



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ,  
ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА  
Број: 330-00-00023/2020-11  
27.01.2021. године  
Немањина 22-26  
Београд

На основу члана 126. и 149. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/14, 6/16 и 44/18- др. закон) и члана 136. Закона о општем управном поступку („Сл. гласник РС“, бр. 18/2016 и 95/2018 – аутентично тумачење) у поступку заштите колективног интереса потрошача који се води против Primero rent a car доо Београд, државни секретар, Урош Кандић, по решењу број 119-01-3/2021-02 од дана 04.01.2021 године, доноси:

### РЕШЕЊЕ

УТВРЂУЈЕ СЕ да је Primero rent a car доо Београд, са седиштем у Београду, ул. Васе Пелагића бр. 38, Београд, мат. бр. мат. бр. 17453416, учинио повреду колективног интереса потрошача из члана 145. став 1. тачка 2) Закона о заштити потрошача, а у вези члана 20. став 1. тачка 1) Закона о заштити потрошача тако што приликом оглашавања услуге на платформи компаније Booking.com и приликом закључења уговора о најму са потрошачима не обавештава потрошаче о информацији постојања пенала за неопрано возило (уговорној казни), која је просечном потрошачу потребна за одговарајући ниво обавештености код одлучивања, чиме наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

НАЛАЖЕ СЕ правном лицу из става 1. диспозитива овог решења да прекине са кршењем одредби Закона о заштити потрошача наведених у ставу 1. диспозитива овог решења и да се уздржи од тога убудуће.

Правно лице из става 1. диспозитива овог решења дужно је да по пријему овог решења поступи по истом у року од 30 (тридесет) дана и о томе обавести ово министарство у року од 8 (осам) дана од дана поступања.

Ово решење је коначно.

### Образложење

Овом министарству дана 13.02.2020. године достављен је захтев Удружења банкарских клијената „Ефектива“ са седиштем у Београду ул. Поречка 13/2 за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача против Primero rent a car доо Београд, са седиштем у Београду, ул. Васе Пелагића 38. У захтеву је наведено да се поступак покреће због уговарања неправичних уговорних одредби из члана 43. Закона о заштити потрошача, као и обављања непоштене пословне праксе из чл. 17-20. истог закона.

Подносилац захтева наводи да именовани трговац врши уговарање неправичних уговорних одредби тако што цену прања возила зарачунава најмање 5 пута више од уобичајне цене у перионицама (цена од 30 евра плус ПДВ) и сматра да на тај начин долази до значајне несразмере на штету потрошача јер обрачуната цена представља вишеструко увећање у односу на тржишну цену. Подносилац захтева даље наводи да трговац обавља непоштену пословну праксу јер сматра да потрошач није био предуговорно информисан о плаћању наведене цене као надокнаде за враћено неопрано возило. Такође, наведено удружење поднело је и предлог за одређивање хитне привремене мере обуставе наплате спорне ставке од стране трговца Primero rent a car, до окончања овог поступка.

На основу напред наведеног захтева, овај орган је донео закључак и обавештење о покретању поступка заштите колективног интереса потрошача дана 24.09.2020. године.

Такође, овај орган је донео привремено решење дана 28.09.2020. године којим је одбијен предлог Удружења банкарских клијената „Ефектива“ за одређивањем привремене мере налагањем обуставе правном лицу Primero rent a car да наплаћује цену прања возила у износу који је пет пута већи од уобичајне цене у перионицама (цена од 30 евра плус ПДВ). Ово из разлога што је предлог за одређивање привремене мере по дејству и правним последицама идентичан самом захтеву за утврђивање повреде колективног интереса потрошача те би се одређивањем привремене мере исцрпео иницијални захтев, а имајући у виду да орган води поступак и доноси решење на основу доказа и резултата целокупно спроведеног поступка.

Дана 14.10.2020. године одржана је усмена расправа у просторијама овог органа, о чему је сачињен записник, а којој су присуствовали пуномоћник трговца Primero rent a car против којег се води поступак и законски заступник Удружења банкарских клијената „Ефектива“.

На усменој расправи пуномоћник трговца је у целости оспорио захтев за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача и предложио саслушање сведока Боривоја Петровића, запосленог код трговца, о околности процедуре око закључења уговора о најму и других околности везаних за сам захтев. Пошто је орган дозволио саслушање сведока, исти је изјавио да Primero rent a Car послује са четири брэнда. Услуге најма из конкретног брэнда InterRent је немогуће уговорити доласком на шалтер правног лица, већ се уговарају преко посредника путем интернета, којом приликом потрошач има могућност да се упозна са општим условима и сагласи или не сагласи са истим. Приложио је фотокопију уговора о најму из конкретног случаја и изјавио да ће детаљнију изјаву доставити накнадно.

На усменој расправи законски заступник удружења је изјавио да у свему остаје код поднетог захтева и да уколико је у достављеном уговору о најму уговорена спорна одредба онда се иницијални захтев за покретање поступка колективне заштите потрошача односи на неправичну уговорну одредбу, ако није, онда на непоштену пословну праксу.

Дана 21.10.2020. године поднеском се изјаснио трговац Primero Rent a Car у којем у потпуности оспорава наводе из захтева за заштиту колективног интереса потрошача. Трговац наводи да је носилац франшиза Europcar, InterRent i Global Rent a Car, који су део Europcar Mobility Group и да се наведени брэндови разликују према врсти и типу услуге која се нуди најмопримцима, класи возила која су у понуди и у складу са тим,

цени најма. Eurorescar представља премијум бренд који се односи на луксузније моделе, те је самим тим у највишем ценовном рангу и представља примарну услугу коју ово правно лице нуди својим клијентима у Републици Србији – непосредно у пословницама, путем сајта и сл. Са друге стране, бренд InterRent представља ценовно најповољнију понуду возила, коју услугу није могуће уговорити непосредно у некој од пословница правног лица, већ се искључиво уговора преко посредника, и то електронским путем. Такође се у изјашњењу наводи да у конкретном случају, а који је представљао повод за покретање захтева за заштиту потрошача, потрошач је услугу изнајмљивања возила уговорио преко брокера Booking.com и да је приликом резервације возила, потрошач имао прилику да се упозна са општим условима најма и да се са истим сагласи, ради финализирања резервације односно уговарања најма. Даље се наводи да без потврде потрошача да је сагласан са општим условима, не постоји техничка могућност да се настави са даљом резервацијом возила односно уговарањем најма. Трговац у свом изјашњењу своје напред изнете наводе додатно појашњава наводећи да приликом оваквог вида најма, најмопримац, односно потрошач услугу најма резервише преко брокера и истом плаћа трошак најма возила и да уколико у току најма настану додатне услуге/трошкови, исте се посебно фактуришу и то од стране Primero Rent a Car.

Именовани трговац наводи да према условима најма бренда Interrent предвиђено је да прање возила није укључено у цену. Најмопримац је дужан да возило врати опрано изнутра и споља. Приликом преузимања возила понуђена услуга прања возила се тарифира 10,00 евра плус ПДВ. Пенали за неопрано возило износе 30 евра плус ПДВ. У конкретном случају потрошач је услугу најма возила уговорио за период од 11.06.2019. године до 20.06.2019. године. Предметно возило је преузето у пословници Primero Rent a Car доо Београд, на аеродрому Никола Тесла, и том приликом, потрошачу су још једном предочени услови најма, а коју су истакнути и у самој пословници (иако се потрошач практично још приликом резервације сагласио са истим). С обзиром да је возило враћено прљаво, потрошачу је издат рачун у износу од 30,00 евра плус ПДВ, у динарској противвредности.

Надаље, именовани трговац наводи да потрошач може из више доступних извора да се информира о условима најма (сајт брокера, сајт бренда ког је одабрао или преко сајта компаније Primero, Општих услова пословања бренда ког је одабрао у пословници трговца, потписом на уговору о најму који потписује приликом резервације возила потврђује да прихвата опште и додатне услове изнајмљивања возила).

Даље, именовани трговац је навео да цену прања возила зарачунава најмање 5 пута више од уобичајне цене у перионицама (30 евра плус ПДВ) и да цена представља вишеструко увећање у односу на тржишну цену јер није реч о цени прања возила већ о пеналу који потрошач плаћа уколико возило врати у неадекватном стању (није укључена само цена прања возила, јер трговац није перионица, већ утрошак времена трговца, горива и сл.) и указује на члан 270. Закона о облигационим односима који прописује уговорну казну.

Имајући у виду напред наведено, ово министарство је у току поступка утврдило следеће чињенично стање:

Привредно друштво Primero Rent a Car доо Београд је правно лице чија је регистрована претежна делатност – Изнајмљивање и лизинг аутомобила и лаких моторних возила.

Primer Rent a Car је носилац франшиза Europcar, InterRent и Global Rent a Car. Наведени брендови су део Europcar Mobility Group.

