

Tento preklad obsahuje 2
str./3 listy.
Dátum: 09.07.2025
Číslo: Ov-126/25

Overený preklad zo slovinského do chorvátskeho jazyka

***OZNÁMENIE OD TRHOVÉHO INŠPEKTORÁTU
SLOVINSKEJ REPUBLIKY***

Okrúhla pečiatka s textom:
STÁLY SÚDNY TLMOČNÍK PRE SLOVINSKÝ JAZYK
MAJA OREŠKI
ROD. ŠPIRANEC
NEDELIŠČE
podpis

275425-3

Prevod identičan originatu.
The translation is identical to the original.
Die Übersetzung ist identisch mit dem Original.
Traduzione conforme all'originale.



Overený preklad zo slovinského do chorvátskeho jazyka

/štátny znak Slovenskej republiky/

SLOVINSKÁ REPUBLIKA

MINISTERSTVO HOSPODÁRSTVA, CESTOVNÉHO RUCHU A ŠPORTU

OBCHODNÝ INŠPEKTORÁT SLOVINSKEJ REPUBLIKY

OBCHODNÝ INŠPEKTORÁT SR

Podpisujúci: Tina Miklavčič

Vydal: Slovenská republika

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

Skončenie platnosti: 24.02.2026

Čas podpisu: 09:19 10.06.2025

Číslo dokladu: 0071-473/2025-2

Internetová adresa: www.ti.gov.si

DOKLAD JE ELEKTRONICKY PODPÍSANÝ

Dunajska cesta 160, 1000 Lublana

T: 01 280 87 00

E: gp.tirs@gov.si

W: www.tirs.si

Číslo: 0071-473/2025-2

Dátum: 10.06.2025

Vec: Opodstatnenost' vrátenia nákladov predávajúceho v prípade neprevzatia balíkov spotrebiteľmi prostredníctvom internetového predaja

Odkaz: Vaša elektronická správa zo dňa 09.06.2025

Dostali sme vašu elektronickú správu, v ktorej sa na nás obraciate ohľadom ťažkostí vášho klienta, ktorý v rámci prevádzkovania činnosti internetového predaja čelí vysokému podielu neprevzatých balíkov. Klientovi tým vznikajú náklady a zároveň sa zaťažuje životné prostredie. Zaujímá vás, či spoločnosť môže vymáhať náklady na odoslanie a vrátenie balíka od zákazníka, ktorý poslal objednávku, ale balík si neprevzal. Tiež vás zaujíma, či existuje súdna prax súvisiaca s takouto škodou a či Obchodný inšpektorát Slovenskej republiky disponuje mechanizmami na ochranu predajcov voči nečestným zákazníkom.

V prvom rade by sme chceli poukázať na to, že Obchodný inšpektorát Slovenskej republiky ako kontrolný orgán môže posúdiť konkrétny prípad iba v rámci zahájeného kontrolného konania a na základe preštudovania všetkých skutočností a okolností prípadu. V dôsledku uvedeného, nižšie uvádzame výhradne určité všeobecné vysvetlenia.

V súlade s § 134 Zákona o ochrane spotrebiteľa (Úradný vestník SR č. 130/22; ďalej len: ZOS_1), okrem v prípade zákonných výnimiek z § 135, má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku bez udania dôvodu najneskôr do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

Spoločnosť je v prípade včasného odstúpenia od zmluvy povinná vrátiť spotrebiteľovi všetky prijaté platby, najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení, v súlade s § 143 ZOS-1. Spoločnosť si už prijaté platby ponecháva až do vrátenia tovaru alebo kým spotrebiteľ nepreukáže, že tovar zaslal späť, pokiaľ spoločnosť neponúkne, že vrátený tovar prevezme sama. V súlade s § 141 odsek 2 ZOS-1 spotrebiteľ v súvislosti s odstúpením od zmluvy hradí iba náklady na vrátenie tovaru, pokiaľ tieto náklady nehradí spoločnosť alebo pokiaľ spoločnosť spotrebiteľa vopred neinformuje, že tieto náklady bude on znášať.

275425-3

Okrúhla pečiatka s textom:
STÁLY SÚDNY TLMOČNÍK PRE SLOVINSKÝ JAZYK
MAJA OREŠKI
ROD. ŠPIRANEC

Prevod identičan originala
The translation is identical to original
Die Übersetzung ist identisch mit dem Original
Traduzione conforme all'originale.



V súlade s § 138 ZOS-1 spotrebiteľ predloží spoločnosti Oznámenie o odstúpení od zmluvy na formulári podľa Pokynov o formulároch v súvislosti s uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo obchodných priestorov (Úradný vestník Slovenskej republiky č. 139/22), alebo jednoznačné vyhlásenie, z ktorého je zrejmé, že od zmluvy odstupuje, alebo formulár na odstúpenie od zmluvy vyplní a priloží elektronicky prostredníctvom webovej stránky spoločnosti, ak spoločnosť ponúkne spotrebiteľovi takúto možnosť, alebo predloží vhodné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení, pričom v súvislosti s uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy dôkazné bremeno nesie spotrebiteľ.

Preto sa akékoľvek výslovné oznámenie spotrebiteľa, že odstupuje od zmluvy, považuje za platné odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku, pričom môže spotrebiteľ právo na odstúpenie uplatniť ešte pred prevzatím tovaru.

Neprevzatie alebo odmietnutie prevzatia tovaru samo o sebe (bez vyhlásenia o odstúpení) sa nepovažuje za odstúpenie od zmluvy v súlade so ZOS-1. V takom prípade spotrebiteľ nemá právo odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu v súlade so ZOS-1. Ak spoločnosť aj napriek tomu umožní spotrebiteľovi odstúpiť od uzavretej zmluvy, podľa nášho názoru môže voči spotrebiteľovi v súlade s ustanoveniami Obligačného zákona (Zákona o záväzkových vzťahoch – poznámka prekladateľky) uplatniť právo na náhradu vynaložených nákladov, pričom ich opodstatnenosť a výška sa posudzuje individuálne a v prípade sporu o tom rozhodne súd. Spoločnosť môže spotrebiteľa na toto vopred upozorniť a to aj v rámci obchodných podmienok, s ktorými je spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy primerane oboznámený. Rovnakým spôsobom si môže spoločnosť voči spotrebiteľovi uplatniť náhradu škody v prípadoch, ak zmluva zostáva v platnosti a spoločnosti vzniknú určité náklady alebo škoda v dôsledku konania spotrebiteľa, ktoré je v rozpore s uzavretou zmluvou.

Trhový inšpektorát RS nemá informácie o súdnej praxi, ktorá by sa zaoberala touto formou poškodenia spotrebiteľa. Trhový inšpektorát RS ako kontrolný orgán môže konať v súlade s právomocami udelenými podľa ZOS-1, hoci ten neupravuje ochranu predávajúcich pred nečestnými kupujúcimi.

S úctou,

Tina Miklavčič
Obchodná inšpektorka

Doručiť:

- elektronickou cestou

Maja Oreški rodená Špiranec, dipl. iur. z Nedelišče, stála súdna tlmočnica pre slovinský jazyk, na základe rozhodnutia predsedu Župného súdu vo Varaždine č. 4-Su-211/2022-4 zo dňa 24. júna 2022 potvrdzujem, že vyššie uvedený preklad je totožný s pôvodným znením originálneho dokumentu vyhotoveného v slovinskom jazyku.

Nedelišče, 09.07.2025

Číslo: Ov-126/25

Okrúhla pečiatka s textom:
STÁLÝ SÚDNY TLMOČNÍK PRE SLOVINSKÝ JAZYK
MAJA OREŠKI
ROD. ŠPIRANEC
NEDELIŠČE
podpis

275425-3

Prevod identičan originalu.
The translation is identical to the original.
Die Übersetzung ist identisch mit dem Original.
Traduzione conforme all'originale.





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]