

Questa traduzione contiene 2 pagine / 3 fogli  
Data: 9 luglio 2025  
Numero: Verifica – 126/25

Traduzione certificata dalla lingua slovena alla lingua croata

***NOTIFICA DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO DELLA  
REPUBBLICA DI SLOVENIA***

/ timbro: Interprete giurata per la lingua slovena – Maja Oreški cognome da nubile Špiranec –  
Nedelišče /  
/ firma autografa /



Traduzione asseverata dalla lingua slovena alla lingua croata

/ amblema della Repubblica di Slovenia /

REPUBBLICA DI SLOVENIA

MINISTERO DELL'ECONOMIA, DEL TURISMO E DELLO SPORT

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA

2026

E DEL MERCATO DELLA REPUBBLICA DI SLOVENIA

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA  
E DEL MERCATO DELLA RS

Firmatario: Tina Miklavčič

Emittente: Repubblica di Slovenia

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

Scadenza di validità: 24 febbraio

Ora della firma: 09:19 – 10 giugno 2025

Numero del documento: 0071-473/2025-2

Sito web: [www.ti.gov.si](http://www.ti.gov.si)

IL DOCUMENTO È STATO FIRMATO ELETTRONICAMENTE

Dunajska cesta 160, 1000 Lubiana

Telefono: 01 280 87 00

E-mail: [gp.tirs@gov.si](mailto:gp.tirs@gov.si)

Sito web: [www.tirs.so](http://www.tirs.so)

Numero: 0071-473/2025-2

Data: 10 giugno 2025

**Oggetto: Giustificazione del rimborso delle spese da parte del venditore in caso di mancato ritiro del pacco da parte del consumatore tramite vendita online**

Riferimento: La Sua comunicazione elettronica del giorno 09 giugno 2025

Abbiamo ricevuto la sua e-mail, con la quale ci contatta in merito alle difficoltà del suo cliente che, nell'ambito delle sue attività di vendita online, si trova ad affrontare un'elevata percentuale di pacchi non consegnati. Ciò comporta dei costi per il cliente e grava anche sull'ambiente. Le interessa sapere se un'impresa può recuperare i costi di spedizione e restituzione di un pacco da un cliente che ha effettuato un ordine ma non ha ritirato il pacco. Le interessa anche sapere se esiste una giurisprudenza in merito a tali danni e se Autorità garante della concorrenza e del mercato della RS.

Innanzitutto, vorremmo sottolineare che Autorità garante della concorrenza e del mercato della RS, in quanto organismo di controllo, può valutare un caso specifico solo nell'ambito di una procedura di ispezione aperta e sulla base dell'esame di tutti i fatti e le circostanze del caso. Di conseguenza, di seguito forniamo solo alcune spiegazioni generali.

Ai sensi dell'articolo 134 della Legge sulla tutela dei consumatori (Gazzetta Ufficiale della Repubblica di Slovenia n. 130/22; di seguito; ZVPot\_1), salvo eccezioni di legge all'articolo 135, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto concluso a distanza, senza indicarne le ragioni, entro e non oltre 14 giorni dalla data di presa in consegna della merce.

In caso di recesso tempestivo dal contratto, l'impresa è obbligata a restituire al consumatore, entro e non oltre 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, tutti i pagamenti ricevuti, conformemente all'articolo 143 della ZVPot-1. I pagamenti già ricevuti dall'impresa vengono trattenuti fino al ricevimento della merce restituita oppure fino a quando il consumatore non fornisca prova dell'avvenuta spedizione della merce, salvo che l'impresa offra di ritirare direttamente la merce restituita.

Nedeljšiče /

/ timbro: Interprete giurata per la lingua slovena – Maja Oreški cognome di nubile Spiranec



Conformemente all'articolo 141, comma 2, della ZVPot-1, il consumatore, in relazione al recesso dal contratto, sostiene esclusivamente le spese di restituzione della merce, salvo che tali spese non siano a carico dell'impresa o che l'impresa non abbia precedentemente informato il consumatore del fatto che tali costi saranno a suo carico.

Ai sensi dell'articolo 138 della ZVPot-1, il consumatore presenta all'impresa una Comunicazione di recesso su un modulo conforme al Regolamento sui moduli relativi all'esercizio del diritto di recesso da un contratto concluso a distanza o al di fuori dei locali commerciali (Gazzetta Ufficiale della Repubblica di Slovenia, n. 139/22), oppure una dichiarazione inequivocabile, dalla quale risulti chiaramente che intende recedere dal contratto, oppure tramite il sito web dell'impresa, se l'impresa offre al consumatore la possibilità di compilare e allegare elettronicamente un modulo di recesso o di presentare un'adeguata dichiarazione inequivocabile di recesso, laddove per quanto riguarda l'esercizio del diritto di recesso, l'onere della prova ricade sul consumatore.

Pertanto, qualsiasi comunicazione esplicita del consumatore circa la sua intenzione di recedere dal contratto è considerata un valido recesso dal contratto concluso a distanza, in virtù del quale il consumatore può esercitare il diritto di recesso anche prima di ricevere la merce.

La mancata consegna o il rifiuto di prendere in consegna la merce, di per sé (senza una dichiarazione di recesso) non è considerato recesso dal contratto ai sensi del ZVPot-1. In tal caso, il consumatore non ha il diritto di recedere dal contratto senza indicarne il motivo ai sensi del ZVPot-1. Se l'impresa consente comunque al consumatore di recedere dal contratto concluso, a nostro avviso, in conformità con le disposizioni del Codice delle obbligazioni (Legge sui rapporti obbligatori N.d.T), dal consumatore l'impresa può esercitare il diritto al rimborso delle spese sostenute, la cui entità e il cui valore vengono valutati caso per caso e, in caso di controversia, il tribunale deciderà in merito. L'impresa può avvisare preventivamente il consumatore, anche nell'ambito delle condizioni commerciali, di cui il consumatore viene adeguatamente informato prima della conclusione del contratto. Allo stesso modo, l'impresa può richiedere il risarcimento dei danni nei confronti del consumatore nei casi in cui il contratto rimanga valido e la società sostenga determinati costi o danni a causa di azioni del consumatore contrarie al contratto concluso.

Autorità garante della concorrenza e del mercato della RS non dispone di informazioni sulla prassi giudiziaria che consideri questa forma di danno ai consumatori. Autorità garante della concorrenza e del mercato della RS, in quanto organo di controllo, può agire in conformità con i poteri conferiti dalla legge ZVPot-1, sebbene quest'ultima non disciplini la tutela dei venditori contro gli acquirenti infedeli.

Cordiali saluti,

Tina Miklavčič  
Ispettrice del mercato

Consegnare a:

- via posta elettronica



*Maja Oreški cognome da nubile Špiranec, laureata in giurisprudenza, di Nedelišće, traduttrice giurata per la lingua slovena, sulla base della decisione del Presidente del Tribunale della Contea di Varaždin n. 4-Su-211/2022-4 del 24 giugno 2022, certifica che la traduzione sopra riportata corrisponde integralmente all'originale redatto in lingua slovena.*

Nedelišće: 9 luglio 2025

Numero: Verifica – 126/25

/ timbro: Interprete giurata per la lingua slovena – Maja Oreški cognome da nubile Špiranec – Nedelišće // firma autografa /

Affermo che la traduzione presente corrisponde completamente al testo originale in lingua serba.

N° diario 275425-5

il 27.08.2025. a Banja Luka

**Darko Dragić**

Interprete giurato per la lingua italiana





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]