Odstoupení od smlouvy: Co se mění v roce 2026? E-shop na Shoptetu připravíte snadno

29.4.2026 - Kateřina Linhartová | Blog.shoptet

Od června 2026 čeká e-shopy prodávající v EU nová legislativní povinnost – mít na webu viditelně tlačítko pro odstoupení od smlouvy. E-shopy na Shoptetu se mohou těšit na řešení, které je více než nezbytným splněním zákonných požadavků a výrazně zrychlí práci s vratkami.

Co se mění

Návrh zatím pracuje s účinností od 19. 6. 2026. Momentálně je v prvním čtení ve sněmovně.

Jak je to dnes: V současné době mají spotřebitelé právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží. To mohou udělat e-mailem nebo vyplněním formuláře.

Od 19. června 2026 se mění způsob, jakým bude možné odstoupit od smlouvy při nákupu na dálku. E-shopy musí nabídnout přímou funkci na webu, přes kterou může zákazník jednoduše zahájit proces vrácení – na vašem Shoptet e-shopu tak přibude tlačítko pro odstoupení od smlouvy. Už totiž nebude stačit formulář v obchodních podmínkách nebo odkaz v FAQ.

*„**Nové tlačítko není novým právem na vrácení – je to jen nový způsob, jak na to.** Zákazník může i dál odstoupit starou dobrou klasikou: e-mailem, „papírovým“ formulářem, který je povinnou součástí obchodních podmínek,“* komentuje ve svém článku advokátka Petra Dolejšová. Zároveň v souvislosti s novým tlačítkem pro vracení zboží upozorňuje, že právě formulář e-shopařům často chybí, a doporučuje obchodní podmínky zkontrolovat.

Koho se změna týká

- Provozujete klasický e-shop a prodáváte fyzické zboží.
- Nabízíte digitální obsah nebo online služby, například tedy e-knihy, online kurzy, různé formy předplatného, vouchery.
- Bude se týkat i poskytovatelů finančních služeb sjednávaných na dálku (např. pojištění, úvěry, investiční nebo spořicí produkty).

Co chystá Shoptet

V Shoptetu na úpravách už od začátku roku intenzivně pracuje produktový tým a přinese s touto funkcí mnohem více než povinné tlačítko k odstoupení od smlouvy.

„S touto produktovou novinkou jdeme mnohem dále, než žádá novela. E-shopům výrazně zjednodušíme komunikaci a řešení vratek. Zákazník si jednoduše zaklikne, jaké další kroky mají následovat, nepůjde tedy jen o povinné tlačítko na odstoupení od smlouvy,“ říká Ondřej Mikoláš, Product Lead Shoptetu.

Jak to bude vypadat na e-shopu

Požadavky na umístění a funkce: Tlačítko by mělo být viditelné a po kliknutí nasměrovat zákazníka na online formulář pro odstoupení od smlouvy. Jak to bude řešeno v Shoptetu?

Na e-shopu vznikne nový Detail objednávky.

„Důležité je, že zákazník nemusí být registrovaný. A řešili jsme to důkladně i z hlediska bezpečnosti,“ komentuje Ondřej Mikoláš. Na stránku Detail objednávky se totiž i bez registrace zákazník dostane zabezpečenými způsoby.

Zákazník e-shopu, který se rozhodne vrátit svou objednávku nebo její část, najde na stránce Detail objednávky všechny informace o své objednávce, ale rovněž tlačítko Vrátit zboží.

Pro e-shop je výhodou, že dostanete přehlednou informační stránku podobnou zákaznickému centru. **Cílem Shoptetu je přinést e-shopařům řešení, díky kterému se zákazník obslouží co nejvíce sám.** Na stránce si bude moci **stáhnout i doklady** nebo tu časem najde **informace o zásilkách a průběhu doručení objednávky.**

Na Detail objednávky se půjde dostat skrze:

- tlačítko v transakčním mailu
- tlačítko v informačním mailu, který půjde zákazníkovi vždy odeslat manuálně (ten můžete zákazníkovi odeslat kdykoli podle potřeby)
- systémovou stránku na e-shopu, kde zákazník zadá číslo objednávky a e-mail, na který mu přijde odkaz na stránku Detail objednávky
- klientské centrum, kde je už zákazník přihlášený (Účet zákazníka -> Přehled objednávek)

Jak bude vypadat proces odstoupení od smlouvy?

