да закључи уговор о услуживању хране и пића са гостом који је увео пса у угоститељски објекат где то није дозвољено, енглески суд је закључио: „Гост не може, ни под којим условима, увести пса у просторије где бораве други гости“.¹² И у немачком праву угоститељ мора да води рачуна о госту, па ако угоститељ допусти да се очигледно пијан гост изложи опасности (да седне пијан за управљач возила) може се изложити не само грађанскоправној одговорности него подлеже и казни ако се госту нешто догоди.¹³ То би значило и обавезу угоститеље да одбије да послужи госта алкохолним пићем ако је он у припитом стању, а процени да он намерава да после тога вози моторно возило. Угоститељу се оставља

¹⁰ S. Monticelli, *La prenotazione nella prassi negoziale*, Rasegna di diritto civile, 1990, str. 802.

¹¹ Узанса 105.

¹² R.V. Rymer (1877) br. 2. Q.B.D. 136; D. Field, *Cases and Statutes on Hotel and catering law*, London, 1975, стр. 62.

¹³ Види O. Seifer, *Rechtbuch des Hoteleiers und Gaswirts*, Stuttgart, 1981., стр. 93.

субјективна оцена о подобности госта, с тим да то подразумева искључивање било какве дискриминације према гостима према верској, националној, расној, етничкој или другој припадности.

Позитивни законски прописи обавезују угоститеља да одбије пружање услуге послуживања алкохолних пића особама млађим од 18 година. Нека законодавства чак прописују одговорност за угоститеља који је малолетнике или већ алкохолисане особе послужио алкохолним пићем, за ону штету коју те особе проузрукују трећим лицима, изван угоститељског објекта. Таквим случајем могла би се сматрати саобраћајна несрећа и штета настала у њој (америчко право, више савезних држава).

2. Обавезе угоститеља код уговора о услуживању хране и пића

1. Обавеза услуживања хране и пића

Основна обавеза угоститеља је да госта послужи јелом и пићем, које је по јеловнику или карти пића било наручено. То подразумева да послужена јела и пића морају по свом садржају и квалитету одговарати нарученим јелима и пићима. Ако имају стандардни назив, њихов садржај и квалитет не може да одступи од садржаја и квалитета тих јела и пића у одговарајућим објектима.¹⁴ То значи да уколико се у јеловнику нуди златиборски пршут, врућа јагњетина и декларисано македонско вино, на столу не би могла да се нађе увозна пршута, нижег квалитета, хладна или подгрејана јагњетина и неоригинално паковано македонско вино и сл. Исто се односи и на величину порције, која у јеловнику наведена са једним подацима, нпр. 400 гр., а очигледно је да послужена порција знатно одступа од количине наведене у јеловнику. Гост има право да одбије услугу, без плаћања, уколико она не одговара садржају, квалитету и количини наруџбине. У том случају може да захтева да му се послужи јело и пиће у складу са наруџбином.

Уколико гост изричито захтева, угоститељ је дужан да га послужи количином мањом од нормалне (мала порција, пола порције, дечија порција) с тим да му зарачуна примерено нижу цену¹⁵.

Место и начин послуживања одређује се уговором између угоститеља и госта. Угоститељ и гост могу да се договоре да услуживање буде у затвореном простору, тераси или другом отвореном простору. Могуће је да послуживање буде за пултом, послуживање за столом или самопослуживање. У последње време нарочито је популарно послуживање по принципу „шведског стола“, који може бити у два облика: самопослуживања и конзу-

¹⁴ Узанса 109.

¹⁵ Узанса 110.

мације хране и пића без седења или самопослуживања хране и пића и седење за столом. То значи да овај начин самопослуживања оставља могућност да угоститељ и гост договоре „шведски сто“ и узимање и конзумирање хране и пића „с ногу“ или другу, самопослуживање, у комбинацији са конзумирањем хране и пића за столом. Овај облик услуживања хране има вишеструке предности. Дозвољава већи избор хране и пића, бржу послугу већег броја гостију, мање ангажовање угоститељског особља, али и бољу међусобну комуникацију гостију. Ово се нарочито односи на конзумирање хране и пића „с ногу“.

