

7. 5. 2026

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

# Nová „tlačítková“ povinnost pro e-shopy

Od června 2026 budou muset provozovatelé e-shopů umístit na svůj web speciální tlačítko, jehož prostřednictvím bude moci spotřebitel jednoduše odstoupit od smlouvy. Tuto povinnost přináší připravovaná novela občanského zákoníku, která vychází z unijní směrnice. Jejím cílem je zajistit, aby bylo odstoupení od smlouvy pro spotřebitele stejně snadné jako její uzavření.

## Koho se tato povinnost bude týkat?

Dopad povinnosti je poměrně široký. Nové pravidlo se totiž dotkne nejen provozovatelů e-shopu, ale všech podnikatelů, kteří se spotřebiteli uzavírají smlouvy online. Tlačítko tak budou muset zavést např.:

- **e-shopy** prodávající fyzické zboží,
- **poskytovatelé digitálního obsahu** (software, e-knihy, hudba, filmy, streamovací platformy),
- **poskytovatelé online služeb** (předplatné, online kurzy, cloudové služby, různá členství),
- **poskytovatelé finančních služeb sjednávaných online** (úvěry, pojištění nebo investiční produkty).

## Jak správně implementovat tlačítko pro odstoupení?

Aby tlačítko splňovalo zákonné požadavky, měli by provozovatelé e-shopu při jeho implementaci dodržet následující kritéria.

### 1. Viditelné umístění a stálá dostupnost

Tlačítko musí být snadno k nalezení. Mělo by být umístěno na viditelném místě v online rozhraní, kde došlo k uzavření smlouvy, a to nepřetržitě po celou dobu trvání lhůty pro odstoupení.

Spotřebitel by neměl být nucen tlačítko složitě hledat v obchodních podmínkách, sekci FAQ nebo si například stahovat speciální dodatečnou aplikaci.

### 2. Srozumitelné označení

Tlačítko musí být označeno snadno čitelným a jednoznačným nápisem, například „Odstoupit od smlouvy“. Zákon ale připouští i jiné, stejně srozumitelné formulace jako např. „Zde odstoupit od smlouvy“.

Použití samotné ikony bez textového popisu nebude dostatečné.

### 3. Dostupnost po celou dobu lhůty

Tlačítko musí být aktivní po celou zákonnou lhůtu pro odstoupení. Ta činí 14 dnů od převzetí zboží (nebo od uzavření smlouvy u poskytování služeb). Mohou nastat ale i specifické situace:

- Pokud spotřebitel nebude o svém právu na odstoupení řádně poučen, lhůta se prodlouží na 1

rok a 14 dnů.

- Pokud podnikatel jako benefit nabízí delší lhůtu pro vrácení zboží (např. 30 dní), tlačítko musí zůstat funkční po celou tuto prodlouženou dobu.

Toto pro provozovatele v praxi bude zřejmě znamenat nutnost zavedení systému, který bude automaticky hlídat běh lhůty pro každou jednotlivou objednávku a tlačítko dynamicky zobrazovat, skrývat, nebo omezovat jeho funkcionalitu.

#### 4. Dvoustupňový proces

Kliknutí na tlačítko samo o sobě k odstoupení nestačí. Proces má mít dvě fáze, aby k odstoupení nedošlo omylem.

- **Krok 1: Online formulář:** Po kliknutí na tlačítko je zákazník přesměrován na jednoduchý online formulář. Zde by měl vyplnit základní identifikační údaje, jako je jméno, číslo smlouvy/objednávky a kontaktní e-mail. Je-li zákazník přihlášen ke svému účtu, je možné tyto údaje automaticky předvyplnit, což může zvýšit uživatelský komfort a snížit chybovost.
- **Krok 2: Potvrzovací tlačítko:** Po vyplnění formuláře musí spotřebitel své rozhodnutí ještě potvrdit kliknutím na druhé, jasně označené tlačítko, například „Potvrdit odstoupení od smlouvy“.

