

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

# Tlačítko pro odstoupení od smlouvy jako nový standard spotřebitelského online rozhraní

Uzavírání spotřebitelských smluv prostřednictvím internetu je dnes běžnou součástí obchodní praxe. Online prostředí umožňuje spotřebiteli uzavřít smlouvu během několika minut, povětšinou prostřednictvím vysoce automatizovaného objednávkového procesu. Právě proto se v posledních letech pozornost unijního i českého zákonodárce stále více zaměřuje nejen na samotný obsah spotřebitelských práv, ale také na podobu digitálního rozhraní, v němž spotřebitel právně jedná. Jedním z nejviditelnějších příkladů tohoto trendu byla tzv. tlačítková novela v roce 2023[1], která do českého e-commerce prostředí zavedla povinnost v případě, že je objednávka potvrzována stisknutím tlačítka nebo jiného obdobného ovládacího prvku, aby bylo jasně označeno nápisem „Objedávka zavazující k platbě“ nebo jinou obdobnou jednoznačnou formulací.

Nyní na tuto regulaci navazuje další krok. V legislativním procesu se nachází transpoziční zákon[2] ke směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2673[3] (dále jen „**Směrnice**“), který má do českého právního řádu mimo jiné promítnout novou povinnost podnikatelů zpřístupnit spotřebiteli v online rozhraní funkci pro výkon práva na odstoupení od smlouvy.

Ačkoli byla Směrnice přijata především v návaznosti na specifika finančních služeb, poskytovaných spotřebitelům na dálku, a zároveň ruší dosavadní směrnici 2002/65/ES[4], její význam tuto oblast přesahuje. Do obecné směrnice 2011/83/EU[5] o právech spotřebitelů totiž vkládá nový čl. 11a, který upravuje výkon práva na odstoupení u distančních smluv uzavřených prostřednictvím online rozhraní. Rozhodující není přímo odvětví, v němž podnikatel působí, ale kombinace dvou okolností: zda je smlouva se spotřebitelem uzavírána prostřednictvím online rozhraní a zda u ní spotřebiteli svědčí zákonné právo na odstoupení. Nová povinnost se tak může vztahovat na finanční služby, běžné e-shopy, online tržiště, poskytovatele digitálního obsahu nebo digitálních služeb či například na předplatitelské modely.

Jinými slovy, pokud může spotřebitel uzavřít smlouvu prostřednictvím webové stránky nebo mobilní aplikace, měl by mít obdobně dostupnou možnost od ní stejným způsobem odstoupit. Smyslem nové úpravy není rozšířit samotné hmotněprávní právo spotřebitele odstoupit od smlouvy, ale zajistit, aby jeho uplatnění bylo v online prostředí fakticky stejně snadné jako samotné uzavření smlouvy.

Současně tato nová funkce pro odstoupení přitom nemá nahrazovat dosavadní způsoby, jimiž může spotřebitel právo na odstoupení uplatnit, ale má představovat další, v online prostředí snadno dostupný způsob jeho výkonu.

## Nová funkce pro odstoupení od smlouvy a pojem „tlačítko“

Směrnice pracuje s pojmem „*withdrawal function*“, tedy funkcí pro odstoupení od smlouvy. Nyní skloňovaný pojem „tlačítko pro odstoupení od smlouvy“ je v českém prostředí spíše praktickou zkratkou, která však plně nevystihuje rozsah požadavků stanovených unijní úpravou. Český návrh transpozičního zákona se aktuálně nachází v legislativním procesu a na tuto terminologii navazuje formulací „*tlačítko nebo obdobný ovládací prvek pro odstoupení od smlouvy*“.[6] S touto formulací počítá navrhovaný § 1830a zákona č. [89/2012](#) Sb., občanského zákoníku (dále jen „**občanský**

**zákoník**“), který má upravit výkon práva na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem prostřednictvím online rozhraní. Navrhovaná terminologie „*tlačítko nebo obdobný ovládací prvek pro odstoupení od smlouvy*“ se již promítla i do prováděcí úpravy vzorového poučení o právu na odstoupení od smlouvy dle nařízení vlády č. [29/2023](#) Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv, ve znění pozdějších předpisů.

