

Obsah

Úvod	7
1. Ochrana spotřebitele – stručný přehled	7
1.1 Celosvětový rámec	7
1.2 Evropský rámec	8
2. Primární výzkum.....	12
Závěr.....	25
Seznam literatury.....	26

Obsah

Úvod	7
1. Reklamacie zboží a služeb	7
2. Primární výzkum.....	9
2.1 Reklamacie zboží zakoupeného v „kamenné prodejně“	11
2.2 Reklamacie zboží zakoupeného prostřednictvím internetu nebo záilkové služby.....	16
2.3 Reklamacie služby.....	20
Závěr.....	24
Seznam literatury.....	26