#### 5. Potvrzení o přijetí

Jakmile zákazník formulář odešle, musí mu podnikatel bez zbytečného odkladu zaslat potvrzení o odstoupení. To musí obsahovat:

- potvrzení o přijetí odstoupení,
- kopii podaného odstoupení,
- datum a čas odeslání.

Tento proces by měl být plně automatizovaný.

#### Jak se na změnu připravit?

Novela je sice stále v legislativním procesu, ale podle unijní směrnice by mělo k implementaci dojít nejpozději do 19. června 2026.

Do té doby lze provozovatelům e-shopů doporučit provést následující kroky:

- **analýzu aktuálního UX a návrh optimálního umístění tlačítka** (např. v zákaznickém účtu, na stránce objednávky, v patičce webu),
- **definici grafické podoby** (aby bylo dostatečně viditelné, ale zároveň konzistentní s designem e-shopu),
- **nastavení spolupráce IT a právního týmu** při implementaci dvoukrokového procesu,
- **automatizaci generování e-mailových potvrzení,**
- **nastavení interních workflow** tak, aby byla lhůta odstoupení správně monitorována,
- **nastavení zobrazování a skrývání tlačítka** v závislosti na běhu lhůty pro odstoupení u jednotlivých objednávek,
- **Kontrolu a revizi obchodních podmínek** a případně další dokumentů, které upravují možnost odstoupení spotřebitele.

Přestože regulace vypadá poměrně jasně, už teď vzbuzuje u provozovatelů e-shopů řadu praktických otázek. Zejména před spolupráce s vývojáři nebo dodavateli, kteří budou tlačítko implementovat,

bude nutné interně vyjasnit a přesně určit, jak má tlačítko fungovat, kde má být umístěno, jakým způsobem se má zobrazovat, jak má graficky vypadat apod. Čím přesnější a jednoznačnější zadání provozovatel připraví, tím nižší bude riziko chybné implementace a případného uložení pokuty. Česká obchodní inspekce může uložit pokutu až do výše 5 mil. Kč. Předpokládáme, že praktické nároky na tlačítko také postupně vyplynou právě z dozorové praxe.



**Mgr. Veronika Lokajová, MBA, LL.M**  
Advokátní koncipientka



[PricewaterhouseCoopers Legal s.r.o., advokátní kancelář](#)  
[PwC Legal](#)

City Green Court  
Hvězdova 1734/2c  
140 00 Praha 4

Tel.: +420 251 151 111  
Fax: +420 251 156 111

Svobody 91/20  
602 00 Brno

Tel.: +420 542 520 111  
Fax: +420 542 214 796

e-mail: [info@pwc.cz](mailto:info@pwc.cz)

© EPRAVO.CZ - Sbíрка zákonů, judikatura, právo | [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

## Další články:

- [Dokazování negativních skutečností ve sporném řízení](#)
- [Neoprávněný odběr elektřiny - překvapení vlastníka?](#)
- [Rodič u dítěte v nemocnici: právo na přítomnost neznamená bez dalšího právo na přespání na jip/jirp](#)
- [Pokuta za švarcsystém kurýrů Rohlíku potvrzena Ústavním soudem](#)
- [Metropolitní plán schválen. Je Váš projekt v bezpečí?](#)

- [Posouzení shody dle AI Act - zkušenosti z praxe](#)
- [Začínají soudy zohledňovat náklady podnikatelů při plnění právních povinností v oblasti e-commerce?](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 35: Ručení za dluhy z podnikání u OSVČ a s.r.o.](#)
- [Bezpilotní systémy vlastní konstrukce v kategorii Specific: regulatorní požadavky a praktické aspekty](#)
- [Nefungující rozsah péče o dítě. Cesta přes využití terapie a dalších opatření podle ustanovení § 503 zákona o zvláštních řízeních soudních](#)
- [De iure traktor, de facto nákladní vozidlo, už ne tolik výhodná dualita](#)