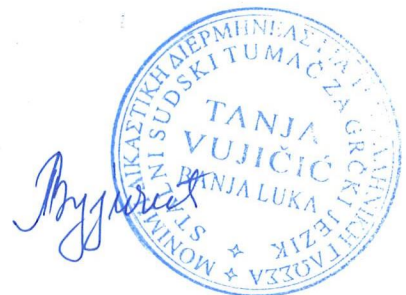


Η μετάφραση αποτελείται
από 2 σελίδες / 3 φύλλα
Ημερομηνία: 09.07.2025.
Αριθμός: Ον-126/25

Πιστοποιημένη μετάφραση από τα σλοβενικά στα κροατικά

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΑΓΟΡΑΣ
ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ ΤΗΣ ΣΛΟΒΕΝΙΑΣ**

Σφραγίδα: Maja Oreški γένος Špiranec, Nedelišće, μόνιμη δικαστική διερμηνέας για την σλοβένικη γλώσσα



Πιστοποιημένη μετάφραση από τα σλοβενικά στα κροατικά

/Εθνόσημο της Δημοκρατίας της Σλοβενίας/
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΤΗΣ ΣΛΟΒΕΝΙΑΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ ΤΗΣ ΣΛΟΒΕΝΙΑΣ

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΗΣ ΔΣ
Υπογραφή: Tina Miklavčič
Έκδοση: Δημοκρατία της Σλοβενίας
Αρ.: 17 18 24 04 00 00 00 56 7d 79 0d
Ημερομηνία λήξης: 24.02. 2026.
Χρόνος υπογραφής: 09:19 10.06.2025.
Αρ. εγγράφου: 0071-473/2025-2

Διεύθυνση στο διαδίκτυο: www.ti.gov.si

ΤΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΕΙΝΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΥΠΟΓΡΑΜΜΕΝΟ

Dunajska cesta 160, 1000 Λιουμπλιάνα / Ljubljana

T: 01 280 87 00

E: gp.tirs@gov.si

W: www.tirs.si

Αριθμός: 0071-473/2025-2

Ημερομηνία: 10.06.2025.

Θέμα: Το δικαίωμα επιστροφής των εξόδων του πωλητή σε περίπτωση μη παραλαβής του δέματος από τον καταναλωτή μέσω ηλεκτρονικών πωλήσεων

Σχετ.: Ηλεκτρονικό μήνυμα από τις 09.06.2025.

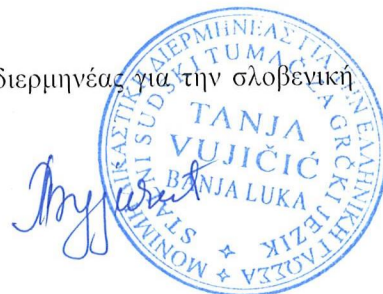
Λάβαμε το email σας, με το οποίο επικοινωνείτε μαζί μας σχετικά με τις δυσκολίες του πελάτη σας, ο οποίος, στο πλαίσιο της διαδικτυακής του δραστηριότητας πωλήσεων, αντιμετωπίζει υψηλό ποσοστό μη παραδομένων δεμάτων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα κόστος για τον πελάτη και επιβαρύνει επίσης το περιβάλλον. Αναρωτιέστε εάν η εταιρεία μπορεί να ανακτήσει το κόστος αποστολής και επιστροφής δεμάτων από έναν πελάτη που έχει υποβάλει παραγγελία αλλά δεν έχει παραλάβει το δέμα. Ενδιαφέρεστε επίσης για το εάν υπάρχει νομολογία σχετικά με τέτοιες ζημίες και εάν ο Επιθεωρητής Αγοράς της Δημοκρατίας της Σλοβενίας διαθέτει μηχανισμούς για την προστασία των πωλητών από ανέντιμους αγοραστές.

Καταρχήν, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι ο Επιθεωρητής Αγοράς της Δημοκρατίας της Σλοβενίας, ως φορέας ελέγχου, μπορεί να αξιολογήσει μια συγκεκριμένη περίπτωση μόνο στο πλαίσιο μιας ανοιχτής διαδικασίας ελέγχου και βάσει μελέτης όλων των πραγματικών περιστατικών και περιστάσεων της υπόθεσης. Συνεπώς, παρέχουμε μόνο ορισμένες γενικές εξηγήσεις παρακάτω.

Σύμφωνα με το άρθρο 134 του Νόμου περί προστασίας των καταναλωτών (ΦΕΚ της Δημοκρατίας της Σλοβενίας αριθ. 130/22, στο εξής ZVP ot 1), εκτός από τις περιπτώσεις νομικών εξαιρέσεων από το άρθρο 135, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από την σύμβαση που έχει συναφθεί εξ αποστάσεως, χωρίς να αναφέρει τους λόγους, το αργότερο εντός 14 ημερών από την ημέρα παραλαβής των εμπορευμάτων.

Σε περίπτωση έγκαιρης υπανάχωρησης από τη σύμβαση, η εταιρεία υποχρεούται να επιστρέψει στον καταναλωτή όλα τα ληφθέντα ποσά, το αργότερο εντός 14 ημερών από την παραλαβή της ειδοποίησης υπαναχώρησης, σύμφωνα με το άρθρο 143 του ZVPot -1. Η εταιρεία διατηρεί τα ήδη ληφθέντα ποσά μέχρι την επιστροφή των εμπορευμάτων, δηλαδή μέχρι ο καταναλωτής να προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία ότι έχει στείλει πίσω τα εμπορεύματα, εκτός εάν η εταιρεία προσφέρεται να παραλάβει η ίδια τα επιστρεφόμενα εμπορεύματα. Σύμφωνα με το άρθρο 141 παράγραφος 2 του ZVPot-1, ο καταναλωτής, σε περίπτωση υπαναχώρησης από τη σύμβαση, καλύπτει μόνο τα έξοδα επιστροφής των εμπορευμάτων, εκτός εάν τα έξοδα αυτά καλύπτονται από την εταιρεία ή εάν η εταιρεία ενημερώσει προηγουμένως τον καταναλωτή ότι θα τον χρεώσει για το κόστος αυτό.

Σφραγίδα: Maja Oreški γένος Špiranec, Nedelišće, μόνιμη δικαστική διερχμένης για την σλοβενική γλώσσα



Σύμφωνα με το άρθρο 138 του ZVPot-1, ο καταναλωτής υποβάλλει στην εταιρεία Ειδοποίηση υπαναχώρησης σε έντυπο σύμφωνα με τον Κανονισμό περί εντύπων σε σχέση με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από σύμβαση που συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός επαγγελματικού χώρου (ΦΕΚ της Δημοκρατίας της Σλοβενίας αριθ. 139/22), ή με σαφή δήλωση, από την οποία προκύπτει σαφώς ότι υπαναχωρεί από τη σύμβαση, ή μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας, εάν η εταιρεία προσφέρει στον καταναλωτή την ευκαιρία να συμπληρώσει και να επισυνάψει ηλεκτρονικά το έντυπο υπαναχώρησης ή να υποβάλει κατάλληλη σαφή δήλωση υπαναχώρησης, σύμφωνα με την οποία, όσον αφορά την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο καταναλωτής φέρει το βάρος της απόδειξης.

Συνεπώς, οποιαδήποτε ρητή ειδοποίηση από τον καταναλωτή ότι υπαναχωρεί από τη σύμβαση θεωρείται έγκυρη υπαναχώρηση από σύμβαση εξ αποστάσεως, σύμφωνα με την οποία ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης ακόμη και πριν από την παραλαβή των εμπορευμάτων.

Μη παραλαβή ή η άρνηση παραλαβής των εμπορευμάτων, αυτή καθαυτή (χωρίς δήλωση υπαναχώρησης) δεν θεωρείται υπαναχώρηση από τη σύμβαση σύμφωνα με τον ZVPot-1. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο καταναλωτής δεν έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση χωρίς να παράσχει λόγους σύμφωνα με τον ZVP 1. Εάν η εταιρεία παράλα αυτά επιτρέπει στον καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη συναφθείσα σύμβαση, κατά τη γνώμη μας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ενοχικού Δικαίου (Νόμος περί Ενοχών), ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα επιστροφής των δαπανών που πραγματοποιήθηκαν, όπου η ουσία και το ποσό αυτών αξιολογούνται κατά περίπτωση και σε περίπτωση διαφοράς, το δικαστήριο αποφασίζει επ' αυτού. Η εταιρεία μπορεί να προειδοποιήσει τον καταναλωτή σχετικά με αυτό εκ των προτέρων, ακόμη και στο πλαίσιο των όρων και προϋποθέσεων της συναλλαγής, με τους οποίους ο καταναλωτής έχει ενημερωθεί επαρκώς πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Ομοίως, η εταιρεία μπορεί να ζητήσει αποζημίωση από τον καταναλωτή σε περιπτώσεις όπου η σύμβαση παραμένει σε ισχύ και η εταιρεία επιβαρύνεται με ορισμένα έξοδα ή ζημιές λόγω ενεργειών του καταναλωτή που είναι αντίθετες με τη συναφθείσα σύμβαση.

Η Επιθεώρηση Αγοράς της Δημοκρατίας της Σλοβενίας δεν διαθέτει πληροφορίες σχετικά με τη νομολογία που εξετάζει αυτή τη μορφή ζημίας σε σχέση με τους καταναλωτές. Η Επιθεώρηση Αγοράς της Δημοκρατίας της Σλοβενίας, ως φορέας επιθεώρησης, μπορεί να ενεργήσει σύμφωνα με τις εξουσίες που της παρέχονται βάσει του ZVPot-1, σύμφωνα με τον οποίο ο τελευταίος δεν ρυθμίζει την προστασία των πωλητών σε σχέση με τους ανέντιμους αγοραστές.

Μ' εκτίμηση,

Tina Miklavčič
Επιθεωρήτρια Αγοράς

Κοινοποίηση:

- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Maja Oreški γένος Špiranec, διπλωματούχος Νομικής από το Nedelišće, μόνιμη δικαστική διερμηνέας για την σλοβενική γλώσσα, βάσει της απόφασης του Προέδρου του Επαρχιακού δικαστηρίου του Βαράζντιν, αρ. 4-Su-211/2022-4 από τις 24. Ιουνίου 2022., επιβεβαιώνω ότι αυτή η μετάφραση είναι αντίστοιχη με τον πρωτότυπο στη σλοβενική γλώσσα.

Ημερομηνία: 09.07.2025.

Αριθμός: On-126/25

Σφραγίδα: Maja Oreški γένος Špiranec, Nedelišće, μόνιμη δικαστική διερμηνέας για την σλοβενική γλώσσα

Υπογραφή

ΕΙΝΑΙ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗ ΜΕ ΤΟΝ ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ
ΣΤΗ ΣΕΡΒΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ
TANJA VUJIČIĆ
ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΑΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

32/25

25.8.2025





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]