Именовани трговац своје услуге оглашава путем платформе компаније Booking.com. Када потрошач направи резервацију путем наведене платформе, ступа у директан уговорни однос са пружаоцем услуге код ког је потрошач направио резервацију, док Booking.com услугу наплаћује у име и за рачун пружаоца услуге. Сви подаци о пружаоцу услуге који су приказани на платформи, засновани су на информацијама које пружају пружаоци услуге. На платформи се приказују опрема и садржаји које нуди пружалац услуге у оном обиму у коме је пружалац услуге поделио те информације са компанијом Booking.com. У том смислу, пружаоци услуга који оглашавају и промовишу своју услугу на платформи имају пуну одговорност за ажурирање свих цена/накнада/трошкова, расположивости, правила и услова, као и других релевантних информација које се приказују на платформи. Коришћењем услуге, примера ради, изнајмљивање возила, потрошач улази у директни уговорни однос са пружаоцем услуге код кога резервише услугу. Од тренутка када потрошач изврши резервацију услуге изнајмљивања возила, Booking.com функционише само као посредник између потрошача и пружаоца услуге изнајмљивања возила, преносећи релевантне податке резервације потрошача пружаоцу услуге изнајмљивања возила и шаљући потрошачу е-потврду резервације уместо и у име пружаоца услуге изнајмљивања возила.

Поступајући орган је дана 24. децембра 2020. године извршио увид у поступак резервације услуге коју пружа Primer Rent a Car путем бренда InterRent на интернет страници [www.booking.com](http://www.booking.com) и сачинио print screen ове странице која се налази у списима предмета. Дакле, потрошач након избора периода коришћења услуге, бира модел аутомобила и бренд (конкретно InterRent) што представља корак бр. 1, након чега прелази на следећи корак. У кораку број 2. потрошач се информише о аутомобилу, цени изнајмљивања тог возила по дану, локацији за преузимање и повратак аутомобила и додацима (додатни возач, ланци за снег, wi-fi mobile, дечије седиште, дечије booster седиште, gps са ценом за сваки од наведених додатака). Испод наведених информација потрошач може одмах прећи на наредни корак кликом на „иди на резервацију“, а на самом дну исте странице потрошач може кликнути на „InterRent услови изнајмљивања“ при чему прелазак на следећи корак није условљен потврђивањем да су наведени услови прочитани. Уколико потрошач самоиницијативно жели да се упозна са условима изнајмљивања InterRent-а, кликом се отвара страна „Услови изнајмљивања“ са следећим поднасловима у падајућем менију: укључено у цену изнајмљивања; није укључено у цену изнајмљивања; шта је потребно приликом преузимања; депозит и осигурање; опције за гориво; додатне услуге (плаћање приликом преузимања); додатна опрема (плаћање приликом преузимања); важне информације. Детаљним упознавањем са садржином изјаве, поступајући орган је установио да иста не садржи информацију о постојању пенала за враћено неопрано возило. Преласком на корак бр. 3 потрошач уноси личне информације и број лета и прелази на наредни корак кликом на „Резервиши сада“. На дну исте стране, испод реченице „Резервиши сада“ стоји „кликном на „резервиши сада“ потврђујете да сте прочитали, разумели и прихватили нашу Изјаву о заштити приватности“. И у овом случају, потрошач може кликнути на „Резервиши сада“ без читања наведене изјаве јер упознавање са истом не условљава прелазак на следећи корак. У овој изјави је објашњено како се прикупљају, користе и штите унети подаци потрошача, која такође не говори о постојању пенала за неопрано возило и његов износ. Корак бр. 4. садржи податке о плаћању и информацију да је отказивање бесплатно до 48 сати пре преузимања возила. Следећа информација на четвртм кораку је да „Кликом на „Резервиши сада“ потврђујете да сте прочитали,

разумели и прихватили: Опште услове и InterRent (flex) услове изнајмљивања“. Поново, потрошач може прећи на следећи корак, односно „резервисати сада“, односно финализовати своју резервацију без да је са Општим условима и InterRent услове изнајмљивања заиста био упознат, јер резервација није условљена отварањем наведених документа. Уколико потрошач самоиницијативно кликне на Опште услове, у питању су одредбе и услови компаније Booking.com који заједно са Изјавом о приватности (чије садржине су поменуте изнад) и изјавом о колачићима чине уговор који Booking.com склапа са потрошачем о услузи коју пружа при организацији понуде изнајмљивања возила. Увидом у садржину ових Општих услова утврђено је да иста не садржи информацију о постојању пенала за враћено неопрано возило. Даља реализација се спроводи тако што потрошач преузима возило на договореном месту (трговац предаје кључеве и возило) и након уговореног времена закупа, враћа аутомобил трговцу.

