

Această traducere conține 2 pagini / 3 foi.

Data: 09. 07. 2025.

Numărul: Ov-126/25

**Traducere autorizată din limba slovenă în limba croată**

**AVIZ AL INSPECTORATULUI DE PIAȚĂ AL REPUBLICII SLOVENIA**

Ștampila rotundă: MAJA OREŠKI n. SPIRANEC; NEDELIŠČE; INTERPRET  
JUDICIAR PERMANENT PENTRU LIMBA SLOVENĂ.

*Traducere autorizată din limba slovenă în limba croată*

/Stema Republicii Slovenia/  
REPUBLICA SLOVENIA

REPUBLICA SLOVENIA

MINISTERUL ECONOMIEI, TURISMULUI ȘI SPORTULUI

INSPECTORATUL DE PIAȚĂ AL REPUBLICII SLOVENIA

INSPECTORATUL DE PIAȚĂ AL RS

Semnat de: Tina Miklavčič

Emis de: Republica Slovenia

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

Expirare: 24.02.2026.

Ora semnării: 09:19 10.06.2025.

Număr document: 0071-473/2025-2

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

DOCUMENTUL ESTE SEMNAT ELECTRONIC

Dunajska cesta 160, 1000 Ljubljana

T: 01 280 87 00

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

W: [www.tirs.si](http://www.tirs.si)

Număr: 0071-473/2025-2

Data: 10.06.2025.

**Subiect: Justificarea rambursării costurilor de către vânzător în cazul neridicării coletelor de către consumatori prin vânzări online**

Referință: E-mailul dumneavoastră din 09.06.2025.

Am primit e-mailul dumneavoastră, în care ne contactați cu privire la dificultățile clientului dumneavoastră, care, în cadrul activității de vânzări online, se confruntă cu o proporție mare de colete nelivrate. Acest lucru implică costuri pentru client și, de asemenea, împovărează mediul înconjurător. Sunteți interesat(ă) de posibilitatea ca o companie să recupereze costurile de expediere și returnare a unui colet de la un client care a plasat o comandă, dar nu a primit coletul. De asemenea, sunteți interesat(ă) de existența vreunei jurisprudențe privind astfel de daune și dacă Inspectoratul de Piață al Republicii Slovenia are mecanisme pentru a proteja vânzătorii de cumpărătorii necinstiți.

În primul rând, dorim să subliniem că Inspectoratul de Piață al Republicii Slovenia, în calitate de organism de inspecție, poate evalua un anumit caz doar în cadrul unei proceduri de inspecție deschise, bazată pe studierea tuturor faptelor și circumstanțelor cazului. În consecință, oferim mai jos doar anumite explicații generale.

În conformitate cu articolul 134 din Legea privind protecția consumatorilor (Monitorul Oficial al Republicii Slovenia nr. 130/22; denumit în continuare, ZVPot\_1), cu excepția cazului excepțiilor legale de la articolul 135, consumatorul are



dreptul de a se retrage dintr-un contract încheiat la distanță, fără a invoca un motiv, în termen de cel mult 14 zile de la data primirii bunurilor.

În cazul retragerii la termen a contractului, compania este obligată să ramburseze toate plățile primite către consumator, în termen de cel mult 14 zile de la primirea notificării de retragere, în conformitate cu articolul 143 din ZVPot-1. Compania reține plățile deja primite până la returnarea bunurilor, adică până când consumatorul furnizează dovezi că a returnat bunurile, cu excepția cazului în care compania se oferă să preia ea însăși bunurile returnate. În conformitate cu articolul 141, alineatul 2 din ZVPot-1, consumatorul, în legătură cu retragerea din contract, acoperă doar costurile de returnare a bunurilor, cu excepția cazului în care aceste costuri nu sunt suportate de companie sau dacă compania nu informează în prealabil consumatorul că îi va factura aceste costuri.

Ștampila rotundă: MAJA OREŠKI n. SPIRANEC; NEDELIŠĆE; INTERPRET JUDICIAR PERMANENT PENTRU LIMBA SLOVENĂ.

În conformitate cu articolul 138 din ZVPot-1, consumatorul va depune la companie o Notificare de retragere pe formularul conform Ordonanței privind formularele în legătură cu exercitarea dreptului de retragere dintr-un contract încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale (Monitorul Oficial al Republicii Serbia, nr. 139/22), sau o declarație neechivocă, din care rezultă clar că se retrage din contract, sau prin intermediul site-ului web al companiei, dacă aceasta oferă consumatorului posibilitatea de a completa și atașa electronic formularul de retragere sau de a depune o declarație neechivocă de retragere corespunzătoare, prin care, în ceea ce privește exercitarea dreptului de retragere, sarcina probei revine consumatorului.

Prin urmare, orice notificare explicită din partea consumatorului că se retrage din contractul încheiat la distanță este considerată o retragere valabilă din contract, prin care consumatorul își poate exercita dreptul de retragere chiar înainte de a prelua bunurile.

Nepriemirea bunurilor sau refuzul de a le primi, în sine (fără o declarație de retragere), nu se consideră retragere din contract în conformitate cu ZVPot-1. Într-un astfel de caz, consumatorul nu are dreptul de a se retrage din contract fără a preciza motivele în temeiul ZVPot-1. Dacă, totuși, compania permite consumatorului să se retragă din contractul încheiat, în opinia noastră, în conformitate cu prevederile Codului Obligațiilor (Legea privind Obligațiile - trad. ed.), consumatorul își poate exercita dreptul la rambursarea costurilor suportate, în care fondul și quantumul costurilor sunt evaluate de la caz la caz, iar în caz de litigiu, instanța va decide în această privință. Compania poate avertiza consumatorul în prealabil despre acest lucru, chiar și în cadrul termenilor și condițiilor comerciale, cu care consumatorul este informat în mod adecvat înainte de încheierea contractului. În același mod, o companie poate solicita daune-interese împotriva unui consumator în cazurile în care contractul rămâne valabil și compania suportă anumite costuri sau daune din cauza acțiunilor consumatorului care contravin contractului încheiat.

Inspectoratul de Piață al Republicii Slovenia nu deține informații privind jurisprudența care ia în considerare o astfel de formă de prejudiciu în raport cu consumatorul. Inspectoratul de Piață al Republicii Slovenia, în calitate de organism de inspecție, poate acționa în conformitate cu competențele acordate în temeiul ZVPot-1, prin care aceasta din urmă nu reglementează protecția vânzătorilor în raport cu cumpărătorii necinstiți.







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 seznanja 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]