

Složité odstupování od online smluv? Pomoci má tlačítko

9.6.2026 - Lucie Korbéliusová | DTest

Spotřebitelé budou mít brzy možnost odstoupit od smlouvy uzavřené online jednodušeji. Nástrojem má být tlačítko umožňující odstoupení od smlouvy či obdobný ovládací prvek v příslušném online rozhraní, tedy například na webových stránkách či v mobilní aplikaci. Plánovaná novela přitom nedopadne jenom na e-shopy, ale na všechny podnikatele, kteří se spotřebiteli uzavírají smlouvy online - od streamovacích platforem až po poskytovatele některých finančních služeb. Ačkoli není jisté, zda se novelu podaří přijmout do 19. června, jak bylo plánováno, je dobré mít přehled o nadcházejících změnách.

Jak má funkce vypadat?

Nakoupit na e-shopu lze často během několika kliknutí. Najít následně možnost, jak od smlouvy odstoupit a nevyhovující zboží vrátit, však bývá podstatně složitější. *„Spotřebitel by měl mít možnost odstoupit od smlouvy stejně jednoduše, jako ji uzavřel. Nová pravidla mají zajistit, aby hledání cesty k vrácení zboží nebylo zbytečně komplikované,”* říká Eduarda Hekšová, ředitelka dTestu.

Funkce pro odstoupení od smlouvy má být snadno dostupná a zřetelně označená tak, aby ji spotřebitel mohl bez obtíží najít a využít. V praxi může jít o tlačítko na webových stránkách či v zákaznickém účtu nebo o jiný obdobný prvek, například vhodně umístěný hypertextový odkaz. Funkce má být spotřebiteli dostupná po celou dobu, kdy může od smlouvy odstoupit. V běžných případech jde o zákonnou lhůtu 14 dnů od převzetí zboží nebo od uzavření smlouvy o poskytování služeb. Pokud podnikatel nabízí delší možnost odstoupení, očekává se, že tomu bude odpovídat i dostupnost této funkce. Označení by mělo být jasné a srozumitelné, typicky například „Odstoupit od smlouvy“. Spoléhat pouze na ikonu bez textu nebo na nejednoznačné označení nebude dostačující.

Pouhé kliknutí nestačí

K odstoupení však nebude stačit pouhé kliknutí. Celý proces totiž bude mít dvě fáze, aby spotřebitel od smlouvy neodstoupil omylem. Po kliknutí na tlačítko bude přesměrován na online formulář, kde vyplní základní identifikační údaje, tedy jméno, číslo smlouvy nebo objednávky a kontaktní e-mail. Pokud zde bude mít spotřebitel účet, měl by najít formulář již předvyplněný, aby proces odstoupení byl co nejjednodušší.

Po vyplnění formuláře musí zákazník své rozhodnutí ještě jednou stvrdit, a to kliknutím na tlačítko s obdobnými parametry – například označené jako „Potvrdit odstoupení od smlouvy“. Po odeslání formuláře přijde zákazníkovi potvrzení o odstoupení. To bude obsahovat potvrzení o přijetí odstoupení, jeho kopii a datum a čas odeslání.

Povinnost e-shopů? Nejen těch

V souvislosti s novelou se často objevují informace, že se dotkne e-shopů. To je pravda, ale pouze zčásti. *„Na nové povinnosti by se neměli připravovat pouze provozovatelé e-shopů. Pravidlo totiž dopadá i na většinu podnikatelů, kteří se spotřebiteli uzavírají smlouvy online,”* upozorňuje Eduarda Hekšová. To zahrnuje i poskytovatele digitálního obsahu, jako jsou streamovací platformy nebo

software, poskytovatele online služeb, například online kurzů, cloudových služeb či předplatných, a také poskytovatele některých finančních služeb sjednávaných online, jako jsou úvěry, pojištění nebo investiční produkty.

Následky porušení povinností

Pokud podnikatel nezavede tlačítko, bude mu hrozit pokuta až pět milionů korun. Stejná pokuta potom hrozí i v případě, že podnikatel nepotvrdí spotřebiteli přijetí jeho prohlášení o odstoupení od smlouvy. Při ukládání pokuty se však zpravidla zohledňuje závažnost porušení a další okolnosti konkrétního případu.

Zapomínat by se nemělo také na důsledky, které plynou z občanského zákoníku v případě, že podnikatel nesplní povinnost informovat spotřebitele o jeho právu odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku. Pokud spotřebitel není o tomto právu poučen, prodlužuje se tato lhůta o jeden rok. Nesplnění této informační povinnosti navíc vede k tomu, že spotřebitel neodpovídá za snížení hodnoty zboží, které vzniklo tím, že se zbožím nakládal jinak, než je nutné k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci dTestu nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-12343/dtest-slozite-odstupovani-od-online-smluv-pomoci-ma-tlacitko>