

3. Prodej přes webové stránky a mobilní aplikace (online prodej)

Díky webovým stránkám se mohou firmy velmi efektivně nejen prezentovat a budovat své dobré jméno, ale i komunikovat se svými zákazníky či dodavateli. V mnoha případech dnes firmy přes vlastní webové stránky své zboží či služby prodávají a tržby z online prodeje tvoří nezanedbatelnou součást jejich celkových tržeb. Podniky provozující prodej přes webové stránky začínají zvolna pronikat i na tzv. online tržiště. Prodávát v tomto prostředí se zatím daří především subjektům působícím v cestovním ruchu, zvláště firmám poskytujícím ubytování.

Pozn.: otázky v této kapitole se vztahují k roku předcházejícímu šetření, tj. zde konkrétně k roku 2020

Hlavní zjištění

- Online se neodehrává jen prezentace a komunikace podniků, rok od roku roste také podíl těch, kteří přes web prodávají své zboží a služby. V průběhu roku 2020 prodávala v Česku **přes webové stránky pětina** podniků s deseti a více zaměstnanci (21 %). I když je tento podíl v porovnání s rokem 2007 více než **2,5krát vyšší**, největší boom v podnikových online prodejích se odehrál mezi roky 2007 až 2012. Od té doby se podíl firem prodávajících své výrobky nebo služby online již **příliš nemění** a pohybuje se kolem dvacetiprocentní hranice.
- Na rozdíl od většiny jiných ICT ukazatelů se v případě prodeje přes webové stránky či aplikace jejich relativní četnost liší jen málo v závislosti na velikosti subjektu. Opět platí, že velké firmy prodávají přes web častěji (29 %), ale rozdíl mezi nimi a malými firmami (20 %) není tolik výrazný.
- **Nejčastěji prodávají** své produkty přes webové stránky **cestovní agentury a kanceláře** – v roce 2020 přesáhl podíl prodávajících v tomto odvětví jako jediný hranici 70 %.
- Tržby z prodeje uskutečněných přes webové stránky v roce 2020 tvořily **9 % celkových tržeb** všech podniků s 10 a více zaměstnanci v Česku. Pro 13 % podniků v Česku tvořily prodeje přes webové stránky více než 10 % z jejich celkových tržeb. **Nejvyšší tržby z prodeje uskutečněných přes webové stránky** nebo mobilní aplikace vykázaly v roce 2020 cestovní agentury a kanceláře (66% podíl na celkových tržbách). S velkým odstupem patří druhé nejvyšší tržby z online prodeje subjektům z odvětví ubytování a subjektům působícím v mediálním sektoru, tj. vydavatelství, filmová výroba, rozhlasové a televizní vysílání (v obou odvětvích shodně 33 % z celkových tržeb).
- Mezi **zeměmi EU27** se české firmy realizující prodeje přes webové stránky nebo mobilní aplikace umístily v roce 2020¹ na nadprůměrném 13. místě. Průměr evropské sedmadvacítky dosáhl v roce 2020 hranice 19 %. První příčky patřily v roce 2020 Irsku a Litvě (v obou zemích shodně 34 % podniků prodávajících přes web), nejméně často přes web prodávaly podniky v Rumunsku (12 % podniků) či Bulharsku (10 %).
- **V tržbách z prodeje** uskutečněných přes webové stránky nebo mobilní aplikace se v mezinárodním srovnání za rok 2020 umístily české podniky na **nadprůměrném sedmém místě**. Tržby českých podniků z webových prodeje byly za rok 2020 na úrovni 9 % celkových podnikových tržeb, průměr za EU27 v roce 2020 činil 7 % celkových tržeb. Nejvyšší tržby z online prodeje mělo v roce 2020 Irsko (16,5 %), s odstupem pak Belgie (12,5 %), Nizozemsko (11 %) nebo Švédsko (10 %).
- Firmy, které prodávají přes webové stránky, prodávají přibližně stejně často jak koncovým zákazníkům (soukromým osobám): 86 %, tak dalším firmám nebo organizacím veřejné správy (83 %).
- Mezi firmy, které častěji prodávají koncovým zákazníkům (tzv. B2C prodej) než jiným firmám či veřejné správě (B2B, B2G prodej) patří ty, které poskytují **ubytování, stravovací služby**, dále pak firmy působící v **maloobchodě, v telekomunikačních činnostech** a také **cestovní agentury a kanceláře**. Z odvětví zpracovatelského průmyslu je online prodej koncovým zákazníkům častější než prodej jiným firmám v např. v potravinářském nebo textilním a oděvním průmyslu. Na online prodej dalším firmám nebo organizacím veřejné správy se častěji než na prodej koncovým zákazníkům zaměřují z průmyslových

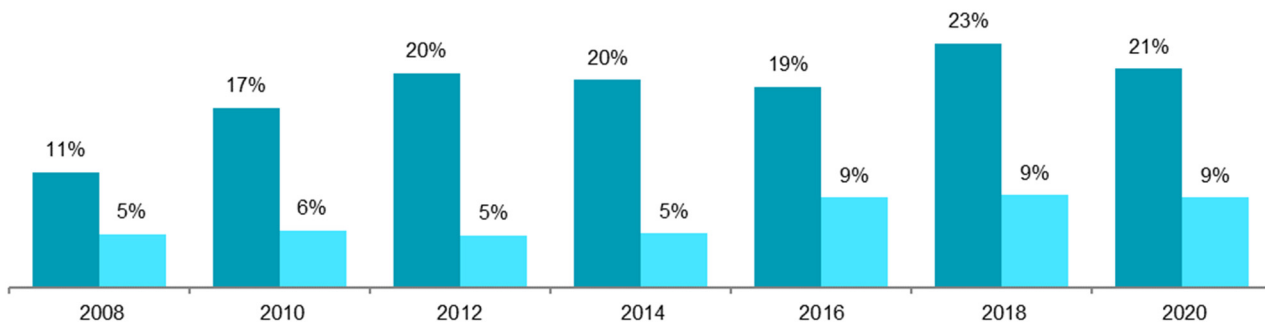
¹ Zdrojem dat pro mezinárodní srovnání je databáze Eurostatu. Ta byla aktualizována v prosinci roku 2021 a v případě elektronického obchodování se data v ní vztahují k roku 2020: <http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/comprehensive-database>

odvětví častěji např. **výroba počítačů** (elektronický průmysl) nebo **elektrotechnický a strojírenský průmysl**. Ze segmentu služeb pak **IT firmy či velkoobchody**.

- Potvrzují to i **rozdíly v tržbách** z prodejů koncovým zákazníkům resp. jiným firmám či veřejné správě. Nejvyšší tržby z prodejů jiným firmám nebo veřejné správě byly v roce 2020 ve velkoobchodě (80 % z tržeb z uskutečněných online prodejů), ze zpracovatelského průmyslu v elektrotechnickém a strojírenském průmyslu (93 %), dále v dopravě a skladování (67 %), v činnostech v oblasti IT (70 %) a v ostatních administrativních a podpůrných činnostech (73 %). Nejvyšší tržby podniků z prodejů soukromým osobám byly naproti tomu u cestovních kanceláří (96 %), v ubytování, stravování a pohostinství (76 %), v maloobchodě (83 %), v telekomunikačních činnostech (88 %), v mediálním sektoru (65 %) a hlavně také v automobilovém průmyslu (90 %).
- Firmy prodávající online prodávají **téměř výhradně přes své vlastní webové stránky**. Prodej přes tzv. online tržiště není zatím v českém podnikatelském prostředí příliš rozšířen. Výjimku tvoří podniky působící v oblasti ubytování. V roce 2020 prodávala prostřednictvím online tržišť 4,5 % všech podniků s více než 10 zaměstnanci. V odvětví ubytování jich takto prodávala již více než polovina, s velkým odstupem pak následuje 19 % cestovních agentur a kanceláří nabízejících své služby právě přes online tržiště.
- Zhruba pětina podniků (21 %) v roce 2020 prodávala online přes webové stránky nebo mobilní aplikace zákazníkům z ČR. **Zákazníkům z Česka** prodávají tedy prakticky všechny podniky, které uskutečňují online prodeje. Poloviční množství (10 %) pak prodávalo **zákazníkům z ostatních zemí EU** a jen 3 % podniků s 10 a více zaměstnanci v ČR prodávalo v roce 2020 **zákazníkům do zemí mimo EU**.
- **Do zahraničí celkem** tedy prodávala online v roce 2020 desetina podniků, nejčastěji tento online prodej **souvisel s cestovním ruchem**, uskutečňovaly ho podniky z odvětví ubytování nebo cestovní kanceláře (47 %). V evropském žebříčku podniků uskutečňujících online prodeje do zahraničí jsou české podniky za rok 2020 **na nadprůměrném 11. místě**. Nejčastěji prodávají přes web nebo mobilní aplikace do zahraničí podniky v Rakousku (15 %), nejméně často naproti tomu podniky z Rumunska a Bulharska (shodně 4 %).
- Pouze zákazníkům z Česka (nikoli do zahraničí), prodávalo v roce 2020 online 11 % podniků, nejčastěji podniky z odvětví telekomunikační činnosti (36 % z nich).
- Podniky, které v roce 2020 uskutečnily online prodeje do ostatních zemí EU, byly dále dotázány, zda se při tomto prodeji **setkaly s nějakými problémy**. S nějakým problémem se v roce 2020 setkala 58 % podniků prodávajících online do ostatních zemí Unie. Nejčastěji se podniky setkaly s vysokými náklady souvisejícími s dopravou zboží / s dodáním služeb nebo např. s vrácením zboží v rámci reklamací. Tuto skutečnost zmínilo 43 % podniků. Druhým nejčastěji uváděným problémem byla nutnost přizpůsobení výrobků resp. jejich obalů (uvedlo 23 % subjektů prodávajících online do zemí EU). 16 % podniků uvádělo při online prodeji do ostatních zemí EU problémy související s řešením stížností nebo sporů, 14 % omezení ze strany obchodních partnerů v zemích EU a 13 % podniků zmínilo, že mělo obtíže způsobené rozdílnými způsoby danění DPH. Nedostatečnou znalost cizích jazyků pro komunikaci se zahraničními zákazníky při webovém prodeji do ostatních zemí EU uvedlo nejméně firem (7 %).

Graf 3.1: Online prodej přes webové stránky či aplikace v podnicích s 10 a více zaměstnanci v ČR

- podniky uskutečňující online prodeje přes webové stránky či webové aplikace - % z celkového počtu podniků s 10a více zaměstnanci
- tržby z online prodejů přes webové stránky či aplikace - % z celkových tržeb podniků s 10 a více zaměstnanci



Zdroj: Český statistický úřad, 2021

Tab. 3.1: Podniky, které uskutečnily online prodej přes webové stránky nebo mobilní aplikace v r. 2020

	celkem	podle typu koncových zákazníků		podle způsobu uskutečnění	
		online prodeje soukromým osobám	online prodeje jiným podnikům/org. veřejné správy	online prodej přes vlastní webové stránky/aplikace	online prodej přes tzv. online tržiště
Podniky celkem (10+)	20,8	17,8	17,3	20,4	4,5
Velikost Podniku					
10–49 zaměstnanců	19,9	17,3	16,7	19,5	4,4
50–249 zaměstnanců	23,2	19,1	18,4	22,9	4,7
250 a více zaměstnanců	28,6	21,7	25,1	28,4	4,0
Odvětví (ekonomická činnost)					
Zpracovatelský průmysl	17,4	15,3	14,8	17,2	2,6
Výroba a rozvod energie, plynu, tepla	10,1	9,5	9,8	10,0	3,2
Stavebnictví	4,7	4,7	3,9	4,5	3,0
Obchod a opravy motorových vozidel	37,2	32,9	34,7	37,2	3,9
Velkoobchod	40,1	28,4	36,5	39,8	5,5
Maloobchod	41,2	39,5	30,2	41,2	6,1
Doprava a skladování	10,5	8,5	7,9	10,0	1,7
Ubytování	65,8	64,6	56,0	60,5	51,0
Stravování a pohostinství	26,1	26,0	16,1	25,2	9,0
Činnosti cestovních agentur a kanceláří	70,6	69,8	56,5	70,6	18,6
Audiovizuální činnosti; vydavatelství	56,8	50,4	48,8	56,8	5,3
Telekomunikační činnosti	44,9	43,5	40,4	42,8	5,4
Činnosti v oblasti IT	21,8	12,1	21,0	21,5	4,3
Činnosti v oblasti nemovitostí	9,2	8,7	3,9	9,2	3,5
Profesní, vědecké a technické činnosti	8,7	6,2	7,5	8,3	1,0
Ostatní administrativní a podpůrné činnosti	9,2	7,9	8,9	9,0	1,7

podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané velikostní a odvětvové skupině (v %)

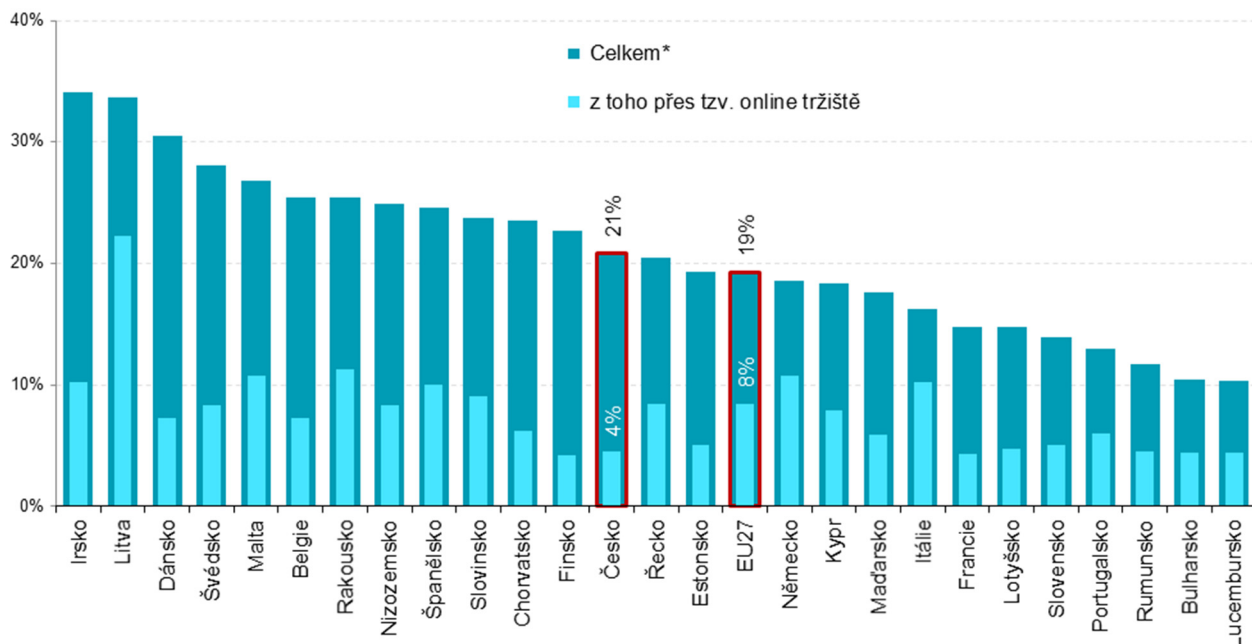
Tab. 3.2: Tržby podniků z online prodeje uskutečněných přes webové stránky nebo aplikace v roce 2020

