# 3. Prodej přes webové stránky a mobilní aplikace

*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 prodejů tvoří nezanedbatelnou součást jejich celkových tržeb. Podniky provozující prodej přes webové stránky začínají zvolna pronikat i na tzv. online tržiště. Prodávat v tomto prostředí se zatím daří především ekonomickým subjektům působícím v cestovním ruchu, zvláště firmám poskytujícím ubytování. Přes online tržiště ale začínají více prodávat také firmy z oboru obchod a opravy motorových vozidel a vydavatelské činnosti.*

*Pozn.: otázky v této kapitole se vztahují k roku předcházejícímu šetření, tj. zde konkrétně k roku 2021*

## 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 2021 prodávala v Česku **přes webové stránky rovná pětina** podniků s deseti a více zaměstnanci. Tento podíl je sice v porovnání s rokem 2007 téměř dvojnásobný, nicméně podíl firem prodávajících své výrobky nebo služby online se od roku 2012 **již zásadně nemění** a pohybuje se kolem hranice 20 %.
* Na rozdíl od většiny jiných ICT ukazatelů se relativní četnost uskutečňování prodejů přes webové stránky nebo aplikace liší v závislosti na velikosti podniku jen málo. I zde platí, že velké firmy prodávají přes web častěji (28 %), ale rozdíl mezi nimi a malými firmami (20 %) není tak výrazný.
* **Nejčastěji prodávají** své produkty **přes webové stránky nebo přes aplikace cestovní agentury a kanceláře** – v roce 2021 dosáhl podíl prodávajících v tomto odvětví hranici 70 %. Nejméně prodávají online naopak firmy z oboru stavebnictví (4 %) nebo z energetiky (5 %).
* Mezi **zeměmi EU27** se české firmy realizující prodeje přes webové stránky nebo mobilní aplikace v roce 2021 umístily[[1]](#footnote-1) na 14. místě, nad průměrem evropské sedmadvacítky, který v roce 2021 činil 19 %. První příčky patřily v roce 2021 Irsku (37 % podniků prodávajících přes web) a Litvě (35 %), nejméně často přes web prodávaly podniky v Rumunsku (10 % podniků) nebo v Lucembursku (11%).
* Firmy prodávající online prodávají **téměř výhradně přes své vlastní webové stránky**. Prodej přes tzv. online tržiště (tzv. marketplace) není v českém prostředí zatím příliš rozšířen, ale rok od roku mírně získává na významu. V roce 2021 prodávalo prostřednictvím online tržišť 5 % všech podniků s více než 10 zaměstnanci. **Výjimku v prodejích přes online tržiště tvoří podniky působící v oblasti ubytování**. V roce 2021 přes ně prodávala již více než polovina ekonomických subjektů v tomto odvětví (52 %). S velkým odstupem pak následují cestovní agentury a kanceláře. Přes online tržiště nabízí své služby pětina z nich. Další místa patří odvětví obchod a opravy motorových vozidel a vydavatelské činnosti (NACE 58), přes marketplace jich v roce 2021 prodávala v každém z těchto odvětví více než desetina (11 %).
* Pětina podniků (20 %) prodávala v roce 2021 přes webové stránky nebo mobilní aplikace zákazníkům z ČR. **Zákazníkům z Česka** prodávají tedy prakticky všechny podniky, které uskutečňují prodeje přes web nebo mobilní aplikace. Poloviční množství (10 %) pak prodávalo **zákazníkům z ostatních zemí EU** a jen 3 % podniků s 10 a více zaměstnanci v ČR prodávalo v roce 2021 **zákazníkům do zemí mimo EU**.
* **Do zahraničí celkem** prodávala prostřednictvím webových stránek nebo aplikací v roce 2021 desetina podniků, nejčastěji tento online prodej **souvisel s cestovním ruchem**, uskutečňovaly ho podniky z odvětví ubytování (46 %) nebo cestovní kanceláře (48 %). V evropském žebříčku podniků uskutečňujících online prodeje do zahraničí jsou české podniky za rok 2021 **na 11. místě**. Nejčastěji prodávají přes web nebo mobilní aplikace do zahraničí podniky v Rakousku a v Nizozemsku (v obou zemích shodně 14 % podniků), nejméně často naproti tomu podniky z Rumunska (3 % podniků) nebo Bulharska (5 %).
* Pouze zákazníkům z Česka (nikoli do zahraničí), prodávalo v roce 2021 přes web nebo aplikace 10 % podniků, nejčastěji podniky z odvětví telekomunikační činnosti (38 % z nich).
* Podniky, které v roce 2021 uskutečnily přes webové stránky či aplikace prodeje do ostatních zemí EU, byly dále dotázány, zda se při tomto prodeji **setkaly s nějakými problémy**. S nějakým problémem se v roce 2021 setkalo 63 % podniků prodávajících online do ostatních zemí Unie. Nejčastěji se podniky setkaly s **vysokými náklady souvisejícími s dopravou zboží / s dodáním služeb** nebo např. také s **vracením zboží v rámci reklamací**. Tuto skutečnost zmínilo 49 % podniků.
* Druhým nejčastěji uváděným problémem, byla nutnost **přizpůsobení výrobků respektive jejich obalů**, to uvedlo 26 % podniků prodávajících online do zemí EU. 18 % podniků uvádělo při online prodeji do ostatních zemí EU obtíže způsobené **rozdílnými způsoby danění DPH**, 17 % podniků mělo při webovém prodeji do EU problémy související s **řešením stížností nebo sporů** a 12 % podniků se setkalo s nějakým **omezením ze strany obchodních partnerů v zemích EU**. Nedostatečnou znalost cizích jazyků pro komunikaci se zahraničními zákazníky při webovém prodeji do ostatních zemí EU uvedlo nejméně firem (10 %).

