## 7. Elektronický prodej

*Obliba elektronického obchodování v Česku rok od roku roste. Během roku 2018 uskutečnilo elektronický prodej 30 % firem a tyto prodeje tvořily bezmála třetinu veškerých podnikových tržeb v tomto roce. Za posledních 10 let se podíl firem elektronicky prodávajících zdvojnásobil a intenzita elektronických prodejů (% z celkových tržeb firem) je od té doby téměř dvakrát vyšší. Firmy provozující prodej přes webové stránky začínají zvolna pronikat i na tzv. on-line tržiště (e-marketplaces). Prodávat 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 2018*

## Hlavní zjištění

* V roce 2018 **prodávalo elektronicky** své zboží a/nebo služby 30 % firem. **Tržby z elektronických prodejů** na celkových tržbách podniků s 10 a více zaměstnanci se ve stejném roce podílely 32 % – v obou případech se jedná o přibližně dvojnásobné zvýšení oproti situaci před 10 lety. Mezi velikostními kategoriemi subjektů **dominují v elektronickém prodeji velké firmy**. Polovina z nich elektronicky prodává a více než dvě pětiny jejich celkových tržeb (41 %) pochází právě z e-prodejů.
* Podíl podniků prodávajících zboží a/nebo služby **přes webové stránky je dlouhodobě vyšší** než podíl podniků prodávajících zboží a/nebo služby pomocí elektronické výměny dat (EDI). Přes webové stránky prodávala v roce 2018 v Česku necelá čtvrtina subjektů (23 %), pomocí elektronické výměny dat 13 % firem, tedy **zhruba poloviční podíl**.
* Opačná je situace týkající se podílu **tržeb** z těchto e-prodejů. Tržby z prodejů uskutečněných přes webové stránky tvořily 9 % celkových podnikových tržeb v roce 2018, zatímco **tržby získané elektronickou výměnou dat byly 2,5 krát vyšší**, tvořily 23 % celkových podnikových tržeb.
* V žebříčku podniků elektronicky prodávajících byla Česká republika za rok 2017 **na sedmém místě**, **nad průměrem EU28**[[1]](#footnote-1). Nad průměrem byla ČR také v elektronických prodejích uskutečněných přes webové stránky (deváté místo za rok 2017). V počtu firem elektronicky prodávajících prostřednictvím elektronické výměny dat byly české firmy za rok 2017 **dokonce na druhé příčce**. V podílu tržeb realizovaných z e-prodejů se české firmy s deseti a více zaměstnanci za rok 2017 umístily, po Irsku a Belgii, **na třetím místě**. Pokud bychom vzali v úvahu jen **tržby získané elektronickou výměnou dat**, byly české podniky za rok 2017 dokonce **na prvním místě evropského žebříčku**.
* K prodeji prostřednictvím elektronické výměny dat přistupují především velké subjekty, v roce 2018 prodávalo zboží či služby 37 % velkých, ale pouze 10 % malých firem. Z odvětvového pohledu je e-prodej elektronickou výměnou dat **dlouhodobě nejvíce rozšířen v automobilovém průmyslu** (41 % v roce 2018). S velkým odstupem následuje chemický, farmaceutický, gumárenský a plastový průmysl (CZ NACE 19-23), a dále pak cestovní agentury a kanceláře, firmy působící v potravinářském průmyslu a velkoobchod (ve všech zmíněných odvětvích využívalo e-prodej přes EDI v roce 2018 více než 22 % subjektů).
* Elektronický prodej prostřednictvím webových stránek či aplikací byl blíže popsán v kapitole č.3 této publikace. Zde tedy uvádíme už jen nejdůležitější zjištění: přes webové stránky či aplikace prodávají nejčastěji **firmy působící v cestovním ruchu** a subjekty poskytující **ubytování** (v obou případech 71 % v roce 2018). Firmy, které prodávají přes své vlastní webové stránky, prodávají přibližně stejně často jak koncovým zákazníkům (tzv. B2C prodej), tak dalším firmám nebo organizacím veřejné správy (tzv. B2B/B2G prodej).
* Prodej přes tzv. **on-line tržiště** není v případě českých podniků zatím příliš praktikován. V roce 2018 tímto způsobem prodávala 4 % podniků s více než 10 zaměstnanci. Prodej přes on-line tržiště realizovaly především subjekty působící **v oblasti ubytování** (20 %) **a cestovní kanceláře** (12 %).
* 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** a také **cestovní agentury a kanceláře**. Z odvětví zpracovatelského průmyslu je e-prodej koncovým zákazníkům častější než prodej jiným firmám v např. v potravinářském nebo textilním a oděvním průmyslu. Na e-prodej dalším firmám nebo organizacím veřejné správy se častěji než na prodej koncovým zákazníkům zaměřují ze zpracovatelského průmyslu častěji např. elektronický průmysl (**výroba počítačů**) nebo **výroba automobilů**. Ze segmentu služeb pak subjekty vyrábějící a distribuující **energie**, **velkoobchod a IT firmy**.
* Potvrzují to i **rozdíly v tržbách** z prodejů koncovým zákazníkům (B2C prodeje) resp. jiným firmám či veřejné správě (B2B či B2G prodeje). Nejvyšší tržby z B2B a B2G prodejů byly v roce 2018 ve velkoobchodě nebo v elektronickém průmyslu, nejvyšší tržby z B2C prodejů byly naproti tomu v maloobchodě, u cestovních kanceláří a ve stravování a pohostinství.
* Zhruba tři firmy z deseti v roce 2018 elektronicky prodávaly zákazníkům z ČR. Poloviční množství pak prodávalo zákazníkům z ostatních zemí EU a jen 6 % všech firem v ČR prodávalo v roce 2018 zákazníkům do zemí mimo EU. Pokud elektronické prodeje podle zákazníků vztáhneme jen na firmy prodávající prostřednictvím webových stránek, ukazuje se, že **zákazníkům z ČR prodávaly v roce 2018 prakticky všechny (99 %) firmy** prodávající přes webové stránky své produkty či služby. Více než **polovina (51 %) uskutečnila elektronický prodej do ostatních zemí EU** a 18 % prodalo zákazníkům do zemí mimo EU.
* V posledním šetření byly firmy, které elektronicky prodávaly do ostatních zemí EU, dotázány, zda se při tomto prodeji **setkaly s nějakými problémy**. V roce 2018 se **každý druhý** podnik elektronicky prodávající do ostatních zemí Unie setkal s nějakým problémem. Nejčastěji zmiňovanou překážkou byly vysoké náklady související s dopravou zboží / s dodáním služeb, případně s vracením zboží v rámci reklamací. Tento problém zmínilo 37 % 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 24 %). Pětina firem (18 %) uváděla při elektronickém prodeji do ostatních zemí EU problémy související s řešením stížností nebo sporů, 14 % 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.

