

Esta traducción consta de 2 pág./ 3 hojas
Fecha: 09/07/2025.
Número: Ov-126/25

Traducción jurada del esloveno al croata

***AVISO DE LA INSPECCIÓN DE MERCADO
DE LA REPÚBLICA DE ESLOVENIA***

Sello redondo:

*MAJA ORESKI R. ŠPIRANEC
INTÉRPRETE JURADA DE ESLOVENO
NEDELIŠČE*



Traducción jurada del esloveno al croata

/escudo de la República de Eslovenia/

REPÚBLICA DE ESLOVENIA

MINISTERIO DE ECONOMÍA, TURISMO Y DEPORTE

INSPECCIÓN DE MERCADO DE LA REPÚBLICA DE ESLOVENIA

INSPECCIÓN DE MERCADO DE LA
RS

Firmante: Tina Miklavčič

Emisor: República de Eslovenia

Número de certificado: 17 18 2 44 00 00
60 00 56 74 79 0d

Validez hasta: 24/02/2026

Hora de la firma: 09:19, 10/06/2025

Número de documento: 0071-473/2025-2

Dirección electrónica: <https://www.si-trust.gov.si>

DOCUMENTO FIRMADO

ELECTRÓNICAMENTE

Dunajska cesta 160, 1000 Ljubljana

Tel.: 01 280 87 00

Correo electrónico: gp.tirs@gov.si

Web: www.tirs.si

Número: 0071-473/2025-2

Fecha: 10/06/2025

Asunto: Fundamento de la devolución de costes al vendedor en caso de no recogida de paquetes por parte de consumidores en la venta por Internet.

Referencia: Su correo electrónico de fecha 09/06/2025.

Hemos recibido su correo electrónico en el que se dirige a nosotros en relación con las dificultades de su empresa, que en el marco de la actividad de venta por Internet se enfrenta a un elevado porcentaje de paquetes no recogidos. En tales casos se generan costes para la empresa, que además suponen una carga para el medio ambiente. Nos interesa saber si la empresa puede reclamar la devolución de los costes de envío y devolución de paquetes al cliente que realizó el pedido pero no lo recogió. Asimismo, nos interesa saber si existe jurisprudencia en este sentido, es decir, si la Inspección de Mercado de la RS dispone de mecanismos de protección para los vendedores en relación con clientes desleales.

Queremos subrayar que la Inspección de Mercado de la RS, como órgano inspector, solo puede valorar casos concretos en el marco de un procedimiento de inspección iniciado, y que únicamente sobre la base del examen de los hechos y circunstancias de un caso individual. En consecuencia, en nuestra respuesta nos limitaremos exclusivamente a explicaciones generales.

De conformidad con el artículo 134 de la Ley de Protección del Consumidor (Boletín Oficial de la RS n.º 130/22; en lo sucesivo ZVPot-1), el consumidor puede rescindir un



contrato celebrado a distancia o fuera de los locales comerciales en un plazo de 14 días a partir de la recepción de la mercancía, sin necesidad de justificación alguna.

El vendedor debe devolver al consumidor todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de envío, a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la notificación de la rescisión. El vendedor puede retener la devolución de los pagos hasta haber recibido la mercancía devuelta o hasta que el consumidor haya aportado prueba de haberla enviado.

De conformidad con el artículo 141, apartado 2, del ZVPot-1, en relación con la rescisión del contrato, el consumidor únicamente cubre los costes de devolución de la mercancía, salvo en caso de que el vendedor los haya asumido o no haya informado previamente al consumidor de que deberá asumir dichos costes.

De conformidad con el artículo 138 del ZVPot-1, el consumidor presenta al vendedor la Notificación de rescisión en el formulario con arreglo al Reglamento sobre formularios relativos al ejercicio del derecho de rescisión de un contrato celebrado a distancia o fuera de los locales comerciales (Boletín Oficial de la RS n.º 139/22), o mediante una declaración inequívoca, de la cual se desprende claramente que el consumidor desiste del contrato, a través de la página web de la empresa, si la empresa ofrece tal posibilidad. En caso de desistimiento válido, la carga de la prueba corresponde al consumidor.

Por tanto, con la rescisión válida de un contrato celebrado a distancia, se considera que toda declaración expresa de rescisión del contrato es válida, de modo que el consumidor puede desistir del contrato incluso antes de recibir la mercancía.

La no recogida o la negativa a recoger la mercancía, por sí misma (sin declaración de rescisión), no se considera rescisión del contrato en virtud del ZVPot-1. En tal caso, el consumidor no tiene derecho a rescindir el contrato, ni a devolver la mercancía sin las consecuencias previstas en el ZVPot-1. A nuestro entender, con base en el Código de Obligaciones (Ley de relaciones obligacionales), el consumidor puede reclamar la devolución de los costes en los que haya incurrido, lo que será objeto de valoración caso por caso, y en caso de litigio, será el tribunal competente quien decida. En consecuencia, la empresa podrá reclamar la devolución de los costes al consumidor, pero el contrato sigue siendo válido y la empresa solo podrá actuar frente a un comportamiento del consumidor contrario al contrato, en cuyo caso se generan determinados costes o daños.

La Inspección de Mercado de la RS no dispone de información sobre jurisprudencia que examine este tipo de daños en relación con los consumidores. La Inspección de Mercado de la RS, como órgano inspector, únicamente puede actuar dentro de sus competencias conferidas por el ZVPot-1, que no regula la protección de los vendedores frente a clientes desleales.



Atentamente,

Tina Miklavčič
Inspectora de Mercado

Entregar a:

- por correo electrónico

Maja Oreški, de soltera Špiranec, licenciada en Derecho, de Nedelišće, traductora-intérprete jurada permanente de esloveno, en virtud de la resolución del Presidente del Tribunal del Condado de Varaždin n.º 4-Su-211/2022-4, de fecha 24 de junio de 2022, certifico que la presente traducción concuerda íntegramente con el texto original redactado en lengua eslovena.

Nedelišće, 09/07/2025

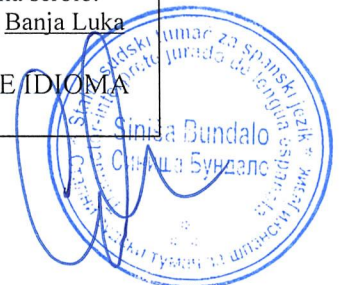
N.º: Ov-126/25

Sello redondo:

MAJA ORESKI R. ŠPIRANEC
INTÉRPRETE JURADA DE ESLOVENO
NEDELIŠĆE

Esta traducción consta de 2 pág./ 3 hojas
Fecha: 09/07/2025.
Número: Ov-126/25

Certifico que la que antecede es traducción fiel y completa de un documento redactado en idioma serbio.
N. de Registro 275425-7 En 27.08.2025. Banja Luka
SINIŠA BUNDALO
TRADUCTOR-INTERPRETE JURADO DE IDIOMA
ESPAÑOL





Številka: 0071-473/2025-2

Datum: 10. 6. 2025

Zadeva: Upravičenost do povračila stroškov prodajalca v primeru neprevzema paketa s strani potrošnika pri spletni prodaji

Zveza: Vaše elektronsko sporočilo z dne 9. 6. 2025

Prejeli smo vaše elektronsko sporočilo, s katerim se na nas obračate v zvezi s težavami vaše stranke, ki se v okviru opravljanja dejavnosti spletne prodaje sooča z velikim deležem neprevzetih paketov. S tem stranki nastajajo stroški, hkrati pa se obremenjuje okolje. Zanima vas, ali podjetje lahko uveljavlja povračilo stroškov pošiljanja in vračila paketa od kupca, ki je oddal naročilo, paketa pa ni prevzema. Prav tako vas zanima, če obstaja sodna praksa v povezavi s takšno škodo ter ali ima Tržni inšpektorat RS mehanizme zaščite prodajalcev v razmerju do nepoštenih kupcev.

Najprej naj navedemo, da Tržni inšpektorat RS kot inšpekcijski organ lahko presoja posamezno zadevo le v okviru uvedenega inšpekcijskega postopka na podlagi preučitve vseh dejstev in okoliščin primera. Glede na to vam v nadaljevanju posredujemo le določena splošna pojasnila.

Potrošnik ima v skladu s 134. členom Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22; v nadaljevanju: ZVPot-1), razen v primeru zakonskih izjem iz 135. člena, pravico do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo, brez navedbe razloga, najkasneje v 14 dneh od prevzema blaga.

V primeru pravočasnega odstopa od pogodbe mora podjetje potrošniku v skladu s 143. členom ZVPot-1 najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu vrniti vsa prejeta plačila. Podjetje lahko že prejeta plačila zadrži do prevzema vrnjenega blaga oziroma dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago. V skladu z drugim odstavkom 141. člena ZVPot-1 potrošnik v zvezi z odstopom od pogodbe krije samo stroške vračila blaga, razen če te stroške krije podjetje ali če podjetje predhodno ne seznaní potrošnika, da ga bremeni ta strošek.

Obvestilo o odstopu lahko potrošnik skladno s 138. členom ZVPot-1 podjetju predloži na obrazcu po Pravilniku o obrazcih v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov (Uradni list RS, št. 139/22), ali z nedvoumno izjavo, iz katere

jasno izhaja, da odstopa od pogodbe, ali preko spletne strani podjetja, če podjetje potrošniku ponudi možnost, da na tak način elektronsko izpolni in predloži obrazec za odstop ali poda ustrezno nedvoumno izjavo o odstopu, pri čemer dokazno breme glede uveljavljanja pravice do odstopa nosi potrošnik.

Za veljaven odstop od pogodbe, sklenjene na daljavo, torej šteje kakršnokoli izrecno obvestilo potrošnika, da odstopa od pogodbe, pri čemer lahko potrošnik pravico do odstopa poda tudi že pred prevzemom blaga.

Neprevzem oziroma zavrnitev prevzema blaga sama po sebi (brez izjave o odstopu) ne šteje za odstop od pogodbe v skladu z ZVPot-1. V takšnem primeru potrošnik nima pravice iz naslova odstopa od pogodbe brez navedbe razloga po ZVPot-1. Če podjetje potrošniku kljub temu omogoči odstop od sklenjene pogodbe, pa lahko od potrošnika po našem mnenju v skladu z določili Obligacijskega zakonika uveljavlja povračilo nastalih stroškov, pri čemer se upravičenost in višina le-teh presoja od primera do primera, v primeru spora pa o tem odloča sodišče. Na navedeno lahko podjetje potrošnika tudi vnaprej opozori, lahko tudi v okviru pogojev poslovanja, s katerimi je potrošnik ustrezno seznanjen pred sklenitvijo pogodbe. Enako lahko podjetje zoper potrošnika uveljavlja zahtevek za povračilo škode v primerih, ko pogodba ostane v veljavi, podjetju pa zaradi ravnanja potrošnika, ki je v nasprotju s sklenjeno pogodbo, nastanejo določeni stroški oziroma škoda.

Tržni inšpektorat RS ne razpolaga z informacijo glede sodne prakse, ki obravnava takšno obliko škode v razmerju do potrošnika. Kot inšpekcijski organ sicer Tržni inšpektorat RS lahko ukrepa v skladu z danimi pooblastili po ZVPot-1, pri čemer slednji ne ureja zaščite prodajalcev v razmerju do nepoštenih kupcev.

S spoštovanjem,

Tina Miklavčič
tržna inšpektorica

Vročiti:

- [REDACTED] – po elektronski pošti
[REDACTED]