

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0161/03/2017

Dňa 07.11.2017

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona číslo 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **SLOVAKIA STYLE, s.r.o.**
sídlo **911 08 Trenčín, Halalovka 47**
IČO **36 344 192**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené pri kontrole dňa 21.04.2017 v prevádzkarni LANTCH & SHOES – obuv, kožená galantéria, textil, OZC MAX, M. R. Štefánika 426, Trenčín, a to:

pre porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o spôsobe použitia a údržby, nakoľko do prvého kontrolného nákupu bol odpredaný 1 pár dámskej obuvi model 294 v hodnote 65,90 EUR bez označenia údajom o účele použitia a do druhého kontrolného nákupu bol odpredaný 1 pár dámskej obuvi artikel 7112 v hodnote 41,90 EUR bez označenia údajom o účele použitia, pričom údaj o účele použitia obuvi nebol uvedený priamo na obuvi, nebol umiestnený na obale (krabici) tovaru ani vo vnútri obalu formou písomného letáku, a informácia o účelovosti obuvi bola spotrebiteľovi v prípade oboch kontrolných nákupov poskytnutá až pri platení kúpnej ceny výrobku, čím bol porušený **§ 12 ods. 2,**

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, nakoľko reklamácia obuvi č. 286, uplatnená dňa 14.11.2016, bola vybavená dňa 18.12.2016 opravou výrobku a rovnako reklamácia obuvi č. 311, uplatnená dňa 26.01.2017, bola vybavená dňa 02.04.2017 výmenou výrobku, a teda predmetné reklamácie neboli vybavené do 30 dní od ich uplatnenia, čím bol porušený **§ 18 ods. 4,**
- pre porušenie povinnosti predávajúceho o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko predávajúci nevydal spotrebiteľovi k reklamáci č. 276, uplatnenej dňa 02.10.2016; k reklamáci č. 281, uplatnenej dňa 06.11.2016; k reklamáci č. 303, uplatnenej dňa 20.12.2016; k reklamáci č. 317, uplatnenej dňa 25.02.2017 a k reklamáci č. 318, uplatnenej dňa 26.02.2017 písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, čím bol porušený **§ 18 ods. 9**

zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **500,00 EUR** slovom **pät'sto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.04.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzkarni LANTCH & SHOES – obuv, kožená galantéria, textil, OZC MAX, M. R. Štefánika 426, Trenčín, ktorú prevádzkuje účastník konania SLOVAKIA STYLE, s.r.o., sídlo 911 08 Trenčín, Halalovka 47, ako predávajúci (ďalej len „účastník konania“).

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti predaja a plnenie informačných povinností predávajúceho vykonali inšpektori SOI v čase kontroly dňa 21.04.2017 dva kontrolné nákupy. Predaj obuvi v prevádzkarni účastníka konania prebieha tak, že na predajnej ploche sa nachádza vystavený vždy jeden polpár obuvi konkrétneho modelu, pričom po tom ako si spotrebiteľ niektorú obuv vyberie na vyskúšanie, podá mu obsluhujúca predavačka krabicu s druhým polpárom, resp. danú obuv v požadovanej veľkosti. Krabice s obuvou sa nachádzajú pod policami s vystaveným tovarom, ale aj vo výške nad policami, kde je pre prístup ku krabiciam potrebné použiť rebrík.

Do prvého kontrolného nákupu v celkovej hodnote 65,90 EUR zakúpili:

- 1 pár dámskej obuvi model 294 v hodnote 65,90 EUR, u ktorej nebol údaj o účele jej použitia vyznačený - údaj o účelovosti obuvi sa nenachádzal priamo na obuvi, nebol umiestnený na obale (krabici) tovaru a ani vo vnútri obalu vo forme informačného letáku. Obsluhujúca predavačka pri platení kúpnej ceny tovaru priplá k dokladu o kúpe informačný leták – Záručný list, v ktorom perom vyznačila údaj o účele použitia obuvi: „*Obuv vychádzková letná*“. Informačný leták obsahoval charakteristiku jednotlivých druhov obuvi podľa použitého materiálu; údaje o spôsobe ošetrovania a údržby s ohľadom na materiálové zloženie obuvi, informácie týkajúce sa reklamácií a druhy obuvi podľa účelovosti bez bližšej charakteristiky vymenovaných druhov.

