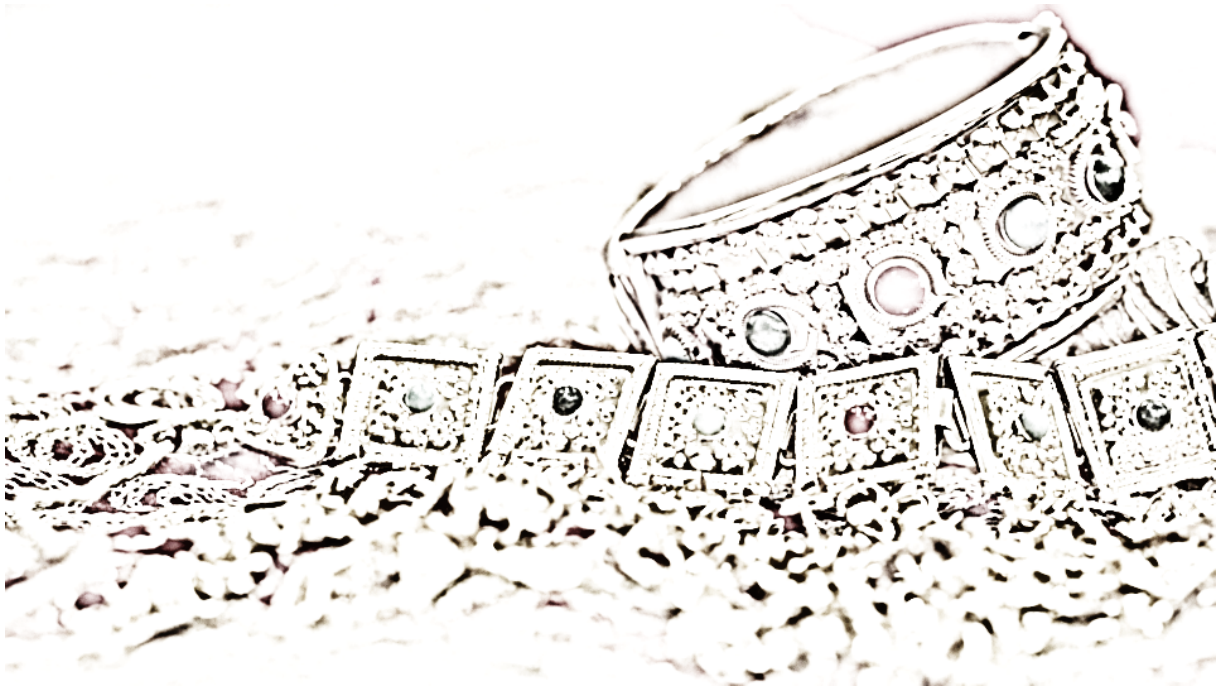




Príručka pre spotrebiteľov

pri nákupe výrobkov z drahých kovov



ÚVOD

Všeobecné informácie.

Puncový úrad Slovenskej republiky je orgán verejnej moci, vykonávajúci štátnu správu na úseku puncovníctva a skúšania drahých kovov a drahých kameňov. Poslaním Puncového úradu SR, je predovšetkým ochrana legitímnych záujmov občanov. Pri výkone svojich činností sa úrad riadi platnou legislatívou. V zmysle puncového zákona kontroluje uvádzanie a predaj výrobkov z drahých kovov na trh ako aj dodržiavanie zákonom stanovenej rýdzosti pri výrobe tovaru z drahých kovov a pri dovoze tovarov z drahých kovov. Puncový zákon a všeobecne záväzné právne predpisy vydané na jeho vykonávanie sú právne predpisy z odvetvia predpisov na ochranu spotrebiteľa. Ich hlavná funkcia spočíva v tom, že štát prostredníctvom regulovania určitých spoločenských vzťahov pôsobí preventívne, aby výrobky z drahých kovov, ktoré sú uvádzané na trh, spĺňali právnou formou ustanovené požiadavky na obsah drahých kovov vo výrobkoch.

Pôsobenie v záujme spotrebiteľa je predovšetkým preventívne, nakoľko právna úprava pôsobí ešte pred uvedením výrobku z drahých kovov na trh. Puncový zákon má aj sankčné ustanovenia, jedná sa o následný postih za nedodržanie či nesplnenie zákonom predpísaných povinností. Tieto ustanovenia sa aplikujú ako následok nesplnenia povinností či porušenia práv preventívneho pôsobenia.

