

11. Elektronický prodej

Elektronický prodej zahrnuje prodej materiálu, zboží nebo služeb přes webové stránky, aplikace nebo pomocí elektronické výměny dat probíhající přes internet či ostatní počítačové sítě. Jedná se o příjem objednávky bez ohledu na způsob platby nebo realizace dodávky. Nezahrnují se sem prodeje uskutečněné prostřednictvím ručně psaných e-mailů.

B2C (Business-to-Customer) znamená obchodování s koncovými zákazníky (soukromými osobami).

B2B (Business-to-Business) znamená obchodování mezi podniky navzájem.

B2G (Business-to-Government) znamená obchodování s organizacemi veřejné správy.

Elektronická tržiště (on-line tržiště; e-marketplaces) představují obchodní portály, jejichž provozovatelem je obvykle společnost nezávislá na účastnících obchodování. Tento provozovatel je zprostředkovatelem, který spojuje poptávku s nabídkou a umožňuje oběma stranám vyjednat podmínky obchodu. Příkladem může být portál Aukro.cz

Pozn.: otázky v této kapitole se vztahují k roku předcházejícímu šetření, tj. zde konkrétně k roku 2016

Hlavní zjištění

- V roce 2016 **prodávala elektronicky** své zboží a/nebo služby přibližně čtvrtina firem. Ve stejném roce se **tržby z elektronických prodejů** na celkových tržbách podniků s 10 a více zaměstnanci podílely již téměř třetinou (31 %) – v porovnání s necelou čtvrtinou před čtyřmi lety. Mezi velikostními kategoriemi subjektů dominují i v elektronickém prodeji velké firmy. Polovina z nich elektronicky prodává a více než dvě pětiny jejich celkových tržeb (43 %) pochází právě z e-prodejů.
- V podílu tržeb realizovaných z e-prodejů se české firmy s deseti a více zaměstnanci umístily, po Irsku a Belgii, **na třetím místě** (údaj za rok 2015)¹.
- Podíl subjektů **prodávajících** zboží a/nebo služby **přes webové stránky** je **dlouhodobě vyšší** než podíl subjektů prodávajících zboží a/nebo služby pomocí **elektronické výměny dat (EDI)**. Přes webové stránky prodávala v roce 2016 pětina firem (19 %), pomocí elektronické výměny dat poloviční podíl (10 %).
- Opačná je situace týkající se tržeb z těchto prodejů. Tržby z prodejů uskutečněných přes webové stránky tvořily v roce 2016 jen 9 % celkových tržeb firem, zatímco **tržby získané elektronickou výměnou dat** tvořily 23 % jejich celkových tržeb, tzn. **dvou a půl násobek tržeb z prodejů přes webové stránky**.
- K prodeji prostřednictvím elektronické výměny dat přistupují především velké subjekty (v roce 2016 prodávalo zboží či služby 36 % velkých, ale pouze 7 % malých firem, což je pětikrát menší podíl). Z odvětvového pohledu je e-prodej elektronickou výměnou dat **dlouhodobě nejvíce rozšířen v automobilovém průmyslu** (39 % v roce 2016). S odstupem následují firmy vyrábějící počítače a jiná elektronická zařízení a telekomunikační firmy (e-prodej přes EDI využívalo shodně 22 % v roce 2016).
- Firmy, které prodávají přes webové stránky, prodávají přibližně stejně často jak koncovým zákazníkům, tak dalším firmám nebo organizacím veřejné správy. Rozdíly ale najdeme v tržbách z těchto prodejů. Zatímco **tržby z prodeje dalším podnikům (B2B)** či organizacím veřejné správy (B2G), činily v roce 2016 60 % podíl, tržby z **webových prodejů soukromým osobám (B2C)** tvořily 40 % z celkových webových tržeb firem.
- Mezi firmy, které častěji prodávají koncovým zákazníkům (B2C) než jiným firmám či veřejné správě (B2B, B2G) patří ty, které poskytují ubytování, stravovací služby, dále pak firmy působící v maloobchodě, v telekomunikačních činnostech, v oblasti nemovitostí a také cestovní agentury a kanceláře. Na e-prodej dalším firmám nebo organizacím veřejné správy se častěji než na B2C prodej zaměřují firmy ze zpracovatelského průmyslu, subjekty vyrábějící a distribuující energie a IT firmy. Potvrzují to i rozdíly v tržbách z prodejů B2C resp. B2B a B2G. Nejvyšší tržby z B2B a B2G prodejů byly v roce 2016

