

# Legislativní změny v oblasti ochrany spotřebitele

## Jak se na ně připravit

Oblast ochrany spotřebitele a e-commerce čeká další významná vlna změn vycházejících z nové evropské legislativy. Nová pravidla se dotknou nejen obchodních podmínek, ale také fungování e-shopů a mobilních aplikací, objednávkového procesu, produktových informací, komunikace se zákazníky, reklamací a procesů v kamenných prodejnách.

Mezi hlavní chystané změny a novinky se řadí:

## Nová funkcionality online tlačítka pro odstoupení od smlouvy

Podnikatelé, kteří uzavírají se spotřebiteli smlouvy na dálku prostřednictvím online rozhraní, budou muset dle nového § 1830a občanského zákoníku umožnit spotřebitelům odstoupit od smlouvy také online pomocí zvláštního tlačítka nebo obdobného ovládacího prvku. Nejde o rozšíření samotného práva na odstoupení, ale o nový a jednodušší způsob jeho uplatnění.

Ovládací prvek musí být:

- zobrazen výrazným způsobem a snadno přístupný;
- nepřetržitě dostupný po celou dobu, během níž může spotřebitel od smlouvy odstoupit; a
- označen jednoznačnou formulací, například „zde odstoupit od smlouvy“.

Spotřebitel musí mít možnost uvést údaje potřebné k identifikaci své osoby a příslušné smlouvy a odstoupení potvrdit samostatným potvrzovacím tlačítkem. Podnikatel následně bez zbytečného odkladu zašle v textové podobě potvrzení obsahující také obsah odstoupení a datum a přesný čas jeho odeslání.

Před uzavřením smlouvy bude nutné spotřebitele poučit nejen o právu na odstoupení, ale také o možnosti použít online tlačítko a o jeho umístění. Implementace proto vyžaduje technickou úpravu rozhraní i revizi obchodních podmínek, předsmulvních informací, poučení o odstoupení, informací o vrácení zboží, potvrzovacích e-mailů, FAQ a interních procesů.

Povinnost zavést novou online funkcionality pro odstoupení od smlouvy nabude účinnosti 1. ledna 2027.

## Další připravované změny

Další připravované změny občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele dopadnou na spotřebitelské smlouvy obecně, tedy na e-shopy i kamenné prodejny. Před uzavřením smlouvy budou podnikatelé nově nebo v upravené podobě poskytovat zejména:

- informace o právech z vadného plnění, obchodních zárukách, poprodejním servisu a jejich podmínkách;
- údaj o době poskytování bezplatných aktualizací softwaru u digitálního obsahu, digitálních služeb a věcí s digitálními vlastnostmi; a
- hodnocení nebo třídu opravitelnosti zboží, případně další informace o možnostech jeho opravy.

U distančních smluv bude nutné zajistit poskytnutí relevantních informací také v textové podobě, například v potvrzovacím e-mailu nebo přiloženém PDF. Prodejci současně budou muset nastavit procesy pro získávání a aktualizaci potřebných údajů od výrobců a dodavatelů..

## Harmonizovaná oznámení a štítky o zákonné či obchodní záruce

Spotřebitelé mají být v celé Evropské unii informováni jednotnou formou prostřednictvím harmonizovaného oznámení o zákonné záruce za soulad zboží se smlouvou. Jednotnou podobu oznámení stanoví prováděcí nařízení Komise (EU) 2025/1960. Při online prodeji má být oznámení výrazně zobrazeno na webu a současně poskytnuto zákazníkovi v textové podobě; v kamenné prodejně může být umístěno například jako plakát na viditelném místě.

Za stanovených podmínek se použije také harmonizovaný štítek pro bezplatnou obchodní záruku na trvanlivost celého výrobku delší než dva roky. Musí být zřejmé, ke kterému výrobku se vztahuje, a při online prodeji musí být zákazníkovi poskytnut také v textové podobě. Prodejci by proto měli prověřit záruky poskytované k jednotlivým výrobkům a informace získávané od výrobců a dodavatelů.

## Reklamace a opravy

Pokud bude v rámci reklamace zvolena oprava, má se doba odpovědnosti prodávajícího za vady jednou prodloužit o 12 měsíců. Podle českého návrhu by se tedy u nového zboží prodloužila tato doba ze dvou na tři roky od převzetí. U použitého zboží se smluvně zkrácenou dobou odpovědnosti se má při první opravě prodloužit rovněž o 12 měsíců. Spotřebitel musí být nově poučen, že oprava prodlužuje o výše uvedenou dobu odpovědnost prodávajícího za vady.

Opravitelnost má být výslovně zahrnuta mezi objektivní požadavky na jakost zboží. Na výslovnou žádost spotřebitele bude možné za stanovených podmínek dodat namísto nové věci bezvadnou renovovanou věc.

U relevantních výrobků bude nutné poskytovat údaje o opravitelnosti, dostupnosti a předpokládaných cenách náhradních dílů, návodech k opravě a omezeních oprav.

Zpřesnit se má také výpočet přiměřené slevy podle poměru hodnoty vadné věci k hodnotě, kterou by měla bez vady.

Úpravu budou proto vyžadovat reklamační řády, formuláře, evidence reklamací a oprav, zákaznické e-maily i interní servisní procesy.

## Marketingová tvrzení a recenze

Současně se zpřesní zákaz falešných recenzí a manipulace s doporučeními, včetně sociálních sítí, a pravidla pro environmentální tvrzení, označení udržitelnosti a tvrzení o životnosti, opravitelnosti či recyklovatelnosti výrobků.

## S přípravou není vhodné čekat

Povinnost zavést novou online funkcionalitu pro odstoupení od smlouvy již byla schválena s účinností od **1. ledna 2027**.

Další změny jsou součástí dosud projednávané novely zákona o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku a datum jejich účinnosti tedy zatím zůstává nejisté. Jejich hlavní směr je však vzhledem k přijaté evropské legislativě již zřejmý.

S ohledem na rozsah změn implementace zpravidla nebude spočívat pouze v úpravě právní dokumentace. Mohou být však vyžadovány změny IT řešení, e-shopového rozhraní, checkoutu, produktových dat, potvrzovacích e-mailů, procesů v kamenných prodejnách, reklamačních systémů a marketingové komunikace.

Doporučujeme proto zahájit přípravu na nové povinnosti co nejdříve.

## Jak vám můžeme pomoci

- posouzením dopadu a právních požadavků legislativních změn na konkrétní případ (e-shop, prodejní platformu apod.) a nastavením vhodné implementace (zejména pokud jde o tlačítko pro odstoupení od smlouvy a harmonizovaná oznámení a štítky o zárukách);
- revizí obchodních podmínek a související spotřebitelské dokumentace;
- revizí reklamačních, záručních a souvisejících interních procesů; a
- posouzením (zejména předsmělných) informací a dokumentace poskytovaných spotřebitelům.

V případě jakýchkoli dotazů k tomuto tématu jsme Vám v PEYTON legal k dispozici.  
**Váš tým PEYTON legal**

www.peytonlegal.cz



**Mgr. Jakub Málek**  
managing partner  
malek@plegal.cz



**JUDr. Miloš Kulda, Ph.D.**  
advokát  
kulda@plegal.cz



**JUDr. Tereza Pechová**  
advokátní koncipientka  
pechova@plegal.cz