Do druhého kontrolného nákupu v celkovej hodnote 41,90 EUR zakúpili:

- 1 pár dámskej obuvi artikel 7112 v hodnote 41,90 EUR, u ktorej nebol údaj o účele jej použitia vyznačený - údaj o účelovosti obuvi sa nenachádzal priamo na obuvi, nebol umiestnený na obale (krabici) tovaru a ani vo vnútri obalu vo forme informačného letáku. Obsluhujúca predavačka pri platení kúpnej ceny tovaru priplá k dokladu o kúpe informačný leták – Záručný list, v ktorom perom vyznačila údaj o účele použitia obuvi: „*Obuv vychádzková letná*“. Informačný leták obsahoval charakteristiku jednotlivých druhov obuvi podľa použitého materiálu, údaje o spôsobe ošetrovania a údržby s ohľadom na materiálové zloženie obuvi, informácie týkajúce sa reklamácií a druhy obuvi podľa účelovosti bez bližšej charakteristiky vymenovaných druhov.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o spôsobe použitia výrobku. Tým porušil § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Inšpektori SOI ďalej v čase kontroly preverili správnosť vybavovania reklamácií spotrebiteľov za obdobie 4. štvrťrok roku 2016 a 1. štvrťrok roku 2017. Inšpektori zistili, že reklamácia obuvi (Di Lusso šedá členková s retiazkou artikel 3914) zakúpenej dňa 27.08.2016 v hodnote 89,01 EUR, ktorá bola predávajúcim zaevidovaná pod poradovým číslom 286 a uplatnená dňa 14.11.2016, bola v zmysle Reklamačného lístku č. 0017661 a rovnako v zmysle predloženej evidencie o reklamáciách vybavená opravou dňa 18.12.2016. Zo strany účastníka konania nebolo v čase kontroly ani dodatočne preukázané, že predmetná reklamácia bola vybavená najneskôr 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Ďalej inšpektori SOI zistili, že reklamácia obuvi (Bull-Boxer VR 4160081 V-43 hnedá tenisková) zakúpenej dňa v hodnote 46,45 EUR, ktorá bola predávajúcim zaevidovaná pod poradovým číslom 311 a uplatnená dňa 26.01.2017, bola v zmysle Reklamačného lístku č. 0017698 a rovnako v zmysle predloženej evidencie o reklamáciách vybavená výmenou výrobku dňa 02.04.2017. Zo strany účastníka konania nebolo v čase kontroly ani dodatočne preukázané, že predmetná reklamácia bola vybavená najneskôr 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Tým porušil § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.

Inšpektori SOI pri kontrole zistili, že k reklámii obuvi (Claudio Dessi lodičky smotanové vykrojené artikel 4341) zakúpenej dňa 24.04.2016 v hodnote 53,01 EUR, uplatnenej dňa 02.10.2016, ktorá bola predávajúcim zaevidovaná pod poradovým číslom 276 a vybavená dňa 24.10.2016 opravou výrobku, nebol zo strany účastníka konania vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Účastník konania predložil k predmetnej reklámii Reklamačný lístok č. 0047345 a záznam z evidencie o reklamáciách, v zmysle ktorých spotrebiteľ prijal vybavenú reklamáciu spolu s týmto písomným dokladom dňa 14.11.2016. Podací lístok preukazujúci vydanie dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie nebol inšpektorom SOI predložený a ani účastníkom konania dodatočne zaslaný.