## Tržby z prodejů uskutečněných přes webové stránky nebo aplikace

* Tržby z prodejů uskutečněných přes webové stránky v roce 2021 tvořily **8,5 % celkových tržeb** všech podniků s 10 a více zaměstnanci v Česku. Pro 14 % podniků v Česku tvořily prodeje přes webové stránky více než 10 % z jejich celkových tržeb.
* **Nejvyšší tržby z prodejů uskutečněných přes webové stránky** nebo mobilní aplikace vykázaly v roce 2021 **cestovní agentury a kanceláře** (72% podíl na celkových tržbách). S velkým odstupem patří druhé nejvyšší tržby z prodejů uskutečněných online podnikům působícím v mediálním sektoru, tj. vydavatelství, filmová výroba, rozhlasové a televizní vysílání (38 % podíl na jejich celkových tržbách) a na třetí příčce byly za rok 2021 firmy z odvětví ubytování (31 % z jejich celkových tržeb).
* **V tržbách z prodejů** uskutečněných přes webové stránky nebo mobilní aplikace se v mezinárodním srovnání za rok 2021 umístily české podniky na **nadprůměrném 7. místě**. Tržby českých podniků z webových prodejů byly za rok 2021 na úrovni 8,5 % celkových podnikových tržeb, průměr za EU27 v roce 2021 činil 6,3 % celkových tržeb. Nejvyšší tržby z prodejů přes web nebo mobilní aplikace mělo v roce 2021 Irsko (14 %), následované Nizozemskem (12 %) a Litvou (11 %). Nejnižší tržby z prodejů uskutečněných přes webové stránky nebo aplikace vykázala v roce 2021 Francie (3,4 % z celkových tržeb podniků).
* Firmy, které prodávají přes webové stránky, prodávají přibližně stejně často jak koncovým zákazníkům -soukromým osobám (88 %), 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 cestovní agentury a kanceláře, dále pak firmy působící v maloobchodě a také firmy, které poskytují ubytování nebo stravovací služby a telekomunikační činnosti. Z odvětví zpracovatelského průmyslu patří mezi firmy, které častěji prodávají koncovým zákazníkům než jiným firmám či veřejné správě, potravinářský nebo textilní a oděvní průmysl.
* Na online prodej dalším firmám nebo organizacím veřejné správy se častěji než na prodej koncovým zákazníkům se z průmyslových odvětví zaměřují firmy vyrábějících počítače, 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 2021 ve velkoobchodě (81% podíl na tržbách z prodejů přes webové stránky) nebo v IT činnostech (80 %). Ve zpracovatelském průmyslu byly nejvyšší B2B/B2G tržby v odvětví NACE 27-28, tedy výrobě elektrických zařízení a strojů (90 %).
* Nejvyšší tržby podniků z prodejů soukromým osobám byly naproti tomu u cestovních kanceláří (95 %), v telekomunikačních činnostech (86 %), v maloobchodě (85 %) a v ubytování, stravování a pohostinství (80 %). V odvětví zpracovatelského průmyslu vykázaly nejvyšší tržby z prodejů soukromým osobám firmy z oblasti textilní, oděvní a obuvnický průmysl a také z automobilového průmyslu (v obou odvětvích shodně 43% podíl na tržbách z prodejů přes webové stránky).
* Podniky většiny zemí EU získávají vyšší tržby z prodejů jiným firmám nebo organizacím veřejné správy než z prodejů soukromým osobám. Obrácený poměr nacházíme v podnicích v Rumunsku a na Kypru, kde výrazněji převládají tržby z webového prodeje soukromým osobám (více než 60 %).

**Graf 3.1: Prodej přes webové stránky nebo mobilní aplikace v podnicích s 10 a více zaměstnanci v ČR**

**Graf 3.2: Podniky s 10 a více zaměstnanci v ČR uskutečňující prodeje přes webové stránky nebo mobilní aplikace podle země zákazníka; 2021**

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

**Graf 3.3: Problémy, které nastaly podnikům prodávajícím přes webové stránky nebo aplikace zákazníkům do zemí EU; 2021**

****

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

Zdroj: Český statistický úřad, 2022

**Tab. 3.1: Podniky, které uskutečnily prodej přes webové stránky nebo mobilní aplikace; 2021**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 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+)** | **20,2**  | **17,8**  | **16,8**  | **19,7**  | **4,9**  |
| **Velikost Podniku** |   |   |   |   |   |
|  10–49 zaměstnanců | 19,7  | 17,6  | 16,2  | 19,1  | 5,0  |
|  50–249 zaměstnanců | 21,1  | 17,9  | 18,4  | 20,7  | 4,5  |
|  250 a více zaměstnanců | 27,7  | 21,3  | 23,5  | 27,4  | 4,9  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |   |
|  Zpracovatelský průmysl | 17,7  | 15,6  | 14,4  | 17,5  | 2,3  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 4,9  | 3,8  | 4,5  | 4,9  | 2,1  |
|  Stavebnictví | 3,8  | 3,8  | 2,6  | 3,8  | 1,0  |
|  Obchod a opravy motorových vozidel | 41,4  | 36,5  | 37,8  | 41,0  | 11,0  |
|  Velkoobchod | 41,8  | 33,1  | 38,9  | 40,7  | 8,9  |
|  Maloobchod | 39,4  | 39,2  | 28,1  | 37,2  | 8,5  |
|  Doprava a skladování | 9,6  | 6,8  | 7,7  | 8,4  | 2,3  |
|  Ubytování | 61,2  | 60,7  | 52,7  | 59,4  | 51,6  |
|  Stravování a pohostinství | 26,0  | 25,7  | 18,3  | 25,3  | 9,5  |
|  Činnosti cestovních agentur a kanceláří | 69,9  | 69,9  | 52,5  | 69,9  | 21,0  |
|  Audiovizuální činnosti; vydavatelství | 55,8  | 52,4  | 50,1  | 54,9  | 10,6  |
|  Telekomunikační činnosti | 47,3  | 46,8  | 40,2  | 46,8  | 7,0  |
|  Činnosti v oblasti IT | 19,5  | 12,6  | 18,2  | 19,0  | 2,0  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 7,5  | 7,3  | 4,9  | 7,5  | 1,3  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 10,4  | 8,5  | 8,9  | 10,3  | 2,4  |
|  Ostatní administrativní a podpůrné činnosti | 6,7  | 6,4  | 6,3  | 6,7  | 2,3  |

