

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

Tlačítkový zákon 2026 - novinky pro eshopy a online podnikatele

Dnem 1. ledna 2027 nabude účinnosti novela zákona o ochraně spotřebitele, občanského zákoníku a souvisejících zákonů, známá jako „tlačítkový zákon“. Jde vlastně o volné pokračování úpravy tlačítkové novely z roku 2023 (zákona č. [374/2022](#) Sb. účinného od 6. 1. 2023), která transponovala směrnice EU 2019/770 a 2019/771 do českého práva. Nynější povinnost vychází z evropské směrnice (EU) 2023/2673 o smlouvách o finančních službách uzavíraných na dálku (dále také DMFS), jejíž transpoziční lhůta sice uplynula již 19. června 2026, nicméně legislativní proces stále pokračuje (ke dni napsání tohoto článku se nachází zákon v Senátu ČR, tisk č. 16). V praxi to znamená, že dokud zákon nebude vyhlášen, povinnost pro české e-shopy začne platit až od data účinnosti zákona, tedy od začátku roku 2027. I když tak obchodníci dostali k dobru zhruba půlroční odklad, je vhodné se na nástup připravit už nyní. Nic nepokazíte, budete-li mít co nejdříve nastaveny podmínky tak, jak to vyžaduje novela.

Koho se to týká:

Provozovatelů e-shopů,

Poskytovatelů digitálního obsahu (software, e-knihy, hudba, filmy, streamovací platformy),

Poskytovatelů online služeb (předplatné, online kurzy, cloudové služby, vouchery, různá členství),

Poskytovatelů finančních služeb sjednávaných online (úvěry, pojištění nebo investiční produkty) a samozřejmě i spotřebitelů, jako příjemců zboží či služeb.

Na podnikatele - obchodníky, kteří prodávají výlučně zboží, u kterého právo na odstoupení ze zákona nevzniká (zboží na míru, zboží podléhající rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby aj. dle § 1836 zákona č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník (dále také jako OZ)), se tlačítková povinnost nemusí vztahovat, nicméně je i tak vhodné své obchodní podmínky i navazující dokumentaci prověřit.

Máte zájem o náš praktický checklist týkající se podmínek tlačítkové povinnosti? Můžete si jej stáhnout [zde](#).

Co je obsahem zákona:

Předně je třeba zdůraznit, že novelizace nezavádí nové právo na odstoupení od smlouvy - pouze ukládá obchodníkům - podnikatelům další způsob, jakým spotřebitel může toto právo uplatnit. Zůstává vzorový formulář či jiné prohlášení spotřebitele, např. e-mail, dopis, zpráva do datové schránky apod. Tlačítko nebo obdobný ovládací prvek (dále v textu pouze „tlačítko“) má být pouze dalším, pohodlnějším kanálem.

Povinnost dopadne i na smlouvy uzavírané prostřednictvím mobilních aplikací a poskytovatele finančních produktů sjednávaných online.

Důležité také je, že se „tlačítko“ použije pouze pro odstoupení a nikoliv třeba pro výpověď nebo jiné ukončení smlouvy.

Zákonná úprava

Novela zavádí do občanského zákoníku nový § 1830a, podle kterého musí mít spotřebitel k dispozici zvláštní tlačítko nebo obdobný ovládací prvek, díky němuž od smlouvy odstoupí stejně jednoduše, jako ji uzavřel.

Narižením vlády č. [66/2026](#) Sb. je v návaznosti na tento zákon s účinností od 19. června 2026 novelizován vzorový formulář a vzorové poučení o právu na odstoupení od smlouvy obsažené v narižení vlády č. [29/2023](#) Sb.

Dále je třeba upozornit i na novou povinnost podle § 1820 odst. 1 písm. i) OZ, podle níž bude mít podnikatel před uzavřením smlouvy povinnost sdělovat vedle stávajících informací také informaci o tom, že spotřebitel může odstoupit také prostřednictvím online funkce a kde se tato funkce nachází.