¹ Poslední dostupná data týkající se elektronického obchodování v mezinárodním srovnání členských států EU28 byla v době zpracování této publikace za rok 2015 (data o elektronickém obchodování se vztahují k roku předcházejícímu tomuto šetření). Jejich zdrojem je databáze Eurostatu: <http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/comprehensive-database>

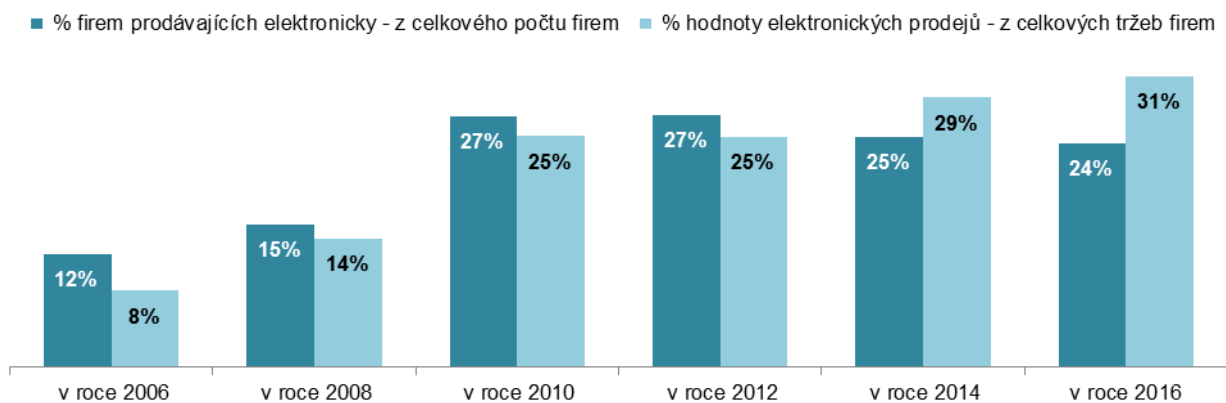
v energetice (Výroba a rozvod energií a vody), nejvyšší tržby z B2C prodeje byly naproti tomu v ubytování, stravování a ve stavebnictví.

- Firmy prodávající přes webové stránky prodávají **téměř výhradně přes své vlastní webové stránky** či aplikace (98 %). Jen 14 % firem uskutečňuje webové prodeje přes **tzv. on-line tržiště** (e-marketplaces). Tržby z webových prodeje přes vlastní webové stránky firem kopírují tento trend: z celkových webových tržeb představují tržby z e-prodeje přes vlastní firemní weby více než 95 %, tržby z e-prodeje uskutečněných v roce 2016 přes elektronická tržiště tvořily necelých 5 % celkových webových tržeb.
- Téměř všechny firmy prodávající přes webové stránky prodaly v roce 2016 své produkty či služby zákazníkům z ČR (99 %), polovina uskutečnila elektronický prodej do ostatních zemí EU (49 %) a 16 % prodalo zákazníkům do zemí mimo EU. Tržby z elektronických prodeje přes webové stránky byly pochopitelně nejvyšší za prodané produkty a služby zákazníkům z ČR (tvořily 79 % z celkových tržeb uskutečněných přes webové stránky). Tržby z webového prodeje zákazníkům z ostatních zemí EU v roce 2016 tvořily 17 % a tržby z e-prodeje zákazníkům ze zemí mimo EU byly nejméně významné (4 %).
- V posledním šetření byly firmy, které elektronicky prodávaly do ostatních zemí EU, dotázány, zda se při tomto prodeji setkaly s nějakými problémy. V roce 2016 bylo takových případů 57 % a nejčastěji zmiňovanou překážkou byly vysoké náklady související s dopravou zboží / s dodáním služeb, případně s vrácením zboží v rámci reklamací. Tento problém zmínilo 43 % subjektů prodávajících přes webové stránky své produkty nebo služby zákazníkům z ostatních členských států EU (kromě ČR). Druhým nejčastěji uváděným problémem byla nutnost přizpůsobení výrobků resp. jejich obalů (uvedlo 26 %). Pětina firem uváděla při elektronickém prodeji do ostatních zemí EU problémy související s řešením stížností nebo sporů, 12 % nedostatečnou znalost cizích jazyků pro komunikaci se zahraničními zákazníky a desetina firem viděla jako problém omezení ze strany jejich obchodních partnerů, týkající se webového prodeje do ostatních zemí EU.