Spotrebiteľom je každá fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Fyzická osoba - podnikateľ sa dostáva do pozície spotrebiteľa v prípade, ak nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti ale nakupuje pre svoju vlastnú potrebu. Spotrebiteľom sa stávate pri kúpe tovaru v obchode, na trhovom mieste alebo kúpou cez internet.

Predaj výrobkov z drahých kovov na území Slovenskej republiky upravuje zákon č. 94/2013 Z.z. o puncovníctve a skúšaní drahých kovov (puncový zákon) a o zmene niektorých zákonov a naň nadväzujúce vyhlášky MH SR č. 119/2013 Z.z., č.137/2013 Z.z., č. 138/2013 Z.z.

Vyššie uvedené právne normy nájdete tu:

https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/zakon_94-2013_puncovy_so_zmenou_%C2%A7-32_ucinnou_od-21_07_2020.pdf

https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/vyhlaska_k_zakonu_o_puncovnictve_119-2013.pdf

https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/vyhlaska_o_zriadeni_a_cinnosti_komisie_137-2013.pdf

https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/vyhlaska_o_uhradach_za_ukony_138-2013.pdf

1. Ktoré drahé kovy a aké zákonné rýdzosti ustanovuje puncový zákon?

V zmysle ust. § 2 puncového zákona sa drahým kovom rozumie zlato, striebro, platina, paládium, irídium, ródium, ruténium a osmium.

Právna úprava síce vymenúva osem drahých kovov, pre uplatňovanie puncového zákona však prichádzajú do úvahy len tri drahé kovy a to: **zlato (Au), striebro (Ag) a platina (Pt)**, pre ktoré sú ustanovené zákonné rýdzosti a puncové značky.

Puncové značky pre **zlatý tovar** sú ustanovené pre rýdzosti: 999; 986; 900; 750; 585; 375.

Puncové značky pre **strieborný tovar** sú ustanovené pre rýdzosti: 999; 959; 925; 900; 835; 800.

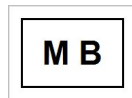
Puncové značky pre **platinový tovar** sú ustanovené pre rýdzosti: 999; 950; 900; 850; 800.

2. Čo je úradné označovanie tovaru z drahých kovov?

V zmysle ust. § 34 puncového zákona obchodníci nesmú obchodovať s úradne neoznačeným tovarom alebo takýto tovar na obchodovanie vlastniť alebo ponúkať.

To znamená, že tovar z drahých kovov ponúkaný na predaj (až na tovar nízkej hmotnosti) **musí obsahovať úradné označenie** pozostávajúce z príslušnej **puncovej značky SR**, alebo príslušnej **puncovej značky štátu EÚ**, alebo príslušnej **spoločnej kontrolnej značky Dohovoru (CCM)** a **zodpovednostnej značky výrobcu alebo dovozcu**.

Priklad úradného označenia zlatého tovaru o rýdzosti 585/1000 (14 kt) nad hmotnosť 0,5 g:



Zodpovednostná značka



Puncová značka SR pre zlato 585

Tovar bude označený zodpovednostnou značkou výrobcu alebo dovozcu a puncovou značkou pre zlato o rýdzosti 585/1000.

Priklad úradného označenia zlatého tovaru o rýdzosti 750/1000 (18 kt), nad hmotnosť 0,5 g:



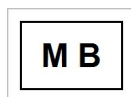
Zodpovednostná značka



Puncová značka SR pre zlato 750

Tovar bude označený zodpovednostnou značkou výrobcu alebo dovozcu a puncovou značkou pre zlato o rýdzosti 750/1000.

Priklad úradného označenia strieborného tovaru o rýdzosti 925/1000, nad hmotnosť 2 g:



Zodpovednostná značka



Puncová značka pre striebro 925

Tovar bude označený zodpovednostnou značkou výrobcu alebo dovozcu a puncovou značkou pre striebro o rýdzosti 925/1000.

Priklad úradného označenia platinového tovaru o rýdzosti 950/1000, nad hmotnosť 0,5 g:



Zodpovednostná značka



Puncová značka pre platínu 950

Tovar bude označený zodpovednostnou značkou výrobcu alebo dovozcu a puncovou značkou pre platínu o rýdzosti 950/1000.