	celkem	podle typu koncových zákazníků		podle způsobu uskutečnění	
		tržby z online prodeje soukromým osobám	tržby z online prodeje jiným podnikům/org. veřej. správy	tržby z online prodeje přes vlastní webové stránky/aplikace	tržby z online prodeje přes tzv. online tržiště
Podniky celkem (10+)	8,6	4,1	4,5	8,0	0,6
Velikost Podniku					
10–49 zaměstnanců	7,8	3,6	4,2	7,5	0,3
50–249 zaměstnanců	7,4	3,1	4,3	6,9	0,5
250 a více zaměstnanců	9,4	4,7	4,6	8,6	0,8
Odvětví (ekonomická činnost)					
Zpracovatelský průmysl	4,9	2,6	2,3	4,6	0,4
Výroba a rozvod energie, plynu, tepla	7,9	2,8	5,2	7,8	0,2
Stavebnictví	1,8	1,1	0,7	1,6	0,2
Obchod a opravy motorových vozidel	13,1	4,5	8,6	12,6	0,6
Velkoobchod	11,2	2,2	9,0	10,6	0,6
Maloobchod	20,0	16,6	3,5	17,4	2,6
Doprava a skladování	9,2	3,0	6,1	9,0	0,2
Ubytování	33,1	23,8	9,3	14,7	18,5
Stravování a pohostinství	9,1	7,4	1,7	8,3	0,8
Činnosti cestovních agentur a kanceláří	65,6	62,7	2,9	64,2	1,4
Audiovizuální činnosti; vydavatelství	32,7	21,1	11,7	30,5	2,3
Telekomunikační činnosti	9,6	8,4	1,2	9,3	0,3
Činnosti v oblasti IT	12,0	3,6	8,4	11,5	0,4
Činnosti v oblasti nemovitostí	1,0	0,8	0,2	0,6	0,4
Profesní, vědecké a technické činnosti	2,6	0,9	1,7	2,5	0,1
Ostatní administrativní a podpůrné činnosti	10,1	2,7	7,4	8,8	1,3

podíl z celkových tržeb podniků s 10 a více zaměstnanci v dané velikostní a odvětvové skupině (v %)