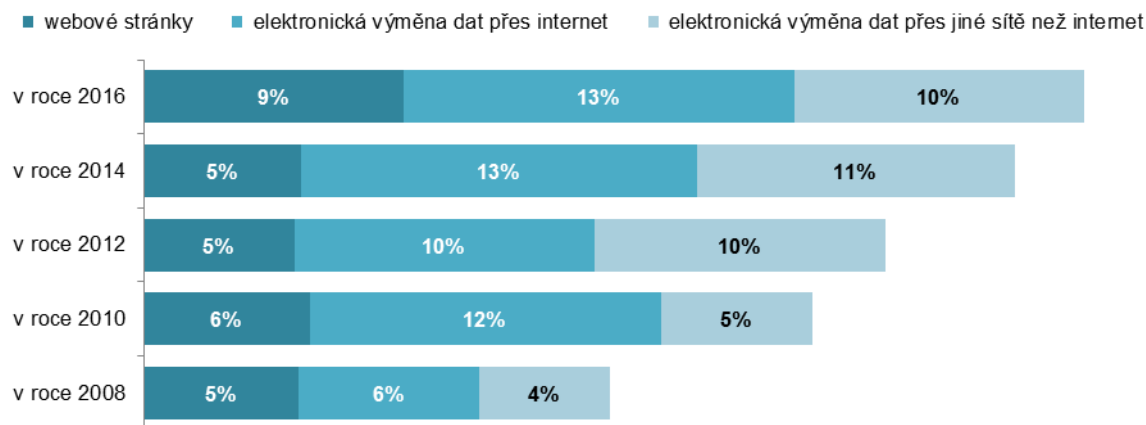
Tab. 11.1: Elektronický prodej v podnikatelském sektoru ČR v roce 2016

	Celkem		podle způsobu přijetí elektronických objednávek					
			webové stránky		elektronická výměna dat přes internet		elektronická výměna dat přes jiné sítě	
	% firem	% tržeb	% firem	% tržeb	% firem	% tržeb	% firem	% tržeb
Firmy celkem (10+)	23,9	31,1	19,1	8,6	8,9	12,9	3,6	9,6
Velikost firmy								
10–49 zaměstnanců	20,9	11,6	18,0	5,9	6,9	4,3	2,2	1,5
50–249 zaměstnanců	31,8	19,5	22,4	6,8	13,5	9,0	6,0	3,6
250 a více zaměstnanců	49,3	42,9	27,0	10,3	28,1	17,5	18,6	15,1
Odvětví (ekonomická činnost)								
Zpracovatelský průmysl	24,4	40,8	15,3	6,8	10,9	14,3	5,9	19,8
Výroba a rozvod energie, plynu, tepla	11,0	39,6	8,4	4,5	3,4	33,5	1,5	1,6
Stavebnictví	8,2	1,8	6,9	0,7	2,4	1,0	0,0	0,0
Obchod a opravy motorových vozidel	30,0	30,7	27,1	14,4	10,5	11,8	3,6	4,5
Velkoobchod	42,4	27,5	37,4	13,0	17,7	11,9	4,7	2,6
Maloobchod	34,7	17,0	32,8	14,2	8,7	2,4	3,5	0,3
Doprava a skladování	15,5	17,7	10,0	8,6	8,3	7,8	2,9	1,2
Ubytování	61,6	29,6	60,0	22,6	14,9	6,2	4,6	0,8
Stravování a pohostinství	21,4	5,6	20,9	4,4	3,0	1,0	1,0	0,2
Činnosti cestovních agentur a kanceláří	65,8	47,4	63,4	41,7	16,5	4,5	5,7	1,2
Audiovizuální činnosti; vydavatelství	61,4	28,2	59,3	23,2	15,6	4,8	4,8	0,3
Telekomunikační činnosti	56,4	31,7	53,5	15,6	22,3	11,4	4,2	4,7
Činnosti v oblasti IT	31,9	23,5	27,5	14,6	12,9	8,7	4,2	0,2
Činnosti v oblasti nemovitostí	10,9	4,4	10,0	2,4	2,1	1,8	0,8	0,3
Profesní, vědecké a technické činnosti	14,1	8,7	10,4	2,3	3,8	5,1	2,1	1,3
Ostatní administrativní a podpůrné činnosti	11,3	21,7	8,8	6,2	4,4	11,6	2,0	3,9