Услуживање хране најчешће се везује за одређени број „порција по особи“, али је могуће да по принципу „шведског стола“, странке уговоре послуживање одређеном количином хране и пића без посебне ознаке броја конзумација. Такав пример је код приређивања банкета или свадбених свечаности. У таквим случајевима се наплаћује стваран број послужених менија, односно јела и стварне количине послужених пића. Уобичајено је, за такве прилике, да гост одреди лице које ће давати налоге за издавање хране и пића, односно оверавати издате количине. Ипак и у оваквим случајевима уобичајено је да се угоститељу наговести оријентациони број конзумација, како не би било доведено у питање благовременог припремања obroka.

2. Обавеза угоститеља да гостију омогући коришћење додатних услуга и простора

Поред услуживања хране и пића, угоститељ уговором може преузети и додатне обавезе које се тичу стављања на располагање додатног простора и опреме. Додатне услуге требало би да буду назначене у резервацији, која је основ за закључивање уговора. Додатне услуге могу да буду: посебно аранжирање (столова, сала, тераса...), ангажовање музичара, прављење ватромета или других визуелних ефеката, коришћење техничких уређаја, обезбеђивање додатног паркинга и сл. Додатне услуге угоститеља могу се односити и на обезбеђивање додатних простора за састанке и презентације, које се одржавају у објекту угоститеља. Ове обавезе угоститеља, по правилу, посебно се исказују и наплаћују.

За неке услуге сматра се да су директно везане за услуживање хране и пића, као што су стављање на располагање: стола, столице, столњака, прибора за јело, чаша, основних зачина, салвета и сл. Коришћење тоалета, гардеробе, базена, спортских терена, тв сале и плажа може бити укључено у основну цену услуживања хране и пића, али у зависности од угоститеља и ранга угоститељског објекта може бити посебно наплаћено од госта, па је важно да ти елементи буду прецизирани уговором.

Додатне обавезе угоститеља нису кодификоване у Посебним узансама у туризму, па су основни извор права за ову област пословни обичаји у угоститељству (неписани), као и општи услови пословања које креирају угоститељи.

3. Обавеза вођења бриге о личности госта и његовим сјварима

Услуживање хране и пића од стране угоститеља подразумева и бригу о квалитету хране и пића као и посебним захтевима које гости имају у том погледу. Неодговарајући квалитет хране и пића може угрозити здравље и живот госта. Исте последице може да узрокују храна и пиће који штете госту са посебним здравственим проблемима (високи крвни притисак, ослабљена или потпуна опструкција рада бубрега, алергија на одређену храну или пиће и сл.)

Према Посебним узансама у туризму¹⁶ послужена јела и пића морају по свом садржају и квалитету одговарати нарученим јелима и пићима. Из овога произилази да је угоститељ одговоран уколико је послужио неисправну храну или пиће. Сматрамо да је угоститељ одговоран и за случај да је послужио храну и пиће супротно посебној наруџбини хране или пића, односно да је послужио храну и пиће по свом садржају мимо захтева госта (нпр. уколико је гост захтевао храну без соли, хлеб без глутена, безалкохолно пиво или је захтевао месо или рибу на коју није алергичан, а добио је порцију мимо посебног захтева), па би се могло сматрати да није добио јело и пиће према поруџби и то би за собом повлачило одговорност угоститеља.

Постоји веома богата судска пракса у овој области у упоредном праву. Према енглеским прецедентима (судским одлукама) може се закључити да угоститељ постаје дужник за штету коју претрпи гост који се отрује, оболи или се повреди ако се утврди да јело није било подобно за људску потрошњу¹⁷. Сличну праксу имају и судови у САД-у, према којима угоститељ има објективну одговорност „ако услед мана и недостатака у храни, због постојања штетних састојака у храни и пићу, дође до повреда госта (тровања, болести, повраћања, итд.) Угоститељ је одговоран иако није могао открити и отклонити мане у храни и пићу (нпр. јер је било у конзерви, затвореној амбалажи, оригинално затвореној флаши и сл.)¹⁸ По принципу објективне одговорности у већини земаља процењује се одговорност угоститеља за садржај послуженог јела, који је могао проузроковати опасност по здравље и живот госта. Дајемо пример: уколико је у хлебу, пићу

¹⁶ Узанса 109.

¹⁷ D. Field, *Hotel and Catering Law*, London, 1974, стр. 211.

¹⁸ J.P. McConnell, *The law of Restaurants: Review and Update*, The Cornell H. R. A. Quarterly, 1972, Vol. 22, br 4.