Priklad úradného označenia tovaru z drahých kovov spoločnou kontrolnou značkou Dohovoru (CCM):

Značka CCM **môže byť kombinovaná so značkou rýdzosti a označením drahého kovu** v tomto prípade má obrys, ktorý označuje druh drahého kovu - zlato a obsahuje arabské číslice, ktoré udávajú rýdzosť zlata 585/1000.



Zodpovednostná značka



rýdzostné číslo



CCM značka pre zlato 585



národná značka puncového úradu SR






Tovar bude označený zodpovednostnou značkou výrobcu alebo obchodníka, zaregistrovanej v krajine podľa národnej značky, príslušné rýdzostné číslo, spoločnú kontrolnú značku pre príslušný drahý kov a rýdzosť, a národnú značku puncového úradu, ktorý tovar označil.

Značka CCM **môže byť len značkou zhody** - v tomto prípade je obklopená štandardizovaným osemuholníkovým štítom, ako je uvedené v tabuľke (Typ 2).



Poznámka: Na slovenskom trhu sa môže nachádzať tovar označený, spoločnými kontrolnými značkami CCM, ktoréhokoľvek členského štátu Dohovoru (na tovare bude iná národná značka) a tiež tovar môže byť označený značkou pre iný drahý kov a rýdzosť, teda značka pre príslušný kov a príslušnú rýdzosť, vid' tabuľka (Typ 1).

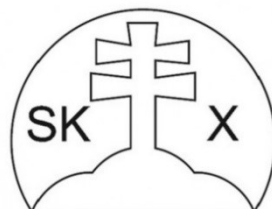
Vzory medzinárodných spoločných kontrolných značiek (CCM):

Typ 1				Typ 2
Platina	Zlato	Paládium	Striebro	
				

Poznámka: Pre iné rýdzosti ostáva tvar pre jednotlivé drahé kovy zachovalý, mení sa len číslo označujúce rýdzosť.

Vyobrazenie značky národného autorizovaného orgánu používanej pri označovaní tovaru spoločnými kontrolnými značkami Dohovoru:

Slovak Republic Assay Office mark:



Vyobrazenie národných značiek všetkých členov Dohovoru nájdete tu: <https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/convention-04.jpg>

Vyobrazenie všetkých CCM značiek nájdete na v odkaze na slovenské puncové značky tu: https://www.puncovyurad.sk/www/files/content/ccm_marks.pdf

Webové sídlo dohovoru nájdete tu: <https://hallmarkingconvention.org/en/home>

Znenie Dohovoru nájdete tu: <https://www.aspi.sk/products/lawText/1/67207/0/2/oznamenie-c-194-2008-zz-o-prijati-dohovoru-o-kontrole-a-oznacovani-vyrobkov-z-drahyh-kovov/oznamenie-c-194-2008-zz-o-prijati-dohovoru-o-kontrole-a-oznacovani-vyrobkov-z-drahyh-kovov>

Priklady označenia zlatého a platinového tovaru pod hmotnosť 0,5 g a strieborného tovaru pod hmotnosť 2 g:

Pod tovarom s veľmi nízkou hmotnosťou sa rozumie tovar, ktorý má **nižšiu hmotnosť ako 0,5 g pri zlatom a platinovom tovare, a 2 gramy pri striebornom tovare**. Takýto tovar (tzv. podlimitný tovar) musí byť označený príslušným rýdzostným číslom udávajúcim obsah príslušného drahého kovu vo výrobku.

(Napri.:

- ak je podlimitný zlatý tovar vyrobený zo zlata o rýdzosti 585/1000 musí byť označený príslušným rýdzostným číslom „585“.
- ak je podlimitný strieborný tovar vyrobený zo striebra o rýdzosti 925/1000 musí byť označený príslušným rýdzostným číslom „925“.
- ak je podlimitný platinový tovar vyrobený z platiny o rýdzosti 950/1000 musí byť označený príslušným rýdzostným číslom „950“.)

3. Vysvetlenie pojmov

Čo je puncová značka ?

Pod pojmom puncová značka sa rozumie znak vyjadrujúci príslušnú zákonnú rýdzosť drahého kovu umiestnený v charakteristickom obryse, ktorým Puncový úrad označuje tovar.

