

14. Nakupování přes internet

Nakupování přes internet zaznamenává v Česku stálý růst. K největšímu rozmachu došlo v roce 2020, a to především v souvislosti s pandemií koronaviru, která způsobila zavření velké řady kamenných obchodů. Nakupování přes internet vzrostlo mezi rokem 2019 a 2020 skokově z 39 % na 54 %. V následujících letech byl zaznamenán růst podobný jako v letech předpandemických.

V roce 2023 se podíl osob nakupujících přes internet vyšplhal na 63 %. Jedná se o podíl osob, které nakoupily přes internet alespoň jednou v posledních 3 měsících před datem dotazování. Kdybychom se podívali na podíl osob, které nakoupily online v posledních 12 měsících před dotazováním, viděli bychom, že takových osob je v rámci dospělé populace České republiky 71 %. Alespoň jednou v životě pak nakoupilo online 77 % osob.

Z osob různého věku nakupují na internetu nejčastěji osoby ve věku 25–34 let. V tříměsíčním období nakoupilo alespoň jednou 88 % osob v tomto věku. Nejméně nakupovaly osoby nad 75 let věku. Ve sledovaném období nakoupilo 11 % osob v tomto věku, což představovalo 30 % uživatelů internetu v tomto věku.

Z osob s různým vzděláním nakupují přes internet častěji osoby s vyšším vzděláním než ty s nižším. Z vysokoškolsky vzdělaných (ve věku 25 až 64 let) nakoupilo na internetu v posledních 3 měsících před šetřením 91 % osob. Z osob se základním vzděláním (ve věku 25 až 64 let) se jednalo o 39 % osob.

V evropském srovnání bylo Česko v roce 2022 nad evropským průměrem, a to platí jak pro ukazatel o nakupování online v posledních 12 měsících, tak i pro nakupování v posledních 3 měsících. V posledních 12 měsících nakoupilo 77 % obyvatel Česka ve věku 16–74 let. V celé EU to bylo 68 % osob. V posledních 3 měsících nakoupilo 66 % obyvatel Česka. V celé EU se jednalo o 56 % osob. Meziročně byl v Česku v nakupování online ve sledovaných 3 měsících zaznamenán nárůst, nebylo tomu tak ale ve všech členských zemích. Celoevropský průměr poklesl o necelý 1 procentní bod, v některých zemích byl pokles výraznější. Největší zaznamenali na Kypru (pokles o 10 p.b.) ve Slovinsku (9 p.b.) a v Lotyšsku (8 p.b.). Naopak největší nárůsty (4 p.b.) zaznamenali v Bulharsku a Rumunsku. V těchto dvou zemích jsou podíly osob, které nakupují online, zatím nejnižší z celé EU. V Bulharsku nakupuje 24 % osob, v Rumunsku 27 %.

Kromě nákupů od **prodejců z České republiky**, které uskutečnilo 94 % z online nakupujících v Česku, si lidé objednávali i **zboží ze zahraničí**. Zboží či služby přes zahraniční e-shopy si v roce 2023 objednalo 43 % z těch, kteří nakoupili online. Nejvíce takových bylo mezi nakupujícími ve věku 16–24 let, a to 58 %. V této věkové skupině se našlo také nejvíce osob, které nakupovaly výhradně od zahraničních prodejců, a to 9 %.

Kromě samotného faktu, zda lidé nakupují online, byla v rámci šetření zjišťována i **frekvence**, s jakou lidé nakupují. Pětina z osob, které nakupovaly ve sledovaných 3 měsících online, uvedla, že za dané období nakoupila 1 až 2x, třetina nakoupila 3 až 5x a zbývajících 45 % nakoupilo 6 a vícekrát. Nejmenší četnost nákupů vykazaly osoby v seniorském věku, naopak nejčastěji nakupovaly osoby ve věku 25 až 34 let. Častěji také nakupovaly osoby s vyšším vzděláním než ty s nižším.

Dále byly v rámci šetření zjišťovány problémy, se kterými se lidé během nakupování online setkávali. Celkem 23 % z osob, které v posledních 3 měsících nakoupily na internetu, uvedlo, že jim zboží alespoň jednou **přišlo později**, než mělo. 10 % z nakupujících uvedlo, že jim zboží dorazilo **poškozené nebo jiné**, než si objednaly. 9 % zaznamenalo **technické problémy** při zadávání objednávky. 8 % mělo problémy při **vyhledávání informací o zárukách** a případných reklamacích a 6 % z nakupujících uvedlo, že mělo problémy s **vyřízením samotné reklamace**.