или сладоледу био комадић стакла, каменчић или нпр. љуска од бадема, сматра се да је то „непредвиђено и неочекивано“ и да је угоститељ одговоран у таквим случајевима. За разлику од претходног примера угоститељ не би био одговоран за случај да је дошло до давлeња госта рибљом кости, уколико је конзумирана риба, или кости из меса, уколико та кост припада конзумираном месу, јер је кост очекивана у риби и у месу. Међутим, по том принципу, одговарао би угоститељ који је послужио сендвич од ћурећег меса, а у коме је била кост, јер није за очекивати да у сендвичу, чији садржај није видљив, буде костију. Према становишту Врховног суда Хрватске у спору у коме је оштећени гост конзумирао рибу инфицирану бактеријом паратифуса мишијег грипа „угоститељ одговара за штету насталу због конзумирања нездраве хране по начелима објективне одговорности за штету“. Суд даље наставља - „кад би се прихватило становиште да угоститељ за штету насталу услед инфициране хране одговара по принципу кривице, а не по принципу објективне одговорности из темеља би се изменило поверење према угоститељским радњама“¹⁹ По принципу објективне одговорности угоститељ би одговарао и у ситуацијама као што су: пад делова фасаде или плафона, пад плафоњере или лустера, рушење звучника и сл. Међутим, за случај да је гост озлеђен услед разбијене чаше или другим радњама другог госта угоститељ не би одговарао, осим уколико би се доказао да није предузео нужне радње (удаљење госта који се не понаша у складу са Узансама)²⁰. Уколико се гост до тада није понашао у супротности са Узансама не би се могла претпоставити одговорност угоститеља за овај случај. Интересантна је пресуда Врховног суда Хрватске према којој је суд ослободио угоститеља одговорности за штету нанету госту због повреде главе боцом коју је бацила непозната особа у угоститељском објекту. Према овој пресуди „угоститељ у обављању услужне делатности преузима према гостима и обавезу да ће им пружити заштиту, па је због тога дужност угоститеља и његових радника да се лично ангажује па чак и изложи до извесног степена опасности, ради остварења своје професионалне обавезе. Али ако је пажња уложена, а штета наступи, угоститељ неће дуговати за штету коју претрпи гост“.²¹

Угоститељ одговара за ствари које је гост оставио код њега на чување. Уколико угоститељ има гардеробу, гост је дужан да при доласку преда ствари у гардероби (капут и сл.) ако је кућним редом у угоститељском

¹⁹ Врховни суд Хрватске, Гж. – 659/76 од 16.3 1977, Збирка судских одлука, књига III, св. I, Београд, 1978, стр. 97, према В. Горенц, В. Шмид, Пословно право у туризму и угоститељству, Загреб, 1999.

²⁰ Узанса 115.

²¹ Врховни суд Хрватске, Рев-382/85 од 3.4. 1985, Преглед судске праксе, Загреб, 1986, бр. 29.

објекту одређено да је гардероба обавезна. Уобичајено је да гост предаје у гардеробу одевне предмете (капут, шешир и сл.) Драгоцености и новац гост не може оставити у гардероби. Угоститељ, као доказ о примљеним стварима, издаје госту потврду. Под потврдом се подразумевају и метални, пластични или гардеробни бројеви од другог материјала, који при предаји гардеробе госту даје овлашћени радник на гардероби. Приликом преузимања гардеробе гост је дужан да преда потврду. Губитак потврде не значи и немогућност преузимања гардеробе, али је гост на други одговарајући начин дужан да докаже да се ради о његовој гардероби. Угоститељ одговара за њихов нестанак и оштећење до њихове пуне вредности²². За драгоцености и новац који су остављени у предатим стварима (торби, капуту и сл.) давалац услуге не одговара. За чување ствари у гардероби може се наплатити накнада, с тим што је угоститељ дужан да на видном месту у гардероби објави износ накнаде.

Угоститељ ће, по принципу објективне одговорности, одговорати и за ствари које буду оштећене или нестану, уколико је гост ствари задржао код себе или одјевне предмете (капу, шал, капут) окачи на вешачицу. Ово све под условом да угоститељ нема гардеробу или она није обавезна. Са друге стране угоститељ, према одредбама ЗОО²³ одговара, по принципу објективне одговорности, али до одређене своте за свако оштећење или нестанак ствари које је гост донео у угоститељски објекат. Угоститељ се може ослободити одговорности ако докаже да је штета настала услед околности које се нису могле избећи или услед узрока у самој ствари, кривицом госта или особа које је гост довео у угоститељски објекат. То се односи и на штету коју причине особе за које угоститељ одговара, а тичу се оштећење ствари које гост има обучене или обуvene на себи (нпр. конобар полије кечап на одело госта или сломи наочаре госта).