Inšpektori SOI pri kontrole zistili, že k reklámii obuvi (Claudio Dessi lodičky bledožlté artikel 4371) zakúpenej dňa 28.07.2016 v hodnote 41,23 EUR, uplatnenej dňa 06.11.2016, ktorá bola predávajúcim zaevidovaná pod poradovým číslom 281 a vybavená dňa 05.12.2016 opravou výrobku, nebol zo strany účastníka konania vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Účastník konania predložil k predmetnej reklámii Reklamačný lístok č. 0017652 a záznam z evidencie o reklamáciách, v zmysle ktorých spotrebiteľ prijal vybavenú reklamáciu spolu s týmto písomným dokladom dňa 05.01.2017. Podací lístok preukazujúci vydanie dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie nebol inšpektorom SOI predložený a ani účastníkom konania dodatočne zaslaný.

Inšpektori SOI pri kontrole zistili, že k reklámii obuvi (čierne čižmy, vysoký podpätok Italy CP-1 V-38) zakúpenej dňa 21.10.2015 v hodnote 127,90 EUR, uplatnenej dňa 20.12.2016, ktorá bola predávajúcim zaevidovaná pod poradovým číslom 303 a vybavená dňa 08.01.2017 opravou výrobku, nebol zo strany účastníka konania vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Účastník konania predložil

k predmetnej reklamácií Reklamačný lístok č. 0017687 a záznam z evidencie o reklamáciách, v zmysle ktorých spotrebiteľ prijal vybavenú reklamáciu spolu s týmto písomným dokladom dňa 25.01.2017. Podací lístok preukazujúci vydanie dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie nebol inšpektorom SOI predložený a ani účastníkom konania dodatočne zaslaný.

Inšpektori SOI pri kontrole zistili, že k reklamácií obuvi (Di Lusso artikel 938 V-37, dámska členková, čierna) zakúpenej dňa 23.12.2016 v hodnote 54,45 EUR, uplatnenej dňa 25.02.2017, ktorá bola predávajúcim zaevidovaná pod poradovým číslom 317 a vybavená dňa 23.03.2017 opravou výrobku, nebol zo strany účastníka konania vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Účastník konania predložil k predmetnej reklamácií Reklamačný lístok č. 0013359 a záznam z evidencie o reklamáciách, v zmysle ktorých spotrebiteľ prijal vybavenú reklamáciu spolu s týmto písomným dokladom dňa 04.04.2017. Podací lístok preukazujúci vydanie dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie nebol inšpektorom SOI predložený a ani účastníkom konania dodatočne zaslaný.

Inšpektori SOI pri kontrole zistili, že k reklamácií obuvi (Tamaris 1-264 14-21, snehule šedo-čierne) zakúpenej dňa 22.12.2016 v hodnote 26,67 EUR, uplatnenej dňa 26.02.2017, ktorá bola predávajúcim zaevidovaná pod poradovým číslom 318 a vybavená dňa 27.03.2017 opravou výrobku, nebol zo strany účastníka konania vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Účastník konania predložil k predmetnej reklamácií Reklamačný lístok č. 013360 a záznam z evidencie o reklamáciách, v zmysle ktorých spotrebiteľ prijal vybavenú reklamáciu spolu s týmto písomným dokladom dňa 04.04.2017. Podací lístok preukazujúci vydanie dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie nebol inšpektorom SOI predložený a ani účastníkom konania dodatočne zaslaný.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Tým porušil § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 02.10.2017, ktoré prevzal dňa 08.10.2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 23.04.2017 uviedol, že v súvislosti s vybavovaním reklamácií zastáva účastník konania stanovisko, že všetky reklamácie sa snažil vybavovať v záujme udržania si priazne zákazníkov a tiež lítery zákona v 30-dňovej zákonnej lehote. Zákazníci sú upovedomení o spôsobe vybavenia ich reklamácie telefonicky, prípadne sms správou a aj v prípadoch, na ktoré SOI poukázala pri kontrole boli všetky zákazníčky upovedomené o skutočnosti, že majú reklamáciu vybavenú a nevznikla im žiadna ujma. Napriek tomu účastník konania výhradu inšpektorov SOI prijíma a v záujme dodržania zákona bude i písomnou formou zasielania doporučených listov informovať zákazníkov o vybavení ich reklamácií.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Dodatočné uskutočnenie nápravy – odstránenie nedostatkov zistených počas kontroly - nezbavuje kontrolovanú osobu zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