Graf 11.1: Elektronický prodej ve firmách v ČR

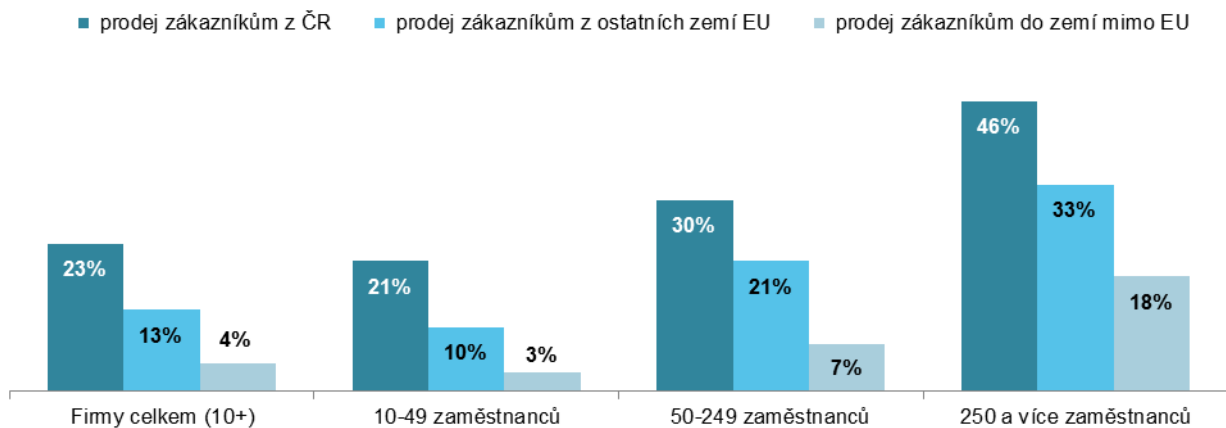


Graf 11.2: Tržby z elektronického prodeje firem v ČR podle použité počítačové sítě

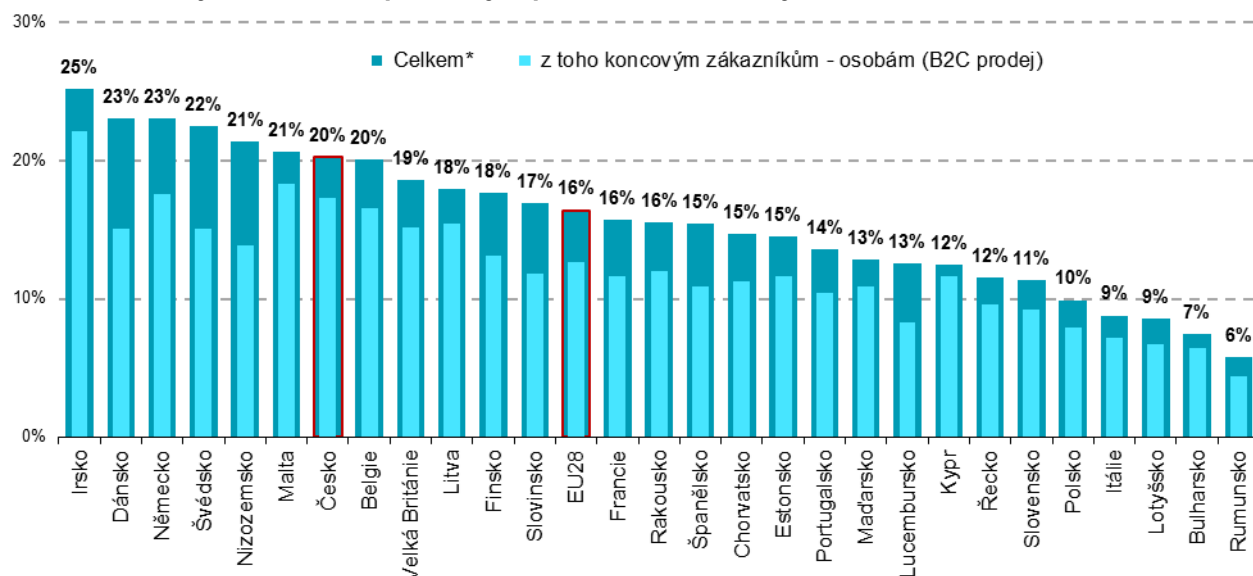


podíl na celkových tržbách firem v daných letech

Graf 11.3: Elektronický prodej firem v ČR v roce 2016 podle zemí, kam byly elektronické objednávky dodávány



podíl na celkovém počtu firem v dané velikostní skupině

Graf 11.4: Firmy v zemích EU prodávající přes webové stránky v roce 2015


*firmy dané země, které v průběhu roku 2015 obdržely alespoň jednu elektronickou objednávku prostřednictvím webových stránek

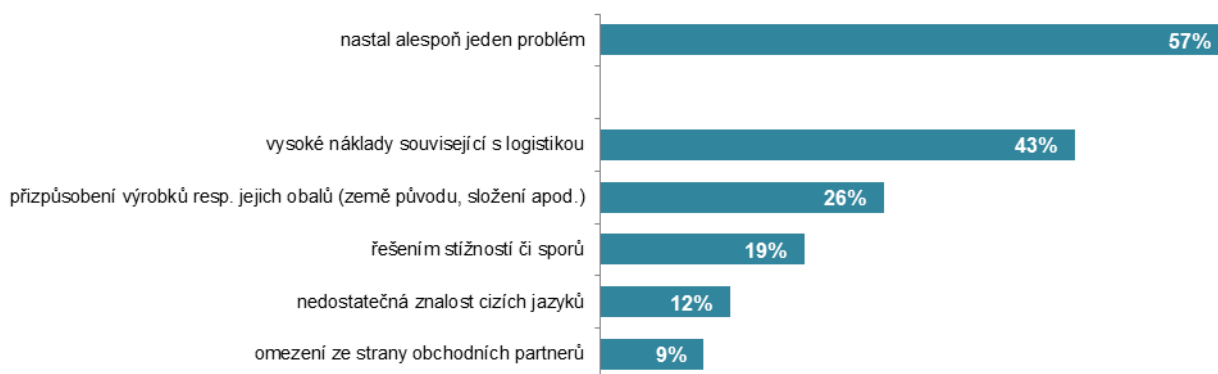
podíl na celkovém počtu firem s 10 a více zaměstnanci v dané zemi;

zdroj dat: Eurostat, prosinec 2016

Tab. 11.2: Elektronický prodej v podnikatelském sektoru ČR prostřednictvím webových stránek, 2016