3. Обавеза госта код уговора о услуживању хране и пића

1. Обавеза њрикладној њонашања

У основи, под обавезом прикладног понашања подразумевамо такво понашање госта који услуге у угоститељском објекту користи на начин да не омета рад особља и боравка других гостију²⁴. То подразумева коришћење просторија и инвентара угоститеља пажњом „доброг госта“ или према познатијој обичајној норми пажњом „доброг домаћина“. Гост одговара за сваку штету на инвентару, намештају и опреми, уколико је она учињена

²² Узанса 118.

²³ Чл. 724.

²⁴ Узанса 114., ст. 2.

намерно или услед непажљивог понашања. Гост је дужан да надокнади штету и за особе за које одговара (децу, лица под старатељством и сл.)

Уколико се гост не понаша прикладно, односно уколико се понаша у супротности са пажњом „доброг домаћина“, а то би значило и у супротности са Узансама у туризму и обичајима из ове области, угоститељ има право да одбије даље услуживање и боравак у угоститељском објекту. Угоститељ, односно његов радник, може таквог госта да удаљи из угоститељског објекта.

У правила прикладног понашања гост можемо сврстати и његово напуштање угоститељског објекта у примереном времену, након завршетка конзумације. Госта који се непримерено дуго задржава у угоститељском објекту после конзумације угоститељ ће претходно да понуди новом наруџбом, а ако гост не наручи услугу, угоститељ може да затражи од њега да напусти угоститељски објекат²⁵. Аналогијом се ово правило може применити и на госта који не жели да поручи храну и пиће, а налази се дуже времена у угоститељском објекту.

2. Обавеза плаћања цене

Основна обавеза госта је да плати цену. У појединим законодавствима предвиђене су и кривичне санкције за госта коме је коректно пружена услуга прехране и пића, а који одбије да плати рачун. Тако у француском праву постоји посебно кривично дело „grivelerie“, али да би гост био кажњен, угоститељ мора доказати да је гост знао да нема средстава за плаћање рачуна у моменту када је обављао наруџбу.²⁶

Цене хране и пића могу бити одређене по конзумацији (по једном јелу, пићу) оброку или у паушалном износу за било коју количину коју гост конзумира. Други систем одређивања цене најпрепознатљивији је у систему „шведски сто“, који у јединственој цени омогућава госту слободан избор врсте и количина хране и пића, који се налазе на располагању на столу на коме се послужује храна и пиће.

Уколико гост није претходно направио поруџбину, која је потврђена, већ непосредно затражи услуживање хране и точење пића, примењује се цене из ценовника угоститељског објекта. За поједине категорије потрошача, као што су абоненти, чланови појединих организација и групе гостију могу бити одређене ниже цене²⁷.

Да би имао осигурано место у угоститељском објекту и да би био послужен храном и пићем гост може да резервише сто, односно седиште у

²⁵ Узанса 115., ст. 2.

²⁶ Члан 401. Code penal, предвиђа за таквог госта казну затвора до 6 месеци и новчану казну до 1500 фр.

²⁷ Узанса 103.

угоститељском објекту. Сами угоститељи одређују на који начин се може извршити резервација (телефоном, електронском поштом, лично или на неки други начин). Ако се наплаћује посебна накнада за резервацију, угоститељ није дужан да прихвати резервацију стола или седишта, без наплате резервације. Уколико угоститељ прихвати резервацију, угоститељ ће задржати сто, односно седиште све док не оцени да гост неће доћи.

Цена услуживања хране и пића може да зависи и од начина пружања услуге. Цене се могу разликовати у зависности да ли се храна послужује на пулту, за столом или кроз самопослуживање. За време извођења музичких и забавних програма угоститељ може наплаћивати улазнице на име резервације, обавезну конзумацију или цене услуга могу бити више од редовних.²⁸

