**Ochrana spotřebitele a jak se postupuje při reklamaci zboží**

Ochrana spotřebitele: Je skupina zákonů, které zajišťují spravedlivý obchod, mají přesné informace o trhu a ochraňují proti podvodům. Spotřebitelské organizace pomáhají spotřebitelům lépe se rozhodovat na trhu a získávají pomoc při stížnostech spotřebitelů.

Mezi základní prvky ochrany spotřebitele patří ochrana před nekalými obchodními praktikami, například:

* klamavá reklama
* nárok na správné a korektní informace
  + [Etiketa (nálepka)](https://cs.wikipedia.org/wiki/Etiketa_(n%C3%A1lepka)#etikety)
  + cenovky
  + návod v češtině
* ochrana [zdraví](https://cs.wikipedia.org/wiki/Zdrav%C3%AD) spotřebitele
  + sledování [Potravina](https://cs.wikipedia.org/wiki/Potravina#potravin)
  + použitý materiál
* [Přímý prodej podomní](https://cs.wikipedia.org/wiki/P%C5%99%C3%ADm%C3%BD_prodej#podomn%C3%AD) a dálkový [Obchod](https://cs.wikipedia.org/wiki/Obchod#prodej)
* [Újma (náhrada škody](https://cs.wikipedia.org/wiki/%C3%9Ajma#n%C3%A1hrada_%C5%A1kody))
  + záruka
  + [reklamace](https://cs.wikipedia.org/wiki/Reklamace)

Postup při reklamaci zboží: Před uplatněním práva z vadného plnění, především u dražších věcí, není na škodu si věc a její stav nafotit, popř. jinak zdokumentovat. To pro případ, kdyby např. u prodejce v rámci reklamačního řízení došlo k dalšímu poškození reklamované věci a on toto poškození nechtěl uznat. Podnikatelé žádají při reklamaci předložení originální účtenky o koupi věci. Podle zákona vám však stačí, když prokážete, že byl nákup uskutečněn - například výpisem ze svého bankovního účtu o provedené transakci. Pro uplatnění práva z vadného plnění nejste ani povinni přinést spolu s reklamovaným zbožím jeho originální obal. Při uplatnění práva z vadného plnění vám musí prodávající vydat písemné potvrzení.

Toto potvrzení by mělo obsahovat:

 - datum uplatnění reklamace,

- informaci, v čem je věc vadná,

- jaký způsob vyřízení reklamace požadujete (pokud si nejste jisti, měl by vám možnosti sdělit prodávající).