

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

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

Další články:

- [Nová „tlačítková“ povinnost pro e-shopy](#)
- [Digital Omnibus: Revoluce v datech, nebo jen nová zátěž pro podnikatele?](#)
- [Darování pro případ smrti nemovité věci zapsané v katastru nemovitostí a určení výše odměny soudního komisaře](#)
- [Flotilová novela: Kdo a kdy musí nově získat licenci k distribuci pojištění?](#)
- [Nová pravidla pro ground handling v EU a jejich dopady na letecký sektor](#)

- [Právní due diligence nemovitostí: na co se v praxi skutečně zaměřit](#)
- [Hmotněprávní opatrovník obchodní korporace: mezi efektivní ochranou a zásahem do korporální autonomie](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 32.: Konkurenční doložka](#)
- [Skryté ujednání v realitní smlouvě - zbytečná hra na schovávanou](#)
- [Odpovědnost člena voleného orgánu dle § 159 OZ a vymezení škody způsobené právnické osobě](#)
- [Vnosy do společného jmění manželů a jejich valorizace v aktuální judikatuře Nejvyššího soudu a Ústavního soudu](#)