Jak má tlačítko vypadat:

1. Musí být viditelné a srozumitelně označené

Nejlépe umístit tlačítko nebo obdobný ovládací prvek pro odstoupení od smlouvy v online rozhraní, kde došlo k uzavření smlouvy. Musí být zobrazeno výrazně a být označené jednoznačným nápisem, např. „odstoupit od smlouvy“ či „zde odstoupit od smlouvy“ aj. (Spotřebitel by neměl být nucen tlačítko složitě hledat v obchodních podmínkách, sekci FAQ nebo si například stahovat speciální dodatečnou aplikaci.)

2. Tlačítko musí zůstat dostupné

Musí zůstat funkční po celou dobu, po kterou má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Obvykle tedy alespoň po zákonnou čtrnáctidenní lhůtu, nicméně pro technické zjednodušení není vyloučeno, aby tlačítko bylo zobrazeno trvale, bez ohledu na to, zda už uplynula lhůta pro odstoupení od smlouvy u konkrétní objednávky. Samotné zpřístupnění tlačítka neznamena, že se tím prodlužuje zákonná lhůta pro odstoupení.

Pokud obchodník nabízí delší lhůtu pro vrácení zboží, tlačítko musí zůstat funkční po celou tuto prodlouženou dobu.

Dvoufázový proces odstoupení od smlouvy

Aby se minimalizovala možnost, že by došlo k odstoupení omylem (spotřebitel se tzv. „uklikne“), je upraven dvoufázový proces odstoupení:

1. Po kliknutí na tlačítko musí mít spotřebitel možnost vyplnit nebo potvrdit předvyplněné údaje o své osobě a o smlouvě, které se odstoupení týká, údaj o elektronickém prostředku pro zaslání potvrzení o přijetí prohlášení o odstoupení od smlouvy. Spotřebitel, který již prokázal svou totožnost třeba tím, že se přihlásil do svého uživatelského účtu, by měl mít možnost odstoupit od smlouvy, aniž by musel znovu uvést svou totožnost nebo případně identifikaci smlouvy, od níž si přeje odstoupit. Podnikatel by také neměl pro odstoupení vyžadovat žádné dodatečné údaje, případně pokud je vyžaduje (typicky např. uvedení důvodu odstoupení od smlouvy), nemělo by jejich uvedení být povinné.

2. Poté odeslání potvrdí druhým tlačítkem, například s nápisem „potvrdit odstoupení od smlouvy“.

Obchodník má povinnost následně spotřebiteli přijetí odstoupení od smlouvy potvrdit. Tato informace musí obsahovat:

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

Zákon hovoří o potvrzení v textové podobě prostřednictvím elektronického prostředku, tedy většinou pravděpodobně půjde o kontaktní e-mail, ale může se jednat též o zprávu v aplikaci, která v ní zůstává a kterou lze stáhnout do souboru, např. do PDF. Co nepochybně nepostačí, jsou různá dočasná oznámení a vyskakovací okna či notifikace, které není možné uložit.

Zaslání či nezaslání potvrzení nebude mít vliv na platnost odstoupení, ale podnikatel riskuje zákonné sankce.

Doplnění možnosti odstoupení prostřednictvím tlačítka do předsmulvních informací

Kromě vlastní změny internetových stránek musí obchodníci i upravit své obchodní podmínky a celkový proces informování spotřebitele. V opačném případě se kromě postihu od České obchodní inspekce vystavují též riziku významného prodloužení doby, od kdy může zákazník od smlouvy odstoupit, a to až o jeden rok (viz ust. § 1829 OZ).

Dopad změn na poskytování finančních služeb online

Při uzavírání smluv o finančních službách distančním způsobem nesmí prodávající využívat on-line rozhraní, které je navrženo, uspořádáno nebo provozováno způsobem, jenž klame spotřebitele, manipuluje jím nebo jinak podstatně narušuje nebo omezuje jeho schopnost činit svobodná a informovaná rozhodnutí (nově vložený § 5e zákona o ochraně spotřebitele s názvem „Povinnosti při uzavírání smluv o finančních službách distančním způsobem“).

Je také nově zakázáno přednostní zviditelňování určitých možností výběru při rozhodování spotřebitele, které je klamavé, manipuluje jím nebo jinak podstatně narušuje nebo omezuje jeho schopnost činit svobodná a informovaná rozhodnutí.

I při uzavírání půjček či úvěrů na dálku i dalších finančních služeb je třeba zohlednit výše popsanou novou tlačítkovou povinnost.