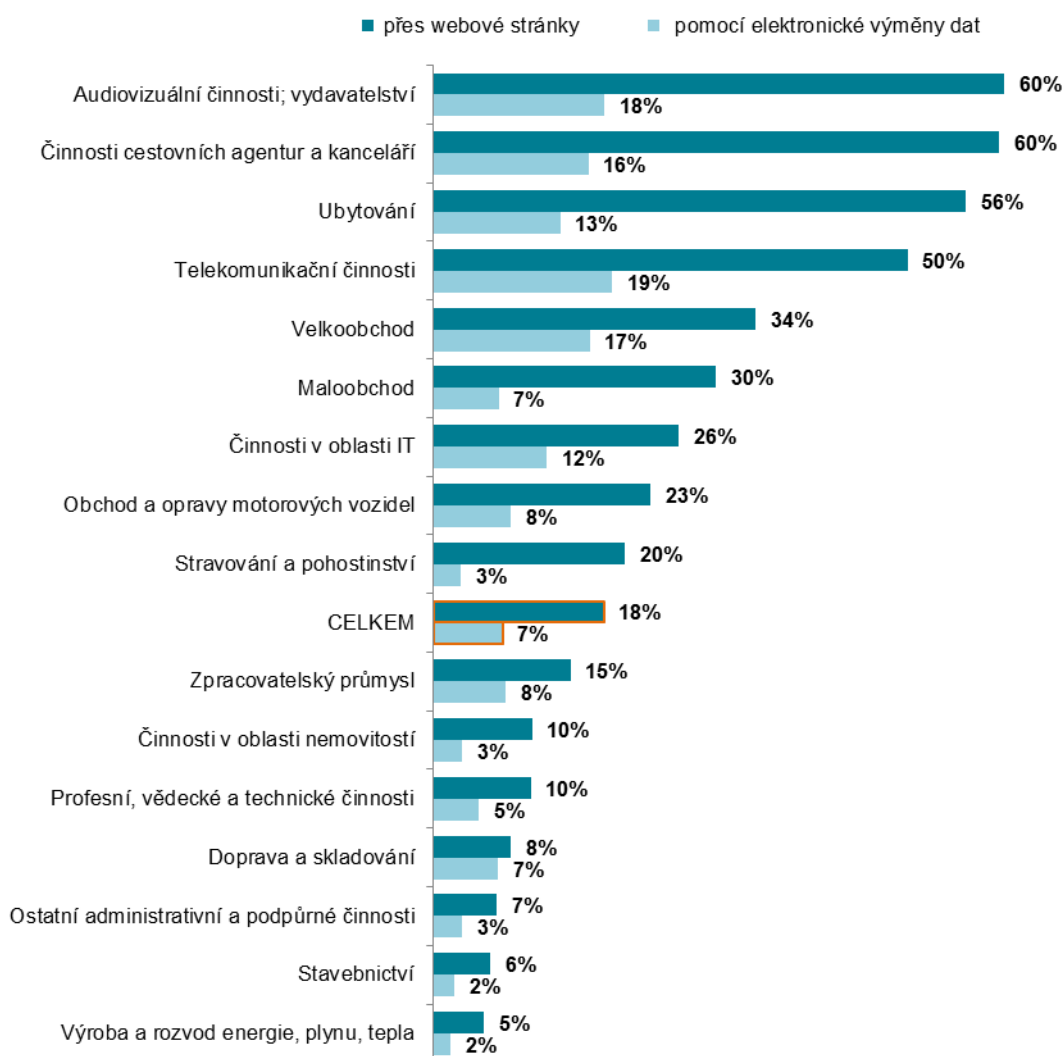
	Firmy prodávající přes webové stránky zákazníkům:		Tržby podle typu zákazníka		Firmy prodávající elektronicky přes:		Tržby podle způsobu prodeje	
	B2C	B2B či B2G	B2C	B2B či B2G	vlastní web.str.	tzv. on-line tržiště	přes vlastní web.str.	přes tzv. on-line tržiště
	% firem prodávajících přes webové stránky		% tržeb z prodeje přes webové stránky		% firem prodávajících přes webové stránky		% tržeb z prodeje přes webové stránky	
Firmy celkem (10+)	81,3	84,2	39,7	60,3	97,5	14,3	95,2	4,8
Velikost firmy								
10–49 zaměstnanců	83,2	82,8	35,1	64,9	97,6	14,3	95,0	5,0
50–249 zaměstnanců	77,1	89,3	24,7	75,3	97,4	14,3	89,8	10,2
250 a více zaměstnanců	71,6	84,8	45,3	54,7	96,7	14,7	97,0	3,0
Odvětví (ekonomická činnost)								
Zpracovatelský průmysl	75,1	88,6	52,3	47,7	96,3	7,5	97,7	2,3
Výroba a rozvod energie, plynu, tepla	77,4	90,6	6,1	93,9	98,6	9,4	93,9	6,1
Stavebnictví	82,9	88,1	61,1	38,9	94,4	11,1	94,7	5,3
Obchod a opravy motorových vozidel	84,7	94,5	20,1	79,9	96,9	16,7	91,6	8,4
Velkoobchod	77,3	84,8	16,2	83,8	97,8	11,5	97,2	2,8
Maloobchod	94,9	75,7	75,3	24,7	99,8	14,6	94,8	5,2
Doprava a skladování	72,2	79,6	24,0	76,0	97,8	23,0	95,7	4,3
Ubytování	100,0	81,7	71,9	28,1	98,0	43,0	62,5	37,5
Stravování a pohostinství	92,6	75,1	61,5	38,5	93,2	19,6	83,3	16,7
Činnosti cestovních agentur a kanceláří	94,8	69,1	70,5	29,5	98,9	16,4	93,9	6,1
Audiovizuální činnosti; vydavatelství	80,7	87,2	59,7	40,3	100,0	6,3	99,5	0,5
Telekomunikační činnosti	95,1	75,2	64,7	35,3	97,5	10,4	98,2	1,8
Činnosti v oblasti IT	56,5	93,9	18,7	81,3	98,9	22,9	88,8	11,2
Činnosti v oblasti nemovitostí	87,8	77,4	55,8	44,2	100,0	11,2	54,6	45,4
Profesní, vědecké a technické činnosti	78,6	79,3	26,9	73,1	100,0	14,1	92,0	8,0
Ostatní administrativní a podpůrné činnosti	77,6	88,7	16,1	83,9	99,3	8,9	65,4	34,6

Graf 11.5: Problémy, které v roce 2016 nastaly firmám prodávajícím přes webové stránky zákazníkům ze zemí mimo EU



podíl na celkovém počtu firem prodávajících přes webové stránky zákazníkům z ostatních zemí EU

Graf 11.6: Elektronický prodej ve firmách v ČR s 10 – 49 zaměstnanci v roce 2016 podle způsobu přijetí elektronických objednávek podle odvětví



podíl na celkovém počtu firem s 10-49 zaměstnanci v dané odvětvové skupině

Zdroj: Český statistický úřad 2017