K argumentácii účastníka konania, že všetky reklamácie boli vybavené v zmysle litery zákona v 30-dňovej zákonnej lehote a že zákazníci boli o spôsobe vybavenia ich reklamácií upovedomení telefonicky, prípadne sms správou, správny orgán uvádza, že zo strany účastníka konania nebolo preukázané vybavenie reklamácií č. 286 a č. 311 v zákonom stanovenej lehote najneskôr 30 dní odo dňa ich uplatnenia a rovnako nebolo žiadnym spôsobom preukázané, že účastník konania v prípade reklamácií č. 276, č. 281, č. 303, č. 317 a č. 318 vydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia. Správny orgán považuje skutkový stav v čase kontroly za spoľahlivo a presne zistený. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

V zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Správny orgán vzal do úvahy, že v dôsledku neuvedenia údajov o účele použitia obuvi odpredanej do prvého a druhého kontrolného nákupu, došlo k porušeniu práv spotrebiteľa na informácie o výrobku a rovnako by mohlo dôjsť k ohrozeniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpeného výrobku pri jeho použití. Informácia o účele použitia obuvi predstavuje podstatnú informáciu pri rozhodovaní o kúpe daného výrobku, pričom absencia tejto informácie môže viesť k používaniu obuvi v nevhodných podmienkach, čo môže mať v prípade reklamácie za následok jej zamietnutie z dôvodu nesprávneho používania obuvi. Je potrebné, aby informácia o účele použitia obuvi bola pre spotrebiteľa dostupná už v čase ponuky tovaru, kedy sa spotrebiteľ rozhoduje o zakúpený danej konkrétnej obuvi s ohľadom na zamýšľaný účel používania (napr. na šport, na bežné nosenie, na turistiku, na slávnostnú udalosť).

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Spotrebiteľ tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania nevydal v prípade 5 reklamácií spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Nevydanie dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie zo strany predávajúceho znemožňuje spotrebiteľom v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu znemožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Správny orgán ako orgán dozoru zastáva názor, že v prípade neoznačenia výrobkov údajom o účele ich použitia, v prípade porušenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom a v prípade porušenia povinnosti predávajúceho vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., a to práva na informácie a práva na ochranu ekonomických záujmov.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o spôsobe použitia, povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a povinnosť predávajúceho vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 21.04.2017 v prevádzkarni LANTCH & SHOES – obuv, kožená galantéria, textil, OZC MAX, M. R. Štefánika 426, Trenčín, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. uložiť za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa až do výšky 66 400 EUR, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú k rozsahu protiprávnej činnosti.

Pri určovaní výšky postihu správny orgán vychádzal z ustanovenia § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého zohľadnil najmä charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania spočívajúceho v porušení zákonom chránených práv spotrebiteľa; zohľadnil skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení § 12 ods. 2, § 18 ods. 4 a ods. 9 citovaného zákona.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinností môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty na spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu. Správny orgán pri rozhodovaní o výške postihu zohľadnil pomer rozsahu zisteného nedostatkov týkajúcich sa vybavovania reklamácií oproti celkovému počtu zaevidovaných reklamácií v kontrolovanom období v kontrolovanej prevádzke, keď vyššie opísaný nedostatok v procesnej stránke vybavovania spotrebiteľských reklamácií bol zistený v prípade celkom 7 reklamácií oproti celkovému počtu 29 prijatých a zaevidovaných reklamácií spotrebiteľov.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamáci, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0173/03/2017