## Mechanismus výkonu práva na odstoupení

Nová povinnost nemá být chápána jako čistě formální doplnění jednoho grafického prvku na webovou stránku. Jejím smyslem je vytvořit v online rozhraní funkční a snadno dostupný mechanismus, jehož prostřednictvím může spotřebitel učinit prohlášení o odstoupení od smlouvy. Takový mechanismus musí být zřetelný, srozumitelný a dostupný po celou dobu, po kterou může spotřebitel své právo na odstoupení vykonat. Pouhé uvedení e-mailové adresy v obchodních podmínkách, obecný kontaktní formulář nebo obtížně dohledatelný formulář k odstoupení by proto ke splnění nových povinností neměly postačovat. Právně vyhovujícím řešením bude samostatný a jednoznačně označený ovládací prvek umístěný například na webových stránkách, v zákaznickém účtu, v detailu konkrétní objednávky nebo v jiné snadno dohledatelné části online rozhraní.

Nový čl. 11a směrnice 2011/83/EU[\[7\]](#) vychází z dvoukrokového mechanismu. V prvním kroku musí podnikatel spotřebiteli umožnit, aby prostřednictvím online rozhraní vyjádřil záměr odstoupit od smlouvy. Tento prvek má být zřetelně označen slovy „*Odstoupit od smlouvy*“ nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulací. Spotřebitel musí být schopen bez právních znalostí pochopit, že prostřednictvím daného prvku neuplatňuje reklamaci, nežádá pouze o vrácení zboží v obchodním smyslu ani neodesílá obecný dotaz, ale činí právní jednání směřující k odstoupení od smlouvy.

Ve druhém kroku musí mít spotřebitel možnost své prohlášení o odstoupení potvrdit. Směrnice tím reaguje na potřebu zabránit neúmyslnému odstoupení, ke kterému by mohlo dojít pouhým omylem při kliknutí na první prvek. Potvrzovací funkce má být opět označena jednoznačně, typicky formulací odpovídající významu „*potvrdit odstoupení od smlouvy*“. Teprve odesláním tohoto potvrzeného prohlášení dochází k uplatnění práva na odstoupení prostřednictvím online rozhraní.

Funkce pro odstoupení musí zároveň spotřebiteli umožnit zadat nebo potvrdit údaje nezbytné pro identifikaci spotřebitele, identifikaci smlouvy, od níž je odstupováno, a elektronický prostředek, jehož prostřednictvím bude spotřebiteli potvrzeno přijetí prohlášení o odstoupení. V praxi půjde typicky o jméno a příjmení spotřebitele, číslo objednávky nebo jiný údaj umožňující identifikovat smlouvu a e-mailovou adresu spotřebitele. U smluv spravovaných prostřednictvím zákaznického účtu může být část těchto údajů předvyplněna, vždy však musí být zřejmé, ke které konkrétní smlouvě se odstoupení vztahuje.

## Informační povinnost a vzorové poučení o právu na odstoupení

Nová úprava se nepromítá pouze do samotného mechanismu odstoupení podle navrhovaného § 1830a občanského zákoníku, ale také do předmluvních informačních povinností podnikatele. Návrh počítá se změnou § 1820 odst. 1 písm. i) občanského zákoníku tak, aby byl spotřebitel v případě smlouvy uzavírané distančním způsobem prostřednictvím online rozhraní informován nejen o podmínkách, lhůtě a postupu pro uplatnění práva na odstoupení a o vzorovém formuláři pro odstoupení, ale také o možnosti odstoupit od smlouvy použitím tlačítka nebo obdobného ovládacího prvku pro odstoupení od smlouvy a o jeho umístění v online rozhraní.