Zákazník bude moci odstoupit jen od části objednávky a zakliknout si konkrétní produkty, které chce vrátit. E-shop dostane informaci (v první fázi v podobě e-mailu), stejně tak zákazník bude e-mailem informován, že žádost o odstoupení od smlouvy byla přijata. Tyto zákaznické maily si budete moci v e-shopu upravit podle svých potřeb.

Využíváte na svém e-shopu Shoptet Pay a Shoptet Balíky? Výhledově se můžete těšit na propojení těchto služeb, ať už se týká trackování zásilek, zpětné logistiky (práce se štítky na vratky), nebo doplacení platby či vrácení platby.

Jak se připravit z pohledu e-shopu?

Abyste splnili zákonné požadavky a měli e-shop připravený, potřebujete udělat následující kroky:

- Poté, co funkci uvedeme, přidáte do e-mailu s objednávkou novou proměnnou (o její podobě vás budeme včas informovat)**.** Tak umožníte zákazníkovi prokliknout se na objednávku. **Pozor!**

Proměnnou v tuto chvíli ještě nelze přidat, o releasu vás budeme včas informovat.

- **Zároveň přibude nová systémová stránka** /moje-objednavka/, přes kterou se zákazník na objednávku dostane, pokud nezvolí přístup skrze e-mail. Tuto stránku je možné přidat kamkoliv do struktury e-shopu. E-shopaři, kteří chtějí využívat jiný systém, nemusí s touto stránkou pracovat a zákazníkovi ji poskytovat.

Zdroje a důležité informace:

- Změna vychází z evropské směrnice EU 2023/2673
- ČOI – Odstoupení od smlouvy do 14 dnů u zboží: FAQ
- **Co změna říká:** pokud zákazník uzavře smlouvu online (na webu nebo v aplikaci), musí mít také možnost **odstoupit od smlouvy online. Jinými slovy: v**rátit zboží musí být stejně jednoduché jako jej na e-shopu pořídit.
- „Cílem této úpravy je umožnit spotřebiteli odstoupit od smlouvy stejně snadno, jako ji uzavřel. Pro spotřebitele by mělo být snadné a jednoduché toto tlačítko nalézt a mít k němu přístup. Spotřebitel by například neměl mít povinnost provádět úkony za účelem nalezení tlačítka nebo přístupu k němu, jako například stáhnout si aplikaci, pokud prostřednictvím dané aplikace nebyla uzavřena dotčená smlouva, “ uvádí podle ČT 24 důvodová zpráva k legislativnímu návrhu.

FAQ aneb Na co se nejčastěji ptáte:

Budu si moci změnit textaci tlačítka na webu?

Zatím ne.

Jaká bude doba dostupnosti tlačítka?

Ano, doba dostupnosti tlačítka půjde nastavit. E-shopař si určí, jakou dobu chce nabídnout a od jakých stavů objednávky se má počítat. Jakmile objednávka nabyde jeden ze zvolených stavů, spustí se časování. Až lhůta pro vrácení zboží uplyne, tlačítko bude neaktivní (disabled). Počítáme i se zobrazováním odpočítávání, kolik dní, během kterých může zákazník vracet, ještě zbývá.

Bude lhůta oddělená pro koncové zákazníky a pro firmy?

Doba, kdy je tlačítko aktivní, lze nastavit jako pro koncové, tak pro firemní zákazníky a platí pro vybrané stavy objednávky. Znamená to, že jakmile se objednávka dostane do některého ze zvolených stavů, spustí se odpočet na nastavenou dobu.

Co když využívám na odstoupení jiný systém?

Detail objednávky od Shoptetu nemusíte využívat, pokud máte implementovaný jiný systém. V ten moment stačí nepřidávat proměnnou do e-mailu a stránku pro přístup k objednávce na e-shopu nezobrazovat.

Co když mám 100 % zboží, které nelze vracet?

Pokud vaše produkty nelze vracet a jsou vyloučeny z těchto povinností (například produkty na objednávku), nemusíte náš Detail objednávky používat. Stačí nepřidávat proměnnou do e-mailu a stránku pro přístup k objednávce na e-shopu nezobrazovat.

https://blog.shoptet.cz/odstoupeni-od-smlouvy-2026