Príklady vyobrazenia niektorých slovenských puncových značiek pre zlatý, strieborný a platinový tovar:



- puncová značka pre zlatý tovar o rýdzosti 375/1000 (9 karátov)



- puncová značka pre zlatý tovar o rýdzosti 585/1000 (14 karátov)



- puncová značka pre zlatý tovar o rýdzosti 750/1000 (18 karátov)



- puncová značka pre strieborný tovar o rýdzosti 925/1000



- puncová značka pre platinový tovar o rýdzosti 950/1000

Vyobrazenie všetkých slovenských puncových značiek, uznávaných značiek štátov EÚ, a spoločných kontrolných značiek Dohovoru (CCM), ktoré sa aplikujú na tovare z drahých kovov nájdete tu:

<https://puncovyurad.sk/slovenske-puncove-znacky/>

<https://puncovyurad.sk/zahranicne-puncove-znacky/>

Poznámka: *V súlade s ust. § 35 ods. 3 vyobrazenie slovenských puncových značiek musí byť v prevádzkarni umiestnené na prístupnom a viditeľnom mieste, to platí i vtedy, ak je tovar predávaný mimo prevádzkarne.*

Čo je zodpovednostná značka výrobcu alebo dovozcu (obchodníka)?

Pod pojmom zodpovednostná značka sa rozumie alfanumerický znak alebo iný znak umiestnený v charakteristickom obryse pridelený Puncovým úradom Slovenskej republiky na označovanie tovaru z drahých kovov. Na území Slovenskej republiky nemôžu byť pridelené dve rovnaké zodpovednostné značky.

Príklady vyobrazenia zodpovednostných značiek pridelených slovenským a českým puncovým úradom:



Vyššie sú uvedené len príklady pridelených a uznaných zodpovednostných značiek, verejnú časť registra podnikateľských subjektov s prideleným vyobrazením všetkých pridelených, resp. uznaných zahraničných zodpovednostných značiek nájdete tu:

<https://puncovyurad.sk/register-podnikatelov-evidovanych-na-puncovom-urade/#>

<https://puncovyurad.sk/zoznam-zahranicnych-uznanych-znaciek/>

Čo je rýdzostné číslo?

Pod pojmom rýdzostné číslo sa rozumie trojmiestny znak vyjadrujúci minimálny obsah drahého kovu meraný z hľadiska počtu hmotnostných jednotiek na tisíc hmotnostných jednotiek zliatiny, vyjadrený arabskými číslicami.

Pod rýdzosťou sa rozumie pomerný hmotnostný obsah drahého kovu v zliatine vyjadrený v tisícinách (1/1000). Rýdzi kov má 1000/1000.

Poznámka: Rýdzosť zlatého tovaru o rýdzosti napr. 750/1000 je podľa starého označenia 18 karátové zlato. Karátom sa rozumie starý údaj o rýdzosti, v súčasnosti už oficiálne nepoužívaný. Udávanie obsahu zlata na tisíciny je presnejší ako udávanie na karáty. Jeden karát predstavuje 41,66 tisíciny.

Príklady vyobrazenia rýdzostných čísiel:

750 - rýdzostné číslo pre zlato 750/1000

925 - rýdzostné číslo pre striebro 925/1000

950 - rýdzostné číslo pre platinu 950/1000

Poznámka: Obrys rýdzostného čísla nie je povinný, číslo nemusí byť v obryse, alebo sa obrys môže líšiť od vyššie uvedeného, a môže byť i iného tvaru (napr. kosoštvorec, obdĺžnik a pod...).

Puncové značky, ktorých štátov EÚ sú platné na území Slovenskej republiky?

Za úradne označený tovar z drahých kovov sa považuje aj tovar, ktorý bol vyrobený alebo uvedený na trh v niektorom členskom štáte EÚ. Takéto výrobky sa považujú za úradne označený tovar za predpokladu ekvivalentnosti označenia podľa puncového zákona.

Zoznam krajín s kompatibilným puncovým systémom, ktorých puncové značky platia na území Slovenskej republiky:

Cyprus, Česká republika, Estónsko, Fínsko, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Litva, Lotyšsko, Maďarsko, Poľsko, Portugalsko, Slovinsko, Spojené kráľovstvo do roku 2022, Švédsko.

Vyobrazenie puncových značiek vyššie uvedených krajín nájdete tu:

<https://puncovyurad.sk/zahranicne-puncove-znacky/>

4. Čo má obsahovať doklad o nákupe?