Dňa 09.11.2017

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona číslo 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **Ivan Žák - PROLUX**
miesto podnikania **911 08 Trenčín, Halalovka 47**
IČO **33 911 509**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 26.05.2017 pri dokončení kontroly zo dňa 19.05.2017 v prevádzkarni Obuv LUXI, Sládkovičova 8, Trenčín, a to:

pre porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o spôsobe použitia a údržby, nakoľko do prvého kontrolného nákupu bol odpredaný 1 pár dámskej obuvi UNIVERS symbol 1671, veľkosť 40 v hodnote 62,90 EUR bez označenia údajom o účele použitia a do druhého kontrolného nákupu bol odpredaný 1 pár dámskej obuvi BIZZARRO C-305, veľkosť 37 v hodnote 68,90 EUR bez označenia údajom o účele použitia, pričom údaj o účele použitia obuvi nebol uvedený priamo na obuvi, nebol umiestnený na obale (krabici) tovaru ani vo vnútri obalu formou písomného letáku, a informácia o účelovosti obuvi bola spotrebiteľovi v prípade oboch kontrolných nákupov poskytnutá až pri platení kúpnej ceny výrobku (formou informačného letáku Záručný list), čím bol porušený **§ 12 ods. 2,**

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, nakoľko reklamácia č. 131, uplatnená dňa 04.10.2016, bola vybavená dňa 28.11.2016 vrátením kúpnej ceny; reklamácia č. 141, uplatnená dňa 24.10.2016, bola vybavená dňa 25.11.2016 opravou výrobku; reklamácia č. 143, uplatnená dňa 29.10.2016, bola vybavená dňa 30.11.2016 opravou výrobku; reklamácia č. 145, uplatnená dňa 04.11.2016, bola vybavená dňa 09.01.2017 bez uvedenia spôsobu jej vybavenia; reklamácia č. 148, uplatnená dňa 09.11.2016, vybavená vrátením kúpnej ceny bez uvedenia dátumu vybavenia reklamácie; reklamácia č. 152, uplatnená dňa 09.12.2016, bola vybavená dňa 18.01.2017 zamietnutím bez odborného posúdenia; reklamácia č. 153, uplatnená dňa 12.12.2016, bola vybavená dňa 23.01.2017 opravou výrobku a reklamácia č. 155, uplatnená dňa 16.12.2016, bola vybavená dňa 17.01.2017 vrátením kúpnej ceny, a teda predmetné reklamácie neboli vybavené do 30 dní od ich uplatnenia, pričom posúdenie predmetných reklamácií vykonali inšpektori SOI v súlade s evidenciou o reklamáciách predloženou v čase kontroly dňa 19.05.2017, nakoľko v evidencii o reklamáciách ako

aj v súvisiacich dokladoch o prijatí a vybavení reklamácií (reklamačných lístkoch) zaslaných na Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj bola zistená manipulácia s pôvodnými údajmi, čím bol porušený § 18 ods. 4,

zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **1000,00 EUR** slovom **jedentisíc eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.05.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektori SOI“) došetrenie z kontroly vykonanej dňa 19.05.2017 v prevádzkarni Obuv LUXI, Sládkovičova 8, Trenčín, ktorú prevádzkuje účastník konania Ivan Žák - PROLUX, miesto podnikania 911 08 Trenčín, Halalovka 47, ako predávajúci (ďalej len „účastník konania“). Dňa 14.06.2017 bol v predmetnej prevádzke účastníka konania spísaný dodatok k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.05.2017.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti predaja a plnenie informačných povinností predávajúceho vykonali inšpektori SOI v čase kontroly dňa 19.05.2017 dva kontrolné nákupy.