Поступајући орган је дана 14.01.2021. године извршио увид у поступак резервације услуге коју пружа Primero Rent a Car путем брэнда Europcar чија је услуга доступна на платформи Booking.com и утврдио да и ова франшиза трговца поступа на исти начин – ускраћује потрошача за обавештење о обавези враћања чистог возила односно постојању пенала за неопрано возило, о чему је постоји print screen у списима предмета.

Нису тачни наводи пуномоћника трговца да потрошач приликом резервације возила на сајту брокера има прилику да се упозна са условима најма и да без потврде да је сагласан са с тим, не постоји техничка могућност да се настави са даљом резервацијом возила, односно уговарањем најма. Ово из разлога што је орган у доказном поступку утврдио да резервација може да се изврши и без изричите потврде потрошача да је сагласан са Општим условима Booking.com и условима изнајмљивања изабраног брэнда трговца Primero rent a car јер се самим кликом на резервацију потврђује да је потрошач прочитао, разумео и прихватио Опште услове Booking.com и услове изнајмљивања изабраног брэнда, иако заиста не мора прочитати, разумети и прихватити наведене услове. У прилог овој тврдњи је чињеница да упознавање са наведеним докуменатима не условљава финализирање резервације односно уговарања најма. Дакле, потрошач може резервацију извршити и ако се не упозна са условима изнајмљивања возила трговца Primero rent a car. Даље, овај орган је извршио увид у наведена документа и утврдио да потрошач нема могућност да се упозна са информацијом о постојању пенала за неопрано возило имајући у виду да документа која прате кораке потрошача до саме резервације, не говоре ништа о пеналу, те самим тиме потрошач није предуговорно обавештен о његовом постојању.

Чланом 5. став 1. тачка 20) Закона о заштити потрошача прописано је да је просечни потрошач, потрошач који је добро обавештен и разумно обазрив, имајући у виду да друштвене, културне и језичке способности.

Чланом 20. став 2. истог закона прописано је да позив на понуду и обавештење о особинама и цени, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја, као битне информације мора да садржи: основна обележја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације; назив и адресу трговца и по потреби назив и адресу трговца у чије име послује; цену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке; правила о плаћању, испоруци и извршавању уговорних обавеза и начину на који се

поступа по рекламацијама потрошача ако правила одступају од захтева професионалне пажње; обавештење о праву на одустанак од уговора.

Нису од утицаја наводи пуномоћника трговца да се потрошач о условима најма бренда Interrent могао информисати непосредно на сајту Interrent-a (уколико је потрошач тај одабрао) или преко <https://primero.rs/o-kompaniji> где су наведени брендови трговца и где се, једноставним одабиром бренда Interrent и кликом на исти, добија почетна страница на којој може одабрати земљу у којој се користи односно опште услове земље у којој се услуга користи. Наиме, имајући у виду да Primero rent a car оглашава и промовише своју услугу на платформи Booking.com, а потрошач се на истој платформи информише о услузи коју жели да резервише, затим има прилику да је резервише, како би касније исту купио, овај орган је мишљења да је управо платформа место где трговац мора пружити информацију о основним обележјима услуге у обиму који одговара датој услузи и употребљеном средству комуникације, а која доводи просечног потрошача до одлуке да закључи уговор са поменутиим трговцем о пружању услуге. У конкретном случају, просечном потрошачу који је добро обавештен и разумно обазрив кроз InterRent услове изнајмљивања нису пружене тачне и лако доступне информације о карактеру понуђене услуге, а које су просечном потрошачу неопходне за одговарајући ниво обавештености и доношење економске рационалне одлуке о коришћењу услуге.

Да би потрошач добио неопходну информацију за одговарајући ниво обавештености потребну за изнајмљивање возила код трговца Primero rent a car, а коју оглашава на платформи Booking.com, потребно је да пре свега претпостави да одређена информација недостаје у условима изнајмљивања коју је Primero rent a car пласирао на наведеној платформи. Даље, у тренутку и са места са ког потрошач резервише своју услугу потребно је да оде на засебну интернет страницу именованог трговца, па у оквиру те странице претражи бренд који је изабрао и излиста његове опште услове или посети засебну интернет страницу бренда ког је изабрао а који је под окриљем трговца Primero rent a car. Имајући у виду да међу потрошачима постоје разлике у погледу интелектуалних способности, образовања, здравственог стања и старости, а они сви чине категорију просечног потрошача, јасно је да у конкретном случају овде не може бити речи о просечном потрошачу и да информације које се тичу саме услуге нису подједнако доступне свим потрошачима, већ су и више него сакривене за просечног потрошача.

Директива Европске уније 2005/29 ЕЗ од 11.05.2005 године о непоштеној пословној пракси, која је имплементирана у Закон о заштити потрошача, прописује да се пословна пракса трговца сматра обмањујућом ако у датом чињеничном оквиру, узимајући у обзир сва обележја и околности и ограничења средства комуникације, изостави битне информације потребне просечном потрошачу да би у датим околностима донео информисану одлуку о трансакцији, те на тај начин просечног потрошача наводи или је вероватно да ће га навести на доношење одлуке о послу коју иначе не би донео.

Чланом 13. став 1. Закона о заштити потрошача прописано је да је трговац дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику и језику и писму националне мањине у складу са законом, између осталог, обавести о продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет.

Истим чланом, у ставу 6. Закона о заштити потрошача прописано је да терет доказивања извршења обавезе обавештавања потрошача о подацима из става 1. и 2. овог члана сноси трговац.

Нису од утицаја наводи трговца да је потрошач својим потписом уговора о најму, који потписује приликом преузимања возила потврдио да прихвата опште услове изнајмљивања возила који су пласирани на [www.interrent.com](http://www.interrent.com) (уговор о најму трговац је приложио овом органу на усменој расправи). Ово из разлога што трговац на напред описан начин, своју обавезу предуговорног обавештавања потрошача о продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати преноси на потрошача, чиме ускраћује битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за одговарајући ниво обавештености код одлучивања. Даље, на овај начин трговац изоставља битне информације потребне просечном потрошачу узимајући у обзир и околности у којима потрошач закључује уговор (потрошач закључује уговор на шалтеру именованог трговца у коме је мањим и не лако уочљивим фонтом наведено да потрошач „потписом потврђује да прихвата опште и додатне услове изнајмљивања који су пласирани на [www.interrent.com](http://www.interrent.com)) и ограничења средства комуникације (просечан потрошач не мора имати мобилни телефон при руци и интернет конекцију приликом потписивања уговора а на шалтеру трговца), те на тај начин просечног потрошача наводи или је вероватно да ће га навести на доношење економске одлуке коју иначе не би донео.

Дакле, потрошач ни приликом резервације услуге трговца *Primerogent a car* преко посредника односно на платформи *Booking.com* ни приликом преузимања возила у пословници трговца, није упућен у садржину предметних Општих услова, конкретно, о постојању пенела за враћено неопрано возило трговцу.

Нису од утицаја наводи трговца да су општи услови *Interrent* доступни потрошачу и приликом преузимања возила – у пословници трговца јер *Primerogent a car* није пружио доказ о обавештавању потрошача у пословници трговца приликом предаје кључева и возила да упознаје потрошача о постојању пенела за неопрано возило.

Чланом 3. став 6. Закона о заштити потрошача прописано је да приликом тумачења и примене овог закона, мора се узети у обзир положај потрошача као економски слабије стране, а посебно положај угроженог потрошача.

Неспорни су наводи трговца да у конкретном случају није реч о цени прања возила (пенал за неопрано возило износи 30 евра плус ПДВ), јер се правно лице *Primerogent a car* не бави услугом прања возила, већ услугом изнајмљивања возила, те да се прање возила обавља у специјализованим сервисима – перионицама. Такође, стоји да је реч о пеналу који потрошач плаћа само уколико возио врати у неадекватном стању. У Закону о облигационим односима ("Сл. лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Сл. лист СРЈ", бр. 31/93, "Сл. лист СЦГ", бр. 1/2003 - Уставна повеља и "Сл. гласник РС", бр. 18/2020) дефинисана су општа правила конституисања уговорне казне, а одредбом члана 273. истог закона прописано је право повериоца у случају уговарања исте. Из ових законских одредби може се закључити да уговорна казна представља законом прописано средство појачања и обезбеђења уговорне дисциплине на плану извршења уговором конституисаних обавеза дужника. У том смислу, по схватању овог органа трговац може прописати уговорну казну али на недвосмислен и јасан начин за потрошача јер је уговорена цена у износу већем од цене прање возила у перионицама дефинисана да одврати потрошача од враћања возила у неадекватном стању и може да производи правно дејство само уколико је потрошач имао сазнања о њеном постојању.

Именовани трговац није потрошачима пружио тачна обавештења, односно није учинио лако доступним све битне информације о уговореним пеналима за враћање возила у неадекватном (неопраном) стању, а које су потрошачима неопходне за одговарајући ниво обавештености и доношење економски рационалне одлуке о коришћењу услуге изнајмљивања и накнадама за (не)одржавање возила. Између осталих, обавеза трговца је да поступа са професионалном пажњом која подразумева повећану пажњу и вештину која се у правном промету основано очекује од трговца у пословању са потрошачима, у складу са добрим пословним обичајима и начелом савесности и поштења.

Чланом 18. ст. 2. и 3. Закона о заштити потрошача прописано је да трговац битно нарушава економско понашање потрошача ако својом пословном праксом битно умањује могућност потрошача да оствари потребан ниво обавештености за одлучивање, услед чега потрошач доноси економску одлуку коју иначе не би донео. Економска одлука у смислу става 2. овог члана је одлука о томе да ли, на који начин и под којим условима да купи производ, да плати цену у целисти или делимично, да ли да задржи или да врати производ, да ли да искористи неко друго право у вези са производом које има по основу уговора, да ли да нешто учини или да се уздржи од каквог поступка.

Чланом 20. став 1. тачка 1) Закона о заштити потрошача прописано је да обмањујућа пословна пракса постоји када трговац пропуштањем одређене радње, узимајући у обзир све околности случајева, просторна и временска ограничења употребљеног средства комуникације и допунске мере које је предузео у циљу обавештавања потрошача: ускрати битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за одговарајући ниво обавештености код одлучивања, чиме се наводи или прети да наведе донесена економска одлука коју иначе не би донео.

Чланом 126. Закона о заштити потрошача прописано је да Министарство, између осталог, спроводи поступак и одређује мере заштите колективног интереса потрошача.

Чланом 149. став 1. Закона о заштити потрошача прописано је да Министарство решењем одлучује о постојању повреде и одређивање мере.

Дакле, Општи услови које Primero rent a car пласира на платформи Booking.com приликом резервисања услуге изнајмљивања аутомобила не садрже информацију о постојању пенала за враћање неопраног возила, чиме трговац својим пословним поступањем доводи просечног потрошача у заблуду у погледу битних обележја услуге, па би потрошач могао да донесе економску одлуку коју иначе не би донео (врати неопрано возило и изазове трошкове у висини предвиђеног пенала). Ово нарочито због начина на који се даје ова информација имајући у виду ограничења медија комуникације. Интернет страница односно платоформа Booking. com на којој трговац оглашава своје услуге, сама по себи, као вид комуникације, трпи одређена просторна и временска ограничења. Даље, именовани трговац и приликом закључења уговора о најму са потрошачима, пропушта да учини лако доступним све битне информације о уговореним пеналима за враћање возила у неопраном стању чиме умањује могућност потрошача да оствари потребан ниво обавештености за одлучивање и тиме битно нарушава економско понашање потрошача.

Имајући у виду да поступајући орган није везан правном квалификацијом из захтева за покретање поступка заштите колективног интереса, на основу утврђеног чињеничног стања као и применом цитираних законских одредби, овај орган је утврдио да у



конкретном случају трговац врши обмањујућу пословну праксу из члана 20. став 1. тачка 1) Закона о заштити потрошача.

Поступајући орган је ценио и све друге наводе учесника у поступку, али је нашао да нису од утицаја за другачије одлучивање у овој управној ствари, имајући у виду напред наведено утврђено чињенично стање и разлоге дате у решењу.

Имајући у виду све напред наведено, одлучено је као у диспозитиву овог решења.

#### ПОУКА О ПРАВНОМ СРЕДСТВУ:

Против овог решења не може се изјавити жалба. Против овог решења може се тужбом покренути управни спор пред Управним судом у року од 30 дана од дана пријема решења. За подношење тужбе плаћа се судска такса у износу од 390 динара прописана Законом о судским таксама ("Службени гласник РС", бр. 28/94, 53/95, 16/97, 34/2001, 9/2002, 29/2004, 61/2005, 116/2008, 31/2009, 101/2011, 93/2012, 93/2014, 106/2015, 95/2018).

**ДРЖАВНИ СЕКРЕТАР**

**Урош Кандић**