

Ovaj prijevod sadrži 2
str./3 lista.
Datum: 09.07.2025.
Broj: Ov-126/25

Ovjereni prijevod sa slovenskog na hrvatski jezik

***OBAVIJEST TRŽIŠNOG INSPEKTORATA
REPUBLIKE SLOVENIJE***



Ovjereni prijevod sa slovenskog na hrvatski jezik

/grb Republike Slovenije/

REPUBLIKA SLOVENIJA

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, TURIZMA I SPORTA

TRŽIŠNI INSPEKTORAT REPUBLIKE SLOVENIJE

TRŽIŠNI INSPEKTORAT RS

Potpisnik: Tina Miklavčič

Izdavatelj: Republika Slovenija

Broj: 17 18 24 04 00 00 00 56 7d 79 0d

Istek valjanosti: 24.02.2026.

Vrijeme potpisa: 09:19 10.06.2025.

Broj dokumenta: 0071-473/2025-2

Internetska adresa: www.ti.gov.si

DOKUMENT JE ELEKTRONIČKI POTPISAN

Dunajska cesta 160, 1000 Ljubljana

T: 01 280 87 00

E: gp.tirs@gov.si

W: www.tirs.si

Broj: 0071-473/2025-2

Datum: 10.06.2025.

Predmet: Osnovanost povrata troškova prodavatelja u slučaju ne preuzimanja paketa od strane potrošača putem internetske prodaje

Veza: Vaša elektronička poruka od dana 09.06.2025.

Zaprimili smo vašu elektroničku poruku, kojom nam se obraćate u svezi s poteškoćama vaše stranke, koja se u sklopu obavljanja djelatnosti internetske prodaje, suočava s velikim udjelom ne preuzetih paketa. Stranci time nastaju troškovi, a ujedno se opterećuje i okoliš. Zanima vas da li poduzeće može ostvariti povrat troškova slanja i povrata paketa od kupca, koji je predao narudžbu, ali paket nije preuzeo. Također vas zanima da li postoji sudska praksa u svezi s takvom štetom te da li Tržišni inspektorat RS raspolaže mehanizmima zaštite prodavatelja u odnosu na nepoštene kupce.

Ponajprije ističemo da Tržišni inspektorat RS kao inspekcijsko tijelo može procijeniti pojedini slučaj samo u okviru otvorenog inspekcijskog postupka, i to na osnovi proučavanja svih činjenica i okolnosti slučaja. Slijedom navedenog, u nastavku dostavljamo isključivo određena opća pojašnjenja.

U skladu sa člankom 134. Zakona o zaštiti potrošača (Službeni list RS br. 130/22; u daljnjem tekstu; ZVPot_1), osim u slučaju zakonskih izuzetaka iz članka 135., potrošač ima pravo na odustajanje od ugovora, sklopljenog na daljinu, bez navođenja razloga, najkasnije u roku 14 dana od dana preuzimanja robe.

U slučaju pravodobnog odustajanja od ugovora, poduzeće je dužno potrošaču, najkasnije u roku 14 dana po primitku obavijesti o odustajanju, vratiti sve primljene uplate, sukladno članku 143. ZVPot-1. Već primljene uplate poduzeće zadržava do preuzimanja vraćene robe odnosno sve dok potrošač ne priloži dokaze da je robu poslao natrag, osim ako poduzeće ponudi da samo preuzme vraćenu robu. U skladu sa člankom 141. stavak 2. ZVPot-1, potrošač u svezi s odustajanjem od ugovora, pokriva samo troškove povrata robe, osim ako te troškove ne pokriva poduzeće ili ako poduzeće prethodno potrošača ne upozna s time da ga tereti za taj trošak.



U skladu sa člankom 138. ZVPot-1, potrošač prilaže poduzeću Obavijest o odustajanju na obrascu prema Pravilniku o obrascima u svezi s ostvarivanjem prava na odustajanje od ugovora, sklopljenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija (Službeni list RS br. 139/22), ili nedvosmislenom izjavom, iz koje jasno proizlazi da odustaje od ugovora, ili putem internetske stranice poduzeća, ako poduzeće ponudi mogućnost potrošaču da elektronički popuni i priloži obrazac o odustajanju ili preda odgovarajuću nedvosmislenu izjavu o odustajanju, pri čemu je u pogledu ostvarivanja prava na odustajanje, teret dokazivanja na potrošaču.

Dakle, valjanim odustajanjem od ugovora, sklopljenog na daljinu, smatra se bilo kakva izričita obavijest potrošača da odustaje od ugovora, pri čemu potrošač pravo na odustajanje može ostvariti i prije preuzimanja robe.

Ne preuzimanje odnosno odbijanje preuzimanja robe, samo po sebi (bez izjave o odustajanju) ne smatra se odustajanjem od ugovora u skladu sa ZVPot-1. U tom slučaju potrošač nema pravo na odustajanje od ugovora bez navođenja razloga po ZVPot-1. Ako poduzeće potrošaču unatoč tome omogući odustajanje od sklopljenog ugovora, po našem mišljenju, sukladno odredbama Obligacijskog zakonika (Zakona o obveznim odnosima – op. prev.), od potrošača može ostvariti pravo na povrat nastalih troškova, pri čemu se osnovanost i visina istih procjenjuju od slučaja do slučaja, a u slučaju spora, o tome odlučuje sud. Poduzeće na to može unaprijed upozoriti potrošača, čak i u okviru uvjeta poslovanja, s kojima je potrošač prije sklapanja ugovora adekvatno upoznat. Na isti način, poduzeće protiv potrošača ostvaruje zahtjev za povrat štete u slučajevima, kada ugovor ostaje važeći, a poduzeću zbog postupanja potrošača, koje je protivno sklopljenom ugovoru, nastanu određeni troškovi odnosno šteta.

Tržišni inspektorat RS ne raspolaže informacijom u pogledu sudske prakse, koja razmatra takav oblik štete u odnosu na potrošača. Tržišni inspektorat RS kao inspeksijsko tijelo može djelovati u skladu s danim ovlastima po ZVPot-1, pri čemu potonji ne regulira zaštitu prodavatelja u odnosu na nepoštene kupce.

S poštovanjem,

Tina Miklavčič
Tržišna inspektorica

Dostaviti:

- elektroničkom poštom

Maja Oreški r. Špiranec, dipl.iur. iz Nedelišća, stalni sudski tumač za slovenski jezik, na osnovi rješenja predsjednika Županijskog suda u Varaždinu br. 4-Su-211/2022-4 od 24. lipnja 2022. godine, potvrđujem da je gornji prijevod u potpunosti vjerodostojan izvorniku, sastavljenom na slovenskom jeziku.

Nedelišće, 09.07.2025.
Broj: Ov-126/25





REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA GOSPODARSTVO, TURIZEM IN ŠPORT
TRŽNI INŠPEKTORAT REPUBLIKE SLOVENIJE

Dunajska cesta 160, 1000 Ljubljana

T: 01 280 87 00
E: gp.tirs@gov.si
W: www.tirs.si

TRŽNI INŠPEKTORAT RS

Podpisnik: Tina Miklavčič
Izdajatelj: Republika Slovenija
Številka: 17 f8 24 04 00 00 00 56 7d 79 0d
Potek veljavnosti: 24.02.2026
Čas podpisa: 09:19, 10.06.2025
Številka dokumenta: 0071-473/2025-2
Spletni naslov: www.ti.gov.si
DOKUMENT JE ELEKTRONSKO PODPISAN

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