Doklad o nákupe je písomné potvrdenie uskutočneného predaja (napr. pokladničný doklad, paragón, faktúra.....a pod.) Doklad musí okrem údajov ako sú obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, adresy prevádzkarne, dátumu predaja, obsahovať i údaje ustanovené v § 35 ods. 2 puncového zákona:

Obchodníci sú povinní pri predaji vydať doklad s uvedením druhu, ceny, hmotnosti a rýdzosti predaných výrobkov z drahých kovov, to platí aj pri nákupe zlomkov alebo tovaru od zákazníkov.

Pod pojmom **druh** sa myslí napríklad: zlatý prsteň, strieborný prívesokatď.

Pod pojmom **cena** sa myslí číselný údaj s jednotkou meny (€), ktorú spotrebiteľ pri nákupe zaplatil.

Pod pojmom **hmotnosť** sa myslí číselný údaj s jednotkou hmotnosti (g). Pri zlatom a platinovom tovare sa hmotnosť určuje s presnosťou na 0,05 g, pri striebornom tovare s presnosťou na 1 gram.

Ak predávate zlomky z drahých kovov je vykupujúci subjekt povinný Vám vydať doklad o výkupe s rovnakými náležitosťami ako pri nákupe.

5. Je registrácia obchodníkov a výrobcov výrobkov z drahých kovov na puncovom úrade povinná?

Každý obchodník s výrobkami z drahých kovov má povinnosť, v súlade s § 31 puncového zákona, zaregistrovať sa na Puncovom úrade Slovenskej republiky. Verejná časť registra je zverejnená na webovom sídle úradu, nájdete ju tu:

<https://puncovyurad.sk/register-podnikatelov-vidovanych-na-puncovom-urade/>

V registri si môžete overiť, či si uvedený predajca splnil svoju zákonnú povinnosť a svoju činnosť ohlásil úradu.

6. Aké pravidlá platia pre internetový predaj?

Pre internetový predaj platia, pre obchodníka z pohľadu puncového zákona tie isté zákonné povinnosti a predpisy ako pri predaji v klasickom kamennom obchode, alebo na každom inom predajnom mieste.

Pred nákupom cez internet odporúčame zistiť si čo najviac informácií o predávajúcom a to:

- Zistite, či predajca má zverejnené znenie všeobecných obchodných podmienok.
- Zistite, či predajca má zobrazené dokumenty zaoberajúce sa reklamáciami, podmienkami dodania tovaru.
- Zistite, či je stránka v slovenskom jazyku, bez pravopisných chýb, chyby môžu nasvedčovať, že ide o preklad umelej inteligencie.
- Zistite, či je ľahko nájsť a kontaktovať meno predávajúceho a sídlo predávajúceho na internetovej stránke.
- Zistite, či existujú nejaké recenzie spokojnosti zákazníkov na e-shop.
- Overte identifikáciu predávajúceho, či je registrovaný na Puncovom úrade SR.
- Zistite či predajca pre ponúkaný tovar z drahých kovov udáva druh drahého kovu a jeho rýdzosť, jeho hmotnosť a cenu.
- Uistite, či má zverejnené vyobrazenie slovenských puncových značiek.
<https://puncovyurad.sk/slovenske-puncove-znacky/>
- Ihneď po doručení tovaru si overte, alebo si nechajte overiť zákonné označenie tovaru na ktoromkoľvek pracovisku Puncového úradu.
- Taktiež overte, či predajný doklad obsahuje zákonom predpísané náležitosti, uvedené v bode 4.

V prípade zistenia porušenia zákonných povinností kontaktujte ktorékoľvek pracovisko Puncového úradu SR a úrad ihneď začne vo veci porušenia zákona konať.

Kontakty a adresy jednotlivých pracovísk úradu nájdete na webovom sídle:

<https://puncovyurad.sk/kontakty/>

7. Aké služby poskytuje puncový úrad SR nepodnikateľským subjektom?

Puncový úrad Slovenskej republiky vykonáva pre nepodnikateľské subjekty:

- nedeštruktívne a deštruktívne skúšky obsahu drahých kovov a overenie rýdzosti drahých kovov o zisteniach vydá Osvedčenie o skúške rýdzosti,
- identifikáciu označenia výrobkov z drahých kovov,
- identifikáciu drahých kameňov o výsledku vydá Osvedčenie,
- tavenie materiálov drahých kovov (aj dentálnych a zdravotne nezávadných technických) vrátane vykonania chemickej skúšky o výsledku vydá Skúšobný list.

Bližšie informácie a mnoho ďalších podrobností sa môžete dozvedieť tu:

<https://puncovyurad.sk/casto-kladene-otazky/>

Osobne, na ktoromkoľvek pracovisku Puncového úradu Slovenskej republiky:

Puncový úrad Slovenskej republiky Bratislava

Medená 10, 814 56 Bratislava

tel.: +421 (2) 52 96 70 55

e-mail: pusrba@puncovyurad.sk

Puncový úrad SR, pobočka Košice

Szakkayho č. 1, 040 01 Košice

tel.: +421 (55) 62 52 406

e-mail: pusrke@puncovyurad.sk

Puncový úrad SR, pobočka Trenčín

Hodžova 3, 911 01 Trenčín

tel.: +421 (32) 74 46 191

e-mail: pusrtn@puncovyurad.sk

Puncový úrad SR, expozitúra Levice

Dopravná 14, 934 01

Levice tel.: +421 (36) 63 14 457

e-mail: pusrlv@puncovyurad.sk

8. Reklamácie

Aké sú záručné lehoty?

V podmienkach Slovenskej republiky rozlišujeme zákonnú a obchodnú záruku.

Predávajúci nie je oprávnený skrátiť zákonnú záruku.

Rozšírená alebo obchodná, servisná záruka je poskytovaná nad rámec zákona. Vo väčšine prípadov ide o platenú službu. Nároky z rozšírenej záruky sú uvedené v podmienkach tejto služby. Môžu sa vzťahovať na celý výrobok alebo len na jeho časť.

Všeobecná zákonná záručná doba je 24 mesiacov a vzťahuje sa na všetky výrobky, pri ktorých zákon nestanovuje osobitnú záručnú dobu.

Aké povinnosti má predávajúci, ak sa na predanom tovare vyskytne chyba?

Predávajúci, od ktorého ste si chybný tovar zakúpili, je povinný:

- prijať reklamáciu, ktorou si uplatňujete nároky z chyby tovaru,
- vybaviť reklamáciu v zákonnej lehote teda najneskôr do 30 dní,
- vybaviť reklamáciu niektorým zo zákonom stanovených spôsobov, a to: výmenou tovaru, opravou tovaru, vrátením peňazí, prípadne primeranou zľavou z ceny tovaru, predávajúci môže reklamáciu zamietnuť, zamietnutie musí byť však riadne odôvodnené.

Ako uplatniť reklamáciu?

Reklamáciu môže kupujúci uplatniť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné, resp. u osoby poverenej vybavením reklamácie.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania a to odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, poskytnutím náhradnej služby, vrátením kúpnej ceny tovaru alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, písomnou výzvou na prebratie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Zopár rád:

- Doklad o kúpe, pokladničný blok alebo záručný list si vždy uchovajte minimálne po dobu možnosti uplatnenia reklamácie – záručná doba.
- Predávajúci má povinnosť, na žiadosť kupujúceho, poskytnúť záruku písomnou formou.
- Predávajúci nemôže odmietnuť prijatie reklamácie, ak kupujúci preukáže, že chybný tovar bol u neho zakúpený a zároveň, že je ešte v záručnej dobe.
- Pri nákupoch cez internetový obchod si tovar skontrolujte ihneď pri jeho dodaní.
- Kupujúci má právo na všetky informácie o vlastnostiach predávaného tovaru.
- Všeobecná zákonná záručná doba je 24 mesiacov.
- Ak ide o odstrániteľnú chybu na tovare, môže kupujúci požadovať odstránenie chyby (bezplatne, riadne a včas) alebo výmenu tovaru.
- Ak ide o neodstrániteľnú chybu, ktorá neumožňuje riadne užívanie tovaru, môže kupujúci od predajcu požadovať výmenu veci alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie peňazí.
- Ak má tovar neodstrániteľnú chybu, ale dá sa riadne užívať, môžete požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov.

Ak nesúhlasíte so spôsobom vybavenia reklamácie, môžete predávajúceho požiadať o nápravu. Ak na ňu odpovie zamietavo alebo do 30 dní neodpovie vôbec, môžete podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a bližšie informácie nájdete na webovej stránke Ministerstva hospodárstva SR.

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Ďalšia legislatíva v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Zákon 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

Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov