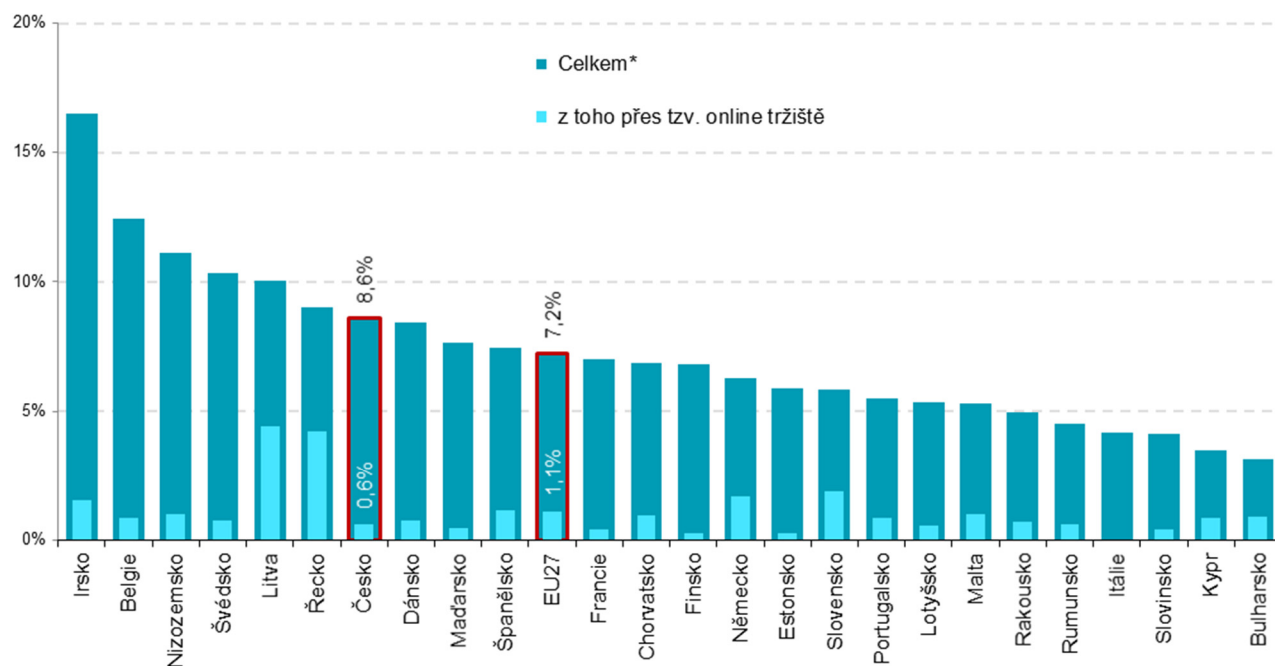
Zdroj: Český statistický úřad, 2021

Graf 3.2: Podniky s 10 a více zaměstnanci v zemích EU uskutečňující online prodej v roce 2020



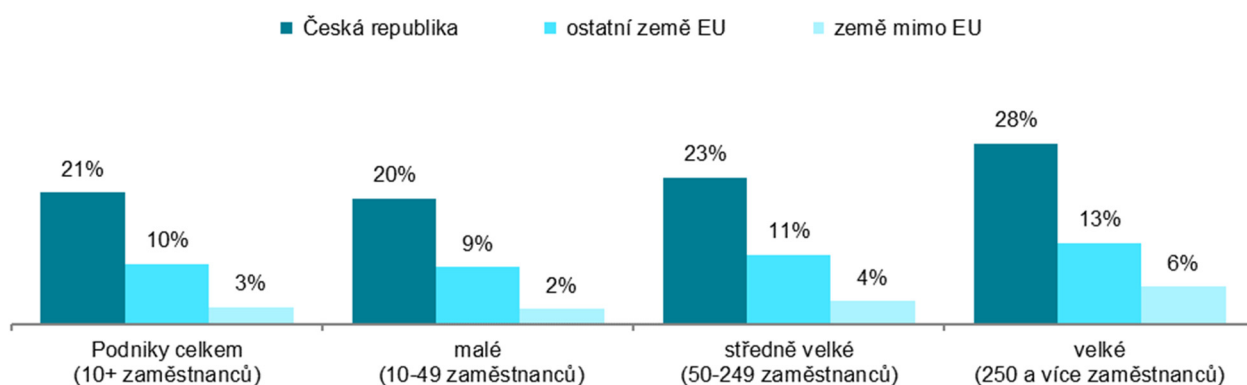
* podniky dané země, které v průběhu roku 2020 měly tržby z online prodeje prostřednictvím webových stránek/aplikací podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi zdroj dat: Eurostat, prosinec 2021

Graf 3.3: Tržby podniků s 10 a více zaměstnanci v zemích EU z uskutečněných online prodeje v r. 2020



* tržby podniků dané země, které měly v průběhu roku 2020 tržby z online prodeje uskutečněných prostřednictvím webových stránek nebo aplikací, na jejich celkových tržbách v roce 2020 podíl na celkových tržbách podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi zdroj dat: Eurostat, prosinec 2021

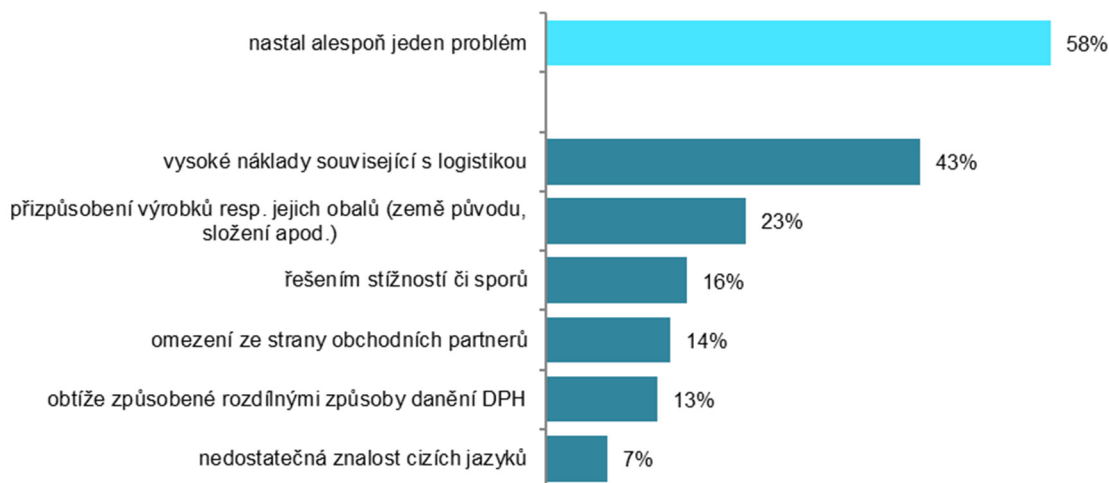
Graf 3.4: Podniky s 10 a více zaměstnanci v ČR uskutečňující online prodeje přes webové stránky nebo mobilní aplikace podle země zákazníka v roce 2020



podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané velikostní skupině v daných letech

Zdroj: Český statistický úřad, 2021

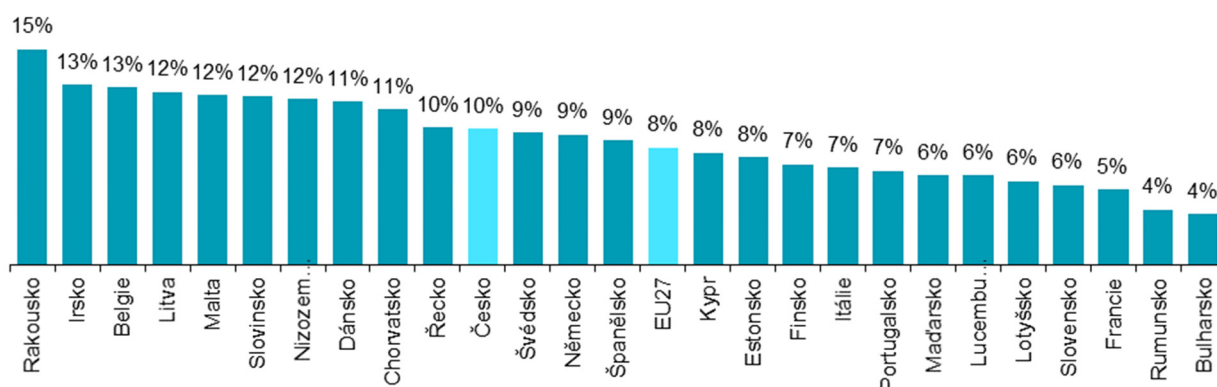
Graf 3.5: Problémy, které v roce 2020 nastaly podnikům prodávajícím online přes webové stránky zákazníkům do zemí EU



podíl na celkovém počtu podniků 10+ prodávajících online přes webové stránky zákazníkům z ostatních zemí EU

Zdroj: Český statistický úřad, 2021

Graf 3.6: Podniky s 10 a více zaměstnanci v zemích EU uskutečňující online prodeje přes webové stránky nebo mobilní aplikace do zahraničí celkem v roce 2020



podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi

zdroj dat: Eurostat, prosinec 2021