Do prvého kontrolného nákupu v celkovej hodnote 62,90 EUR zakúpili:

- 1 pár dámskej obuvi UNIVERS symbol 1671, veľkosť 40 v hodnote 62,90 EUR, u ktorej nebol údaj o účele jej použitia vyznačený - údaj o účelovosti obuvi sa nenachádzal priamo na obuvi, nebol umiestnený na obale (krabici) tovaru a ani vo vnútri obalu vo forme informačného letáku. Obsluhujúca predavačka informovala inšpektorov SOI o type obuvi podľa jej účelovosti ústne a pri platení kúpnej ceny tovaru prišla k dokladu o kúpe informačný leták – Záručný list, v ktorom perom vyznačila údaj o účele použitia obuvi: „*Obuv vychádzková letná*“, vyznačila vzor obuvi, jej veľkosť a dátum predaja. Informačný leták obsahoval charakteristiku jednotlivých druhov obuvi podľa použitého materiálu; údaje o spôsobe ošetrovania a údržby s ohľadom na materiálové zloženie obuvi, informácie týkajúce sa reklamácií a druhy obuvi podľa účelovosti bez bližšej charakteristiky vymenovaných druhov.

Do druhého kontrolného nákupu v celkovej hodnote 68,90 EUR zakúpili:

- 1 pár dámskej obuvi BIZZARRO C-305, veľkosť 37 v hodnote 68,90 EUR, u ktorej nebol údaj o účele jej použitia vyznačený - údaj o účelovosti obuvi sa nenachádzal priamo na obuvi, nebol umiestnený na obale (krabici) tovaru a ani vo vnútri obalu vo forme informačného letáku. Obsluhujúca predavačka informovala inšpektorov SOI o type obuvi podľa jej účelovosti ústne a pri platení kúpnej ceny tovaru prišla k dokladu o kúpe informačný leták – Záručný list, v ktorom perom vyznačila údaj o účele použitia obuvi: „*Obuv vychádzková letná*“, vyznačila vzor obuvi, jej veľkosť a dátum predaja. Informačný leták obsahoval charakteristiku

jednotlivých druhov obuvi podľa použitého materiálu, údaje o spôsobe ošetrovania a údržby s ohľadom na materiálové zloženie obuvi, informácie týkajúce sa reklamácií a druhy obuvi podľa účelovosti bez bližšej charakteristiky vymenovaných druhov.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o spôsobe použitia výrobku. Tým porušil § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Inšpektori SOI ďalej v čase kontroly preverili správnosť vybavovania reklamácií spotrebiteľov za obdobie 4. štvrťrok roku 2016 a 1. štvrťrok roku 2017. V čase kontroly dňa 19.05.2017 bola predložená evidencia o reklamáciách, pričom v sledovanom období bolo v sortimente obuv prijatých celkom 39 spotrebiteľských reklamácií. Inšpektori SOI vykonali fotodokumentáciu evidencie o reklamáciách, pričom žiadali účastníka konania o zaslanie kópií dokumentov, resp. reklamačných lístkov k jednotlivým zaevidovaným reklamáciám. Účastník konania doručil dňa 24.05.2017 osobne na Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj kópie požadovaných reklamačných lístkov (dokladov o prijatí a vybavení reklamácie) a kópiu evidencie o reklamáciách. Inšpektori na základe porovnania evidencie o reklamáciách predloženej dňa 19.05.2017 s kópiou evidencie o reklamáciách a kópiami reklamačných lístkov, ktoré boli doručené dňa 24.05.2017, zistili manipuláciu s údajmi uvedenými v evidencii o reklamáciách ako aj v reklamačných lístkoch. Inšpektori SOI konkrétne zistili, že zo strany účastníka konania došlo v evidencii o reklamáciách v prípade 11 spotrebiteľských reklamácií k zmene dátumu vybavenia reklamácie, v prípade 1 spotrebiteľskej reklamácie (reklamácia zaevidovaná pod č. 148, uplatnená dňa 09.11.2016) bolo meno spotrebiteľa prepísané na údaj „Skladovka“ a údaj o spôsobe vybavenia reklamácie odstránený.