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

**Tab. 3.2:Tržby podniků z prodejů uskutečněných přes webové stránky nebo mobilní aplikace; 2021**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | celkem  | podle typu koncových zákazníků  | podle způsobu uskutečnění  |
| tržby z online prodejů soukromým osobám  | tržby z online prodejů jiným podnikům/org.veř. správy | tržby z online prodejů přes vlastní webové stránky/aplikace | tržby z online prodejů přes tzv. online tržiště |
| **Podniky celkem (10+)** | **8,5**  | **3,6**  | **4,9**  | **7,8**  | **0,7**  |
| **Velikost Podniku** |   |   |   |   |  |
|  10–49 zaměstnanců | 8,2  | 4,0  | 4,2  | 7,6  | 0,6  |
|  50–249 zaměstnanců | 7,4  | 3,2  | 4,2  | 6,9  | 0,5  |
|  250 a více zaměstnanců | 9,2  | 3,7  | 5,5  | 8,3  | 0,8  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |   |
|  Zpracovatelský průmysl | 3,1  | 0,9  | 2,2  | 2,7  | 0,4  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 9,5  | 2,4  | 7,1  | 9,2  | 0,2  |
|  Stavebnictví | 0,6  | 0,4  | 0,1  | 0,5  | 0,0  |
|  Obchod a opravy motorových vozidel | 13,5  | 5,4  | 8,1  | 12,2  | 1,3  |
|  Velkoobchod | 11,7  | 2,2  | 9,5  | 11,0  | 0,6  |
|  Maloobchod | 22,8  | 19,3  | 3,5  | 19,5  | 3,2  |
|  Doprava a skladování | 8,2  | 3,2  | 5,0  | 8,1  | 0,2  |
|  Ubytování | 31,2  | 24,6  | 6,7  | 15,9  | 15,4  |
|  Stravování a pohostinství | 8,3  | 6,7  | 1,6  | 7,1  | 1,2  |
|  Činnosti cestovních agentur a kanceláří | 71,9  | 68,2  | 3,8  | 69,7  | 2,2  |
|  Audiovizuální činnosti; vydavatelství | 38,1  | 25,1  | 13,0  | 35,4  | 2,7  |
|  Telekomunikační činnosti | 10,2  | 8,7  | 1,4  | 9,8  | 0,3  |
|  Činnosti v oblasti IT | 12,2  | 2,4  | 9,8  | 11,0  | 1,3  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 4,0  | 3,6  | 0,5  | 4,0  | 0,1  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 1,5  | 0,8  | 0,8  | 1,3  | 0,2  |
|  Ostatní administrativní a podpůrné činnosti | 13,8  | 5,5  | 8,4  | 13,7  | 0,1  |

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

Zdroj: Český statistický úřad, 2022

**Graf 3.4: Podniky s 10 a více zaměstnanci v zemích EU, které uskutečnily prodeje přes webové stránky nebo mobilní aplikace; 2021**

*\* podniky dané země, které měly v průběhu roku 2021 tržby z online prodejů prostřednictvím webových stránek/aplikací*

*podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi z*droj dat: Eurostat, prosinec 2022

**Graf 3.5: Tržby podniků s 10 a více zaměstnanci v zemích EU z uskutečněných prodejů přes webové stránky nebo mobilní aplikace; 2021**

****

*\* tržby podniků dané země, které měly v průběhu roku 2021 tržby z online prodejů uskutečněných prostřednictvím webových stránek nebo aplikací, na jejich celkových tržbách v roce 2021*

*podíl na celkových tržbách podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi z*droj dat: Eurostat, prosinec 2022

**Graf 3.6: Podniky s 10 a více zaměstnanci v zemích EU uskutečňující online prodeje přes webové stránky nebo mobilní aplikace do zahraničí celkem; 2021**

*podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi z*droj dat: Eurostat, prosinec 2022

**Graf 3.7: Struktura tržeb\* z webových prodejů podle typu koncových zákazníků v podnicích s 10 a více zaměstnanci v zemích EU; 2021**

**

*\* podíl tržeb z prodejů uskutečněných přes webové stránky nebo mobilní aplikace soukromým osobám resp. jiným podnikům/veřejné správě, na tržbách podniků z prodejů uskutečněných přes webové stránky nebo aplikace v roce 2021*

*z*droj dat: Eurostat, prosinec 2022

1. Zdrojem dat pro mezinárodní srovnání je databáze Eurostatu. Ta byla aktualizována v prosinci roku 2022 a v případě elektronického obchodování se data v ní vztahují k roku 2021: [http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/comprehensive-database](http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/comprehensive-database%20%20)  [↑](#footnote-ref-1)