

# Ochrana spotřebitele a slabší strany

**Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**

Hlava I

DÍL 3: Obsah závazků §1789-1809

- **Smlouvy uzavírané adhezním způsobem §1798-1801**

DÍL 4: Ustanovení o závazcích ze smluv uzavřených se spotřebitelem §1810-1867

- **Oddíl 1 – Obecná ustanovení §1810-1819**
- **Oddíl 2 – Uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory §1820-1851**

Hlava II

- **Práva z vadného plnění §2099-2112**

**Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů**

Další informace např. na portálu dTest:

<https://www.dtest.cz/nejcastejsi-problemy/co-ma-obsahovat-reklamacni-protokol/14>

Co má obsahovat reklamační protokol?

Nezbytné náležitosti

Z protokolu má být jasně patrný prodejce, spotřebitel (jméno, adresa a jiné kontaktní údaje) a jejich vzájemný vztah (zpravidla datum uzavření kupní smlouvy a předmět koupě), datum uplatnění reklamace, co je obsahem reklamace (popis vady) a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje (uplatněné právo např. na dodání nové věci či opravu).

Další informace

Při přebírání vyřízené reklamace spotřebitelem má prodejce povinnost doplnit potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Zákonný podklad:

[§ 19 odst. 1](#), [§ 24 odst. 7 písm. t\)](#) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, [§ 2173](#) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník