

Tradução juramentada do esloveno para o croata

AVISO DA INSPEÇÃO DO MERCADO DA REPÚBLICA DA ESLOVÉNIA

Carimbo redondo:

*TRADUTORA-INTÉRPRETE
JURAMENTADA DE ESLOVENO
NEDELIŠČE*

Tradução juramentada do esloveno para o croata

/ brasão da República da Eslovénia/
REPÚBLICA DA ESLOVÉNIA
MINISTÉRIO DA ECONOMIA, TURISMO E DESPORTO
INSPEÇÃO DO MERCADO DA REPÚBLICA DA ESLOVÉNIA

INSPEÇÃO DO MERCADO DA RS
Signatária: Tina Miklavčič
Emissor: República da Eslovénia
Número do certificado: 17 18 2 44 00 00
60 00 56 74 79 0d
Validade até: 24/02/2026
Hora da assinatura: 09:19, 10/06/2025
Número do documento: 0071-473/2025-
2
Endereço eletrónico: <https://www.si-trust.gov.si>
DOCUMENTO ASSINADO
ELETRONICAMENTE



Dunajska cesta 160, 1000 Ljubljana

Tel.: 01 280 87 00

Correio eletrónico: gp.tirs@gov.si

Web: www.tirs.si

Número: 0071-473/2025-2

Data: 10/06/2025

Assunto: Fundamentação da devolução de custos ao vendedor em caso de não levantamento de encomendas por parte de consumidores em vendas pela Internet.

Referência: O seu correio eletrónico de 09/06/2025.

Recebemos o seu correio eletrónico em que nos contacta relativamente às dificuldades da sua empresa, que, no âmbito da atividade de venda pela Internet, enfrenta uma elevada percentagem de encomendas não levantadas. Nestes casos, geram-se custos para a empresa, que constituem igualmente um encargo para o ambiente. Interessa-nos saber se a empresa pode reclamar a devolução dos custos de envio e devolução de encomendas ao cliente que efetuou a encomenda mas não a levantou. Do mesmo modo, interessa-nos saber se existe jurisprudência a este respeito, ou seja, se a Inspeção do Mercado da RS dispõe de mecanismos de proteção para os vendedores relativamente a clientes desleais.

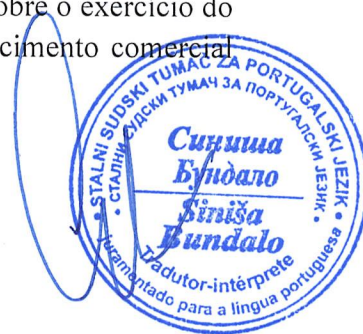
Sublinhamos que a Inspeção do Mercado da RS, como órgão inspetivo, apenas pode avaliar casos concretos no âmbito de um procedimento de inspeção instaurado, e somente com base na análise dos factos e circunstâncias de um caso individual. Consequentemente, na nossa resposta limitar-nos-emos exclusivamente a explicações gerais.

Nos termos do artigo 134 da Lei de Proteção do Consumidor (Jornal Oficial da RS n.º 130/22; adiante designada ZVPot-1), o consumidor pode rescindir um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial no prazo de 14 dias a contar da receção do bem, sem necessidade de qualquer justificação.

O vendedor deve reembolsar ao consumidor todos os pagamentos recebidos, incluindo as despesas de envio, o mais tardar no prazo de 14 dias a contar da notificação da rescisão. O vendedor pode reter o reembolso até ter recebido o bem devolvido ou até que o consumidor apresente prova de que o enviou.

Nos termos do artigo 141.º, n.º 2, da ZVPot-1, em ligação com a rescisão do contrato, o consumidor apenas suporta os custos da devolução do bem, salvo se esses custos tiverem sido assumidos pela empresa ou se esta não tiver informado previamente o consumidor de que estes ficariam a seu cargo.

Nos termos do artigo 138.º da ZVPot-1, o consumidor apresenta ao vendedor a Notificação de rescisão no formulário, nos termos do Regulamento relativo aos formulários sobre o exercício do direito de rescisão de um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial.



(Jornal Oficial da RS n.º 139/22), ou mediante declaração inequívoca da qual resulte claramente que o consumidor rescinde o contrato, através da página Web da empresa, caso esta disponibilize tal possibilidade. Em caso de rescisão válida, o ónus da prova recai sobre o consumidor.

Assim, com a rescisão válida de um contrato celebrado à distância, considera-se que qualquer declaração expressa de rescisão do contrato é válida, podendo o consumidor rescindir o contrato mesmo antes de receber o bem.

O não levantamento ou a recusa em levantar o bem, por si só (sem declaração de rescisão), não é considerado rescisão do contrato ao abrigo da ZVPot-1. Nestes casos, o consumidor não tem direito a rescindir o contrato, nem a devolver o bem sem as consequências previstas na ZVPot-1. No nosso entender, com base no Código das Obrigações (Lei das relações obrigacionais), o consumidor pode reclamar a devolução dos custos em que tenha incorrido, o que deverá ser apreciado caso a caso, e, em caso de litígio, será o tribunal competente a decidir. Consequentemente, a empresa poderá reclamar ao consumidor a devolução dos custos, mas o contrato mantém-se válido e a empresa apenas poderá agir perante um comportamento do consumidor contrário ao contrato, caso em que se geram determinados custos ou danos.

A Inspeção do Mercado da RS não dispõe de informações sobre jurisprudência que analise este tipo de danos relativamente aos consumidores. A Inspeção do Mercado da RS, como órgão inspetivo, apenas pode atuar no âmbito das competências que lhe são conferidas pela ZVPot-1, a qual não regula a proteção dos vendedores perante clientes desleais.

Com os melhores cumprimentos,

Tina Miklavčič

Inspetora do Mercado

A remeter a:

- por correio eletrónico

Maja Oreški, de solteira Špiranec, licenciada em Direito, de Nedelišće, tradutora-intérprete juramentada permanente de esloveno, por força da decisão do Presidente do Tribunal Distrital de Varaždin n.º 4-Su-211/2022-4, de 24 de junho de 2022, certifico que a presente tradução corresponde integralmente ao texto original redigido em língua eslovena.

Nedelišće, 09/07/2025

N.º: Ov-126/25

Carimbo redondo:

MAJA ORESKI R. ŠPIRANEC

TRADUTORA-INTÉRPRETE JURAMENTADA DE ESLOVENO

NEDELIŠĆE

Certifico que o texto acima é uma
tradução verdadeira do original feito em língua sérvia
Nº do registro 275425-8
em Banja Luka a 27.08.2025.

SINIŠA BUNDALO

TRADUTOR INTÉRPRETE JURAMENTADO PARA A LÍNGUA PORTUGUESA





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]