Právní úprava

Do zákona o ochraně spotřebitele se vkládá již zmíněný nový § 5e a dále dochází k rozšíření informační povinnosti dle § 1843 OZ v rámci sdělení před uzavřením smlouvy (dále též „údaje“).

Údaje musí být snadno čitelné. Zákonodárce také zavádí speciální povinnost pro spotřebitele se zdravotním postižením: pokud o to dotyčný požádá, podnikatel mu sdělí tyto údaje ve vhodném a přístupném formátu.

Odst. 3 § 1843 OZ obsahuje novou povinnost podnikatele **připomenout spotřebiteli, že může**

odstoupit od smlouvy včetně způsobu odstoupení. Tuto povinnost má tehdy, pokud:

- Sdělí podnikatel spotřebiteli údaje méně než jeden den před uzavřením smlouvy
- nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku.

Připomenutí je třeba vůči spotřebiteli učinit v textové podobě, a to nejdříve první den a nejpozději sedmý den následující po uzavření smlouvy.

Vrstvení údajů v předmluvních informacích

Při poskytování předmluvní informace novela dále v novém ustanovení § 1843a OZ určuje, jak vrstvit údaje poskytované spotřebiteli před uzavřením smlouvy (jsou-li sdělovány elektronickými prostředky), přičemž je **zakázáno vrstvení (layering) základních údajů**, a to následovně:

1. První skupinu údajů tvoří **základní (klíčové)** předmluvní informace, které není možné vrstvit, tj. je vždy nutné tyto informace uvést v první vrstvě. Jedná se o informace o totožnosti podnikatele, předmětu jeho činnosti, popis hlavních vlastností finanční služby, celkovou cenu za poskytovanou službu, údaje o daních a případně dalších nákladech hrazených prostřednictvím podnikatele a informace o odstoupení od smlouvy.
2. Druhou skupinu předmluvních informací (všechny **ostatní**) lze zobrazit v dalších vrstvách, například je „zabalit“ pod nadpis a podrobnější sdělení těchto informací zobrazit jejich „rozklikem“.

I při vrstvení by měly být všechny informace pro spotřebitele snadno přístupné, použití dalších vrstev by nemělo odvádět pozornost spotřebitele od jejich obsahu a nemělo by zastírat klíčové informace. Pokud podnikatel využije vrstvení informací, musí spotřebiteli umožnit veškeré předmluvní informace zobrazit, uložit i vytisknout jako jeden dokument.

Změny v telefonickém poskytování finančních služeb

Dále u finančních služeb poskytovaných **telefonicky** ust. § 1844a odstavce 2 a 3 OZ zavádí povinnost podnikatele sdělit spotřebiteli, je-li hovor nahráván nebo může-li být nahráván (nahrává-li obchodník nahodile).

Náležitě vysvětlení předmluvních informací

Ust. § 1845 OZ ve stávajícím znění upravuje zvláštní pravidlo pro poskytnutí předmluvních informací po uzavření smlouvy, pokud je nebylo možné sdělit před uzavřením smlouvy kvůli použitému prostředku komunikace na dálku (odstavec 1), dále právo spotřebitele získat smluvní podmínky v tištěné podobě a právo spotřebitele na změnu způsobu komunikace s podnikatelem (odstavec 2). Tato úprava bude zrušena a nově bude ust. § 1845 OZ upravovat požadavek na náležité vysvětlení předmluvních informací, hlavních vlastností nabízené finanční služby a doplňkových služeb a dopadů uzavření smlouvy na spotřebitele včetně případných důsledků prodloužení s peněžitým plněním. Cílem je mj. zajistit, aby spotřebitel mohl posoudit, zda navrhovaná smlouva a doplňkové služby odpovídají jeho potřebám a finanční situaci.

Použije-li podnikatel pro vysvětlení pouze automatizovaný on-line nástroj (tj. typicky chatboti, robo-poradenství nebo podobné interaktivní nástroje - tj. bylo-li vysvětlení podáno spotřebiteli prostřednictvím takového on-line nástroje bez zásahu člověka), má spotřebitel před uzavřením smlouvy nebo před tím, než učiní závaznou nabídku, a v odůvodněných případech po uzavření

smlouvy právo na vysvětlení člověkem, a to v jazyce, ve kterém mu byly údaje sděleny.

Toto právo má spotřebitel nejen před uzavřením smlouvy, ale v odůvodněných případech též po jejím uzavření (např. v souvislosti s obnovováním nebo prodlužováním smlouvy, při potížích spotřebitele během trvání smlouvy nebo při potřebě dalšího vysvětlení smluvních podmínek). Využití práva na lidský zásah by nemělo přinášet podnikateli nepřiměřenou zátěž, za splnění této povinnosti tak lze považovat zejména zajištění možnosti vysvětlení člověkem v rámci provozní doby podnikatele.^[1] Vysvětlení je nutno spotřebiteli poskytnout bezplatně.

Obrácené důkazní břemeno

V případě pochybností leží důkazní břemeno o tom, že spotřebiteli vše řádně vysvětlil, na podnikateli (nový § 1845a OZ). Platí tak obrácené důkazní břemeno týkající se nejen sdělení předsmulvních informací (dle již v současnosti platného § 1839 OZ), ale i náležitého vysvětlení.

Vztah § 1845 OZ a zvláštních (sektorových) předpisů

Obdobně jako u předsmulvních informací se i v případě náležitého vysvětlení uplatní zvláštní pravidlo pro řešení střetu obecné úpravy v občanském zákoníku a zvláštních úprav obsažených ve zvláštních (sektorových) předpisech.

Pokud zvláštní zákon, resp. jeho ustanovení, která transponují příslušný evropský sektorový předpis (směrnici), nebo přímo použitelný předpis EU (nařízení) upravují oblast náležitého vysvětlení, obecná úprava občanského zákoníku se vůbec nepoužije a aplikuje se pouze příslušná zvláštní úprava. To znamená, že se nepoužije § 1845 OZ jako celek, tedy nejen základní požadavek na vysvětlení podle § 1845 odst. 1 OZ, ale ani úprava týkající se práva na vysvětlení člověkem podle § 1845 odst. 2 OZ, pokud podnikatel k vysvětlení použil výlučně automatizovaný on-line nástroj.

Absolutní přednost sektorové úpravy se tedy uplatní zejména v případě spotřebitelských úvěrů (zákon č. [257/2016](#) Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů), pojištění (zákon č. [170/2018](#) Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů) nebo investičních služeb (zákon č. [256/2004](#) Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů). Výslovná úprava vztahu sektorových předpisů k občanskému zákoníku v oblasti náležitého vysvětlení je obsažena přímo v sektorových předpisech.

Naopak v případě finančních služeb, u nichž jsou sice stanoveny požadavky vysvětlení, avšak tyto neplynou z evropské úpravy v oblasti finančních služeb, se absolutní přednost sektorové úpravy neuplatní. Týká se to například penzijního připojištění nebo doplňkového penzijního spoření. V takovém případě se u smluv uzavíraných na dálku vedle tuzemské sektorové úpravy uplatní také příslušná ustanovení občanského zákoníku.

Změny ve lhůtách odstoupení od smlouvy u finanční služeb

Dle § 1846 odst. 1 OZ stále platí, že lhůta pro odstoupení od smlouvy běží od uzavření smlouvy nebo od sdělení předsmulvních informací a smluvních podmínek, byly-li sděleny až po uzavření smlouvy. Důležitou změnou je ovšem omezení dosud časově neohraňčeného **práva na odstoupení od smlouvy v případě chybějících předsmulvních informací a smluvních podmínek na 1 rok a 14 dnů od uzavření smlouvy**. Toto časové omezení je však vázáno na podmínku, že spotřebiteli byla sdělena alespoň informace o právu na odstoupení od smlouvy se všemi náležitostmi, a to buď podle obecné úpravy v občanském zákoníku (§ 1843 odst. 1 písm. q) OZ), nebo podle zvláštního předpisu, pokud tento předpis obsahuje úpravu poskytování předsmulvních informací o právu na

odstoupení od smlouvy.

Pokud však tuto informaci spotřebitel vůbec **neobdrží**, nadále pak platí, že lhůta pro odstoupení od smlouvy skončí až po uplynutí 14, případně 30 dnů od poskytnutí všech chybějících předsmulvních informací a smluvních podmínek.

Vztah § 1846 OZ a zvláštních (sektorových) předpisů

Obdobně jako u předsmulvních informací a náležitého vysvětlení se i v případě práva na odstoupení od smlouvy uplatní zvláštní pravidlo pro řešení střetu obecné úpravy práva na odstoupení od smlouvy v občanském zákoníku a zvláštních úprav obsažených v sektorových předpisech.

Pokud evropský sektorový předpis (směrnice nebo přímo použitelné nařízení) stanoví právo na odstoupení od smlouvy, obecná úprava DMFS, tj. ani obecná úprava občanského zákoníku v § 1846, se vůbec nepoužije a aplikuje se pouze příslušná zvláštní úprava. To znamená, že se nepoužije nejen základní pravidlo podle § 1846 odst. 1 OZ (kdy a v jaké lhůtě lze od smlouvy odstoupit), ale ani úprava časového omezení práva na odstoupení od smlouvy podle § 1846 odst. 2 OZ.

Absolutní přednost sektorové úpravy se tedy uplatní zejména u spotřebitelských úvěrů (zákon č. [257/2016](#) Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů), životního pojištění (§ 2808 OZ) nebo kryptoaktiv jiných než tokenů vázaných na aktiva a elektronických peněžních tokenů (MiCA, zákon o digitalizaci finančního trhu). Výslovná úprava vztahu sektorových předpisů k občanskému zákoníku v oblasti odstoupení od smlouvy je obsažena přímo v sektorových předpisech.[\[2\]](#)

Sankce až 5 milionů korun

Povinnost se dotkne každého, kdo se spotřebitelem uzavírá smlouvu prostřednictvím webu nebo aplikace, ať už jde o prodej zboží, poskytování služeb nebo digitálního obsahu.

Za nesplnění povinnosti, ať půjde o nezavedení tlačítka či o nepotvrzení spotřebiteli přijetí prohlášení o odstoupení od smlouvy, hrozí obchodníkům podle zákona o ochraně spotřebitele pokuta až 5 milionů korun.

Stejně jako dosud bude dozor nad těmito povinnostmi vykonávat Česká obchodní inspekce, u finančních služeb pak Česká národní banka.



Mgr. Marie Kunzfeldová

ŠKÁRA & PARTNERS

[Škára & Partners Advokátní kancelář](#)

Mečová 695/2
602 00 Brno

Tel.: +420 511 205 690
E-mail: info@akskara.cz

[1] Důvodová zpráva k zákonu, kterým se mění některé zákony v souvislosti se smlouvami o finančních službách uzavíranými na dálku (tisk č. 16)

[2] Evropskými předpisy, které pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy stanoví, jsou např. směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II), směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení (MCD), směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2225 o smlouvách o spotřebitelském úvěru (CCD2) nebo také nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114 o trzích kryptoaktiv a o změně nařízení (EU) č. 1093/2010 a (EU) č. 1095/2010 a směrnic 2013/36/EU a (EU) 2019/1937 (MiCA).

Další články:

- [Tlačítkový zákon 2026 – novinky pro eshopy a online podnikatele](#)
- [K otázce zániku mandátů členů zastupitelstev obcí před komunálními volbami v roce 2026](#)
- [Když má komora sílu jednoho slona, stát má sílu deseti tisíc slonů](#)
- [Vydat, či nevydat rozhodnutí podle informačního zákona?](#)
- [Finanční služby na dálku: co přinese nová úprava a co znamená pro investiční společnosti a obchodníky s cennými papíry?](#)
- [Zjišťování zahraničního práva znalcem v oboru Právní vztahy k cizině](#)
- [Zpětné schválení odměny člena statutárního orgánu je přípustné](#)
- [Financování sportovních klubů a veřejná podpora: nová metodika ÚOHS a co z ní plyne pro praxi](#)
- [Jednotné evropské nebe: změna zákona o civilním letectví na obzoru. Od evropského rámce k vnitrostátnímu provedení](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 42: \(Ne\)funkčnost automatického průpisu do ESM](#)
- [K volbě školského zařízení nezletilému prozatímním rozhodnutím](#)