**Graf 7.1: Elektronický prodej ve firmách s 10 a více zaměstnanci v ČR**

**Graf 7.2: Elektronický prodej ve firmách s 10 a více zaměstnanci v ČR v roce 2018 podle zemí, kam byly objednávky dodávány**

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

Zdroj: Český statistický úřad, 2019

**Graf 7.3: Tržby z elektronického prodeje v podnikatelském sektoru ČR podle použité počítačové sítě**

*podíl na celkové hodnotě tržeb firem s 10 a více zaměstnanci v daných letech*

**Graf 7.4: Elektronický prodej přes webové stránky v roce 2018 – top 5 odvětví**

*podíl na celkovém počtu firem s 10 a více zaměstnanci v dané odvětvové skupině*

**Graf 7.5: Problémy, které v r. 2018 řešily firmy prodávající přes webové str. zákazníkům ze zemí mimo EU**

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

Zdroj: Český statistický úřad, 2019

**Tab. 7.1: Firmy s 10 a více zaměstnanci v ČR elektronicky prodávající v roce 2018**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Celkem | podle způsobu přijetí elektronických objednávek |
| webové stránky | elektronická výměna dat přes internet | elektronická výměna dat přes jiné sítě |
| % všech firem  | % hodnoty tržeb | % všech firem  | % hodnoty tržeb | % všech firem  | % hodnoty tržeb | % všech firem  | % hodnoty tržeb |
| **Firmy celkem (10+)** | **29,8**  | **31,8**  | **23,2**  | **8,8**  | **12,4**  | **15,2**  | **3,4**  | **7,8**  |
| **Velikost firmy** |   |   |   |   |   |   |   |  |
|  10–49 zaměstnanců | 27,3  | 14,6  | 23,1  | 9,0  | 9,6  | 4,7  | 1,7  | 0,8  |
|  50–249 zaměstnanců | 36,1  | 25,6  | 22,7  | 7,9  | 20,9  | 13,6  | 7,4  | 4,1  |
|  250 a více zaměstnanců | 50,6  | 40,8  | 28,9  | 9,1  | 29,2  | 19,8  | 18,8  | 12,0  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |   |   |   |  |
|  Zpracovatelský průmysl | 30,7  | 37,9  | 18,9  | 5,6  | 16,6  | 16,4  | 5,2  | 16,0  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 14,9  | 41,9  | 8,9  | 4,7  | 6,7  | 34,4  | 4,1  | 2,8  |
|  Stavebnictví | 16,3  | 4,3  | 10,5  | 1,4  | 7,1  | 2,7  | 0,4  | 0,1  |
|  Obchod a opravy motorových vozidel | 45,9  | 29,0  | 42,8  | 12,7  | 14,0  | 8,4  | 6,4  | 7,9  |
|  Velkoobchod | 48,9  | 29,9  | 41,4  | 14,9  | 21,4  | 13,3  | 4,6  | 1