Na základe uvedených skutočností a kontrolou evidencie o reklamáciách, ktorá bola predložená v čase kontroly dňa 19.05.2017, inšpektori SOI zistili, že účastník konania nevybavil 8 spotrebiteľských reklamácií v lehote 30 dní od ich uplatnenia, a to:

- reklamácia letnej obuvi Tamaris, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 131, dátum uplatnenia reklamácie: 04.10.2016, spôsob vybavenia reklamácie: vrátené peniaze, dátum vybavenia reklamácie: 28.11.2016,
- reklamácia letnej obuvi Inuovo, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 141, dátum uplatnenia reklamácie: 24.10.2016, spôsob vybavenia reklamácie: opravené, dátum vybavenia reklamácie: 25.11.2016,
- reklamácia čiernych čižiem, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 143, dátum uplatnenia reklamácie: 29.10.2016, spôsob vybavenia reklamácie: opravené, dátum vybavenia reklamácie: 30.11.2016,
- reklamácia bėžových lodičiek Claudio Dessi, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 145, dátum uplatnenia reklamácie: 04.11.2016, spôsob vybavenia reklamácie: neuvedený s poznámkou: „opätovne reklamované 5.12.16“, dátum vybavenia reklamácie: 09.01.2017,
- reklamácia obuvi Bull-Boxer, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 148, dátum uplatnenia reklamácie: 09.11.2016, spôsob vybavenia reklamácie: dobropis, dátum vybavenia reklamácie: neuvedený s poznámkou: „vedúc. vybavil“,

- reklamácia obuvi Baldowski, členková hnedá, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 152, dátum uplatnenia reklamácie: 09.12.2016, spôsob vybavenia reklamácie: neuznaná, dátum vybavenia reklamácie: 18.01.2017,
- reklamácia obuvi Claudio Dessi, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 153, dátum uplatnenia reklamácie: 12.12.2016, spôsob vybavenia reklamácie: opravené, dátum vybavenia reklamácie: 23.01.2017,
- reklamácia obuvi Claudio Dessi, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 155, dátum uplatnenia reklamácie: 16.12.2016, spôsob vybavenia reklamácie: vrátené peniaze, dátum vybavenia reklamácie: 17.01.2017.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, čím porušil § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 04.10.2017, ktoré prevzal dňa 11.10.2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 02.06.2017 uviedol, že všetky reklamácie sa snažia vybavovať v záujme si udržania priazne zákazníkov a tiež litery zákona, v 30-dňovej zákonnej lehote. Zákazníci sú upovedomení o spôsobe vybavenia ich reklamácie telefonicky, prípadne sms správou. Aj v prípadoch, na ktoré poukázali inšpektori SOI pri kontrole, bolo všetkých sedem zákazníčok upovedomených o skutočnosti, že majú reklamáciu vybavenú a nevznikla im žiadna ujma. Napriek tomu výhradu SOI účastník konania prijíma a v záujme dodržania zákona bude i písomnou formou zasielaním doporučených listov informovať zákazníkov o vybavení ich reklamácií. Čo sa týka nezrovnalosti ohľadne prvej kontroly a následných dodaných dokladov, účastník konania uviedol, že pracovníčka SOI, ktorá vykonávala kontrolu dňa 19.05., keď videla, akým odborným a zároveň prívetivým prístupom sa venujú predavačky zákazníčkam, podotkla, že formálne nedostatky v samotnej evidencii reklamácií je naklonená prehliadnuť a z toho dôvodu evidenciu účastník konania upravil.

Spisový materiál bol doplnený o vyjadrenie inšpektorov SOI zo dňa 05.06.2017 k tvrdeniam účastníka konania uvedeným vo vyjadrení zo dňa 02.06.2017.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Dodatočné uskutočnenie nápravy – odstránenie nedostatkov zistených počas kontroly - nezbavuje kontrolovanú osobu zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

K argumentácii účastníka konania, že všetky reklamácie boli vybavené v zmysle litery zákona v 30-dňovej zákonnej lehote a že zákazníci boli o spôsobe vybavenia ich reklamácií upovedomení telefonicky, prípadne sms správou, správny orgán uvádza, že zo strany účastníka konania nebolo preukázané vybavenie reklamácií č. 131, č. 141, č. 143, č. 145, č. 148, č. 152, č. 153 a č. 155 v zákonom stanovenej lehote najneskôr 30 dní odo dňa ich uplatnenia. Je potrebné v tejto súvislosti podotknúť, že správny orgán neodopiera účastníkovi konania ako predávajúcemu možnosť kontaktovať spotrebiteľov telefonicky, respektíve formou sms správy a takto ich informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, avšak účastník konania je povinný dodržať pritom povinnosti ustanovené zákonom č. 250/2007 Z. z., teda okrem iných povinností vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia spotrebiteľom. Účastník konania vybavenie vyššie špecifikovaných spotrebiteľských reklamácií v zákonom stanovenej lehote žiadnym spôsobom nepreukázal, pričom po porovnaní dokumentov (evidencie o reklamáciách a reklamačných lístkov) doručených dňa 24.02.2017 na Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj bola porovnaním s evidenciou o reklamáciách predloženou pri kontrole dňa 19.05.2017 zistená manipulácia s uvádzanými údajmi, konkrétne boli zistené zmeny v údajoch o dátume vybavenia reklamácií a v identifikácii spotrebiteľov. Tvrdenie účastníka konania, že pracovníčka SOI vykonávajúca kontrolu bola naklonená formálne nedostatky v samotnej evidencii reklamácií prehliadnúť, a z toho dôvodu evidenciu účastník konania upravil, považuje správny orgán za účelové, pričom poukazuje na vyjadrenie inšpektorov SOI zo dňa 05.06.2017, ktorí uviedli, že na zisteniach z vykonanej kontroly trvajú.

Správny orgán považuje skutkový stav v čase kontroly za spoľahlivo a presne zistený. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

V zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinností.

Správny orgán vzal do úvahy, že v dôsledku neoznačenia obuvi odpredanej do prvého a druhého kontrolného nákupu údajom o účele použitia, došlo k porušeniu práv spotrebiteľa na informácie o výrobku a rovnako by mohlo dôjsť k ohrozeniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpeného výrobku pri jeho použití. Údaj o účele použitia obuvi predstavuje podstatnú informáciu pri rozhodovaní o kúpe daného výrobku, pričom absencia tohto údaju na označení výrobku môže viesť k používaniu obuvi v nevhodných podmienkach, čo môže mať v prípade reklamácie za následok jej zamietnutie z dôvodu nesprávneho používania obuvi. Je potrebné, aby údaj o účele použitia obuvi bol pre spotrebiteľa dostupný už v čase ponuky tovaru, kedy sa spotrebiteľ rozhoduje o zakúpení danej konkrétnej obuvi s ohľadom na zamýšľaný účel používania (napr. na šport, na bežné nosenie, na turistiku, na slávnostnú udalosť).

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Spotrebiteľ tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

Správny orgán ako orgán dozoru zastáva názor, že v prípade neoznačenia výrobkov údajom o účele ich použitia a v prípade porušenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., a to práva na informácie a práva na ochranu ekonomických záujmov.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o spôsobe použitia a povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 19.05.2017 a z dokončenia kontroly vykonanej dňa 26.05.2017 v prevádzkarni Obuv LUXI, Sládkovičova 8, Trenčín, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. uložiť za porušenie povinnosti ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa až do výšky 66 400 EUR, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú k rozsahu protiprávnej činnosti.

Pri určovaní výšky postihu správny orgán vychádzal z ustanovenia § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého zohľadnil najmä charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania spočívajúceho v porušení zákonom chránených práv spotrebiteľa; zohľadnil skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení § 12 ods. 2 a § 18 ods. 4 citovaného zákona.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. Správny orgán pri rozhodovaní o výške postihu zohľadnil závažnosť konania účastníka konania, ktorý správnomu orgánu predložil dokumentáciu k reklamáciám spotrebiteľov s pozmenenými údajmi, a preto považuje výšku pokuty za adekvátnu.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán považuje uloženie pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.