

12. 10. 2006

Veźměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Reklamační protokol

Musí mi pracovník v obchodě vystavit nějaké potvrzení o tom, že jsem u nich reklamovala vadu zakoupené věci?

Odpověď na tuto otázku je kladná. Ano, poslední novelou zákona o ochraně spotřebitele (zákon č. [634/1992](#) Sb.) byla do ustanovení § 19 odst. 1 zákona doplněna povinnost prodávajícího vystavit zákazníkovi písemné potvrzení o uplatněné reklamaci („reklamační protokol“).

V potvrzení musí být uvedeno kdy zákazník zboží reklamoval, co je obsahem reklamace (tedy jaké vady zákazník reklamuje) a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje (tj. zda požaduje zboží opravit, vyměnit apod.).

Obdobné potvrzení musí prodávající zákazníkovi vydat i při vyřízení reklamace. Potvrzení musí obsahovat údaj o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pokud prodávající reklamaci zamítnul, musí zamítnutí písemně zdůvodnit.

© EPRAVO.CZ - Sbířka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [QUO vadis 2019?](#)
- [Obrana proti hodnocení zkoušky na vysoké škole](#)
- [Rozhlasové a televizní poplatky - platíte je správně?](#)
- [Budou platit absolventi středních a vysokých škol během prázdnin pojistné?](#)
- [Věcné břemeno](#)
- [Elektrické vedení](#)
- [Odkázání majetku dítěti, jeho správa](#)
- [Zásilková služba](#)
- [Společenská smlouva a zákaz konkurence](#)
- [Odpovědnost za škodu](#)
- [Doplacení dlužné částky](#)