Зависности од услова пословања угоститељ може наплаћивати услуге унапред или истовремено са служењем јела, односно пића. То зависи и од пословних односа између угоститеља и госта, обима угоститељских услуга (обични ручкови, велики банкет, свадбе и сл.), али и других околности. Ако није нешто друго договорено, цена услуге плаћа се на захтев госта у примереном року после завршетка конзумације јела и пића, а пре одласка госта из угоститељског објекта. Ако гост не затражи од угоститеља, угоститељ има право да затражи од госта да му плати пружену услугу. Угоститељ може плаћање да затражи и када се мења особље у току коришћења услуге, затвара објекат и слично.²⁹ Ако је уговор о услуживању хране и точења пића за госта или групу гостију закључен на основу резервације или наруџбине агенције, рачун плаћа агенција, ако није друкчије уговорено. Ако агенција посредује у организовању свадбеног оброка (ручак или вечера) угоститељ одређује услове плаћања, а агенција за такву услугу не може тражити провизију.³⁰ Узансама³¹ је предвиђена и начин формирања цена угоститељских услуга за случај да гост донесе своју храну и пиће. Тако гост може приликом промоције новог производа, из области услуживања хране и точења пића, да донесе у угоститељски објекат производе које промовише. Угоститељ, у том случају, има право да на име трошкова (транспорта, ускладиштења, расхлађивања, точења и аранжирања) наплати од госта (организатора промоције) посебну накнаду (*tire bouchone-stopoel geld*), у висини 2 \$ по глави учесника (*per capita*) у динарској противредности. Ова одредба примењује се и приликом организовања свечаних оброка у угоститељском објекту (свадбе, коктели, свечани банкет, хладно топли бифе).³²

²⁸ Узанса 108., ст. 2.

²⁹ Узанса 113.

³⁰ Узанса 122., ст. 2.

³¹ Узанса 123.

³² Узанса 123.

4. Престанак уговора

Уговор о услуживању хране и пића поред испуњења облигације, може престати: споразумом странака, поништењем, смрћу уговорних страна и раскидом. Ту важе општа правила за престанак обавеза према Закону о облигационим односима.³³ Наводимо само основна правила.

Када говоримо о испуњење оно мора бити извршено повериоцу или лицу одређеном законом, судском одлуком, уговором између повериоца и дужника, или од стране самог повериоца. Извршење је пуноважно и када је извршено трећем лицу, ако га је поверилац накнадно одобрио или ако се њиме користио.³⁴ Испуњење се састоји у извршењу онога што чини садржину обавезе, те нити је дужник може испунити нечим другим, нити поверилац може захтевати нешто друго.³⁵

Уговорне стране се могу споразумети да уговор престане да постоји, што значи уз изражавање њихове заједничке воље. Обавеза из уговора могу престати и преновом (новацијом) када се поверилац и дужник сагласе да постојећу обавезу замене новом и ако нова обавеза има различит предмет или различит правни основ.³⁶ Овај други случај не значи престанак уговора. Мада, уколико би се садржина уговора битно променила (не би се нпр. радило о услуживању хране и пића већ о пружању услуга преноћишта) могло би да се каже да више не постоји уговор о услуживању хране и пића, већ да је настао нови уговор.

Уговор је рушљив кад га је закључила страна ограничено пословно способна или када је при његовом закључењу било мана у погледу воље странака. Уговорна страна у чијем је интересу рушљивост установљена, може да тражи да се уговор поништи. Ништави су и зеленашки уговори.³⁷ Ако је на основу рушљивог уговора, који је поништен нешто било испуњено, мора се извршити враћање, а ако то није могуће, или ако се природа оног што је испуњено противи враћању, има се дати одговарајућа накнада у новцу. Накнада у новцу даје се према ценама у време враћања, односно доношења судске одлуке.³⁸

Према Закону о облигационим односима, смрћу дужника или повериоца престају обавезе само ако су настале с обзиром на личне особине једне од уговорних страна или личне способности дужника.³⁹

³³ Чл 295-393

³⁴ ЗОО, чл 305.

³⁵ ЗОО, чл 307.

³⁶ ЗОО, чл 348.

³⁷ ЗОО, чл 141.

³⁸ ЗОО, чл 113.

³⁹ ЗОО, чл 359.

Уговор се може раскинути услед неиспуњења уговорних обавеза, ако уговором није нешто друго одређено. Приликом једностраног раскида битно је да ли је испуњење у року битан састојак уговора. Уговор се може раскинути и пре истека рока када је очигледно да једна страна неће испунити своју обавезу из уговора, па друга страна може да раскине уговор и тражи накнаду. Раскид уговора за последицу има ослобођење обавеза из уговора, изузев обавеза на накнаду евентуалне штете. Уговор се може раскинути и због промењених околности, немогућности испуњења и ако је између обавеза уговорних страна у време закључења уговора постојала очигледна несразмера, па оштећена страна може захтевати поништење уговора ако за праву вредност тада није знала нити је морала знати.⁴⁰

У претходном делу изнели смо општа правила за престанак обавеза из уговора које су дефинисане општим одредбама Закона о облигационим односима. Међутим, постоје одређене специфичности за отказивање овог уговора, односно посебне околности које у тим случајевима важе за овај тип уговора. Оне су дате у аутономним изворима права, првенствено у Посебним узансама у угоститељству.⁴¹ Тако гост не може без пристанка угоститеља да откаже или мења наручену храну, али гост може да наручено пиће откаже или мења све док га угоститељ не послужи. Ово се односи на пића која угоститељ не спрема сам (коктели и сл.). Наручбина пића и напитака који се припремају отказују се као и наручбина хране.

Гост може да откаже резервацију за услуживање хране за групу гостију, ако то учини благовремено. Благовременим отказом сматра се отказом учињеним најкасније 12 часова пре времена одређеног за почетак коришћења услуге које је утврђена резервацијом.⁴² Међутим, уколико се ради о свечаним оброцима (топло-хладни бифе, коктел партија) рок отказа је пет дана пре почетка коришћења.

Ако гост, односно група гостију нису користили уговорене услуге хране, а нису је отказали у уговореном року, угоститељ има право на накнаду штете, уколико се ради о пансионским услугама. Исто важи и уколико је услуге хране користио мањи број гостију него што је резервациом предвиђено, а резервација за неискоришћени део није отказана 12 часова пре времена предвиђеног за коришћење услуге. За случај да је услуге хране користио већи број гостију него што је резервациом предвиђено, сматра се да је уговор измењен на онај број гостију који је услугу стварно користио. Угоститељ наплаћује услугу према броју гостију који је услуге стварно користило.

⁴⁰ ЗОО, чл 124-141.

⁴¹ Узансе 101-123.

⁴² Узанса 120.

5. Закључак

Иако је посао услуживања хране и пића, уз одређену накнаду, старо као и наше друштво, уговор који се закључује између даваоца и корисника услуге није међу именованим уговорима. Како је овај правни посао и уговор који из њега проистиче везан за услужне делатности, а највећим делом и за туристичку делатност од које се очекују већи привредни резултати требало би размотрити могућност целовитог законског уређивања ове области, па тиме и уговора о услуживању хране и пића.

Садашња законска решења су партикуларна и недовољна, док узансе не могу бити довољан правни оквир за ову област. Могло би се поставити питање због чега земље са много значајнијим учешћем туризма у укупних приходима тих привреда немају овај уговор међу именованим уговорима. Један од одговора могао би да буде да је традиција аутономних извора права у тој области много дужа и много комплетнија, као и да је судска пракса из те области у тим земљама много богатија. Чињеница је да један од најчешћих уговора у правној пракси, после уговора о купопродаји, један од учесталијих уговора у свакодневном пословању, није међу именованим уговорима, захтева озбиљно преиспитивање да ли је то оправдано. Наравно, даби то морало бити у ширем контексту, узимајући у обзир друге уговора који су међу неименованим уговорима, као што је нпр. уговор о пружању угоститељских услуга (уговор о смештају и пансиону).

Уговор о услуживању хране и пића представља посебан уговор, који у себи има елемената четири уговора: уговора о купопродаји, уговора о делу, уговора о остави и уговора о закупу. Директна примена појединачних правила везаних за ове уговоре на уговор о услуживању хране и пића није примењива, јер је реч о уговору *sui generis* који захтева уважавање његових правних специфичности.

*Janko Veselinović, Ph.D., Assistant Professor
Faculty of Agriculture Novi Sad*

Food and Drink Serving Contract

Abstract

Food and drink catering service is almost as old as the civilisation itself. Even though this vocation is a part of the catering activity, Serbian law does not foresee this contract section as personalised. Key legal sources for this kind of contract are business customs. Food and drink serving contract is a mixed-type contract and its legal nature is very interesting due to its complexity.

Specific for this contract is the fact that it is not an ordinary service, but also an activity which requires a degree of culinary skills, knowledge of customs of other nations, as well as other skills. The very category of a good professional in business economy / hospitality industry is very dynamic, as it needs to be evaluated according to all given circumstances, which may be rather unpredictable.

By considering the legal nature, but also the rights and obligations of the contracting parties, we tried to point to the questions that require a special attention. Legal sources that indirectly refer to food and drink serving contracts were taken into account. Apart from the Law on Obligatory Relations, we also considered here the Law on Tourism also pointing to the comparative law and jurisprudence.

Key words: Contract, serving, food, drinks