Jak bylo naznačeno výše, na tuto změnu navazuje i prováděcí úprava vzorového poučení o právu na odstoupení od smlouvy dle nařízení vlády č. [29/2023](#) Sb. ve znění pozdějších předpisů. Novelizační nařízení vlády č. [66/2026](#) Sb. doplnilo do vzorového poučení formulaci, podle níž má podnikatel spotřebiteli sdělit, kde lze v online rozhraní tlačítko nebo obdobný ovládací prvek pro odstoupení od smlouvy nalézt, a současně jej informovat, že při využití této možnosti mu bude bez zbytečného odkladu potvrzeno přijetí prohlášení o odstoupení v textové podobě, včetně jeho obsahu a data a času odeslání. Vzorové poučení v této souvislosti zní: *„Můžete rovněž odstoupit od smlouvy online na [vložit internetovou adresu nebo jiné vhodné vysvětlení toho, kde lze tlačítko nebo obdobný ovládací prvek pro odstoupení od smlouvy nalézt]. Využijete-li této možnosti, bez zbytečného odkladu Vám potvrdíme přijetí prohlášení o odstoupení od smlouvy v textové podobě (například prostřednictvím elektronické pošty), včetně jeho obsahu a data a času jeho odeslání.“*

Z hlediska formy poskytnutí těchto informací je třeba zohlednit požadavek textové podoby podle § 1819 občanského zákoníku. Ten je splněn mimo jiné tehdy, jsou-li údaje poskytnuty na listině nebo jiném trvalém nosiči dat, který spotřebiteli umožňuje uchovat jemu určené údaje po dobu přiměřenou jejich účelu a současně umožňuje jejich nezměněnou reprodukci. V praxi proto nebude možné spoléhat pouze na informace zobrazené v proměnlivém webovém rozhraní. Standardním řešením by proto mělo být zejména poskytnutí poučení v PDF dokumentu zaslaném e-mailem, případně jiné zpřístupnění informací způsobem, který naplní znaky trvalého nosiče dat – zpravidla jako součást všeobecných obchodních podmínek.

Podnikatelé by proto v rámci přípravy na změny měli revidovat nejen obchodní podmínky a vzorové poučení o právu na odstoupení, ale také zákaznické rozhraní, automatické e-mailové šablony a dokumenty zasílané spotřebiteli před uzavřením smlouvy i po jejím uzavření. Zvláštní pozornost si zaslouží případy, kdy podnikatel nabízí více kategorií zboží, služeb, digitálního obsahu nebo digitálních služeb, z nichž pouze u některých spotřebiteli právo na odstoupení vzniká. Online proces i navazující dokumentace by měly být nastaveny tak, aby spotřebitele neuváděly v omyl ohledně existence tohoto práva u konkrétního plnění, ale současně mu nebránily v jeho výkonu tam, kde mu podle zákona náleží.

## Možné sankce

Současně se počítá s navazující novelizací zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“), zejména pokud jde o přestupkovou odpovědnost podnikatele za porušení nových povinností. Podle návrhu se má podnikatel dopustit přestupku mimo jiné tehdy, pokud v rozporu s navrhovaným § 1830a odst. 1 občanského zákoníku neumožní spotřebiteli odstoupit od smlouvy také prohlášením učiněným v online rozhraní použitím tlačítka nebo obdobného ovládacího prvku. Samostatně má být sankcionováno také nesplnění souvisejících informačních povinností a nepotvrzení přijetí prohlášení o odstoupení od smlouvy.

U obou těchto přestupků návrh počítá s možností uložit pokutu až do výše 5.000.000,- Kč. V případě přeshraničních porušení spotřebitelského práva, u nichž se uplatní mechanismus koordinovaného vymáhání podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394<sup>[8]</sup>, může být sankční rámec ještě citelnější, a to až do výše 4 % celkového ročního obrátu podnikatele, případně do částky 50 000 000,- Kč, nelze-li obrat zjistit.

## Pozdní transpozice v České republice

Z hlediska časového rámce unijní směrnice předpokládala přijetí transpozičních opatření do 19. prosince 2025 a jejich použití od 19. června 2026. Jak uvedeno výše, česká zákonná transpozice však ke dni přípravy tohoto článku dosud není legislativně uzavřena. Vládní návrh zákona byl teprve

dne 10. 7. 2026 schválen Poslaneckou sněmovnou ve třetím čtení a čeká jej další projednání v Senátu a následně podpis prezidenta republiky. Již účinná je nicméně prováděcí úprava vzorového poučení o právu na odstoupení od smlouvy[9].

## Závěr

Tlačítko pro odstoupení od smlouvy představuje další projev regulace digitálních spotřebitelských rozhraní, jejímž cílem je zajistit, aby spotřebitelská práva nebyla v online prostředí pouze formálně deklarována, ale byla také reálně a jednoduše vykonatelná. Nová úprava nezavádí nové právo spotřebitele na odstoupení od distanční smlouvy ani nemění samotný rozsah tohoto práva spotřebitele; zavádí však požadavek, aby podnikatel umožnil jeho výkon prostřednictvím online rozhraní způsobem, který odpovídá jednoduchosti, s níž může být smlouva v témže prostředí uzavřena.

Ačkoli česká zákonná transpozice dosud není ukončena, podstata nových povinností je s ohledem na jejich unijní původ a základní parametry již zřejmá. Pro podnikatele proto bude podstatné, aby funkci pro odstoupení od smlouvy nevnímali pouze jako formální doplnění webového rozhraní, ale jako svébytnou funkcionalitu výkonu spotřebitelského práva. Tento nový proces by měl být snadno dostupný, jednoznačně označený, navázaný na konkrétní smlouvu a zřetelně odlišitelný od jiných institutů, zejména reklamace, storna objednávky, výměny zboží nebo dobrovolného vrácení zboží nad rámec zákona. Z praktického hlediska si nová úprava vyžádá nejen úpravu online rozhraní, ale také revizi předmluvních informací poskytovaných v rámci informační povinnosti, vzorového poučení o právu na odstoupení, obchodních podmínek, potvrzovacích e-mailů a interních postupů pro zpracování odstoupení. Významnou roli bude hrát rovněž důkazní zachytitelnost celého procesu, zejména potvrzení přijetí prohlášení o odstoupení v textové podobě.



**JUDr. Tereza Pechová**  
advokátní koncipientka



**JUDr. Miloš Kulda, Ph.D.,**  
advokát

Futurama Business Park  
Sokolovská 668/136d  
186 00 Praha 8 - Karlín

Tel.: +420 227 629 700

E-mail: [info@plegal.cz](mailto:info@plegal.cz)

---

[1] Srov. § 1826a odst. 2 zákona č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. [374/2022](#) Sb.; obdobně viz zákon č. [374/2022](#) Sb., kterým se mění zákon č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, a zákon č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník.

[2] Vládní návrh zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti se smlouvami o finančních službách uzavíranými na dálku, Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky, 10. volební období, sněmovní tisk č. 16/0

[3] Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2673 ze dne 22. listopadu 2023, kterou se mění směrnice 2011/83/EU, pokud jde o smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, a zrušuje směrnice 2002/65/ES

[4] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES

[5] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

[6] V legislativním procesu se zároveň objevil pozměňovací návrh, který navrhuje terminologické zjednodušení na pojem „*ovládací prvek*“, avšak příslušný výbor Poslanecké sněmovny k němu přijal nedoporučující stanovisko.

[7] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

[8] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004

[9] Nařízení vlády č. [66/2026](#) Sb., kterým se mění nařízení vlády č. [29/2023](#) Sb. o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smlouvy a vzorovém formuláři pro odstoupení, nabylo účinnosti dne 19. června 2026

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

## Další články:

- [Povaha sjezdů](#)
- [Zaplatit za logo nestačí. Jaká práva skutečně získáváte?](#)
- [Výslech advokáta účastníka řízení coby důkazní prostředek](#)
- [Rozhodnutí Nejvyššího soudu ke změně klíče pro stanovení příspěvků na správu domu a pozemku, k samotnému stanovení příspěvků a k rozúčtování nákladů na služby](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 41.: Záruka za jakost v kupní smlouvě](#)
- [Dvacet let vlastní cestou. Arthur Braun o svobodě, číslech a lidském elementu advokacie](#)
- [Komu náleží vlastnické právo k náhradní veřejné komunikaci postavené investorem?](#)
- [AML rizika u luxusních nákupů](#)
- [Recentní judikatura Nejvyššího soudu k důvodům neplatnosti usnesení valné hromady](#)
- [Tlačítko pro odstoupení od smlouvy jako nový standard spotřebitelského online rozhraní](#)
- [Formální a materiální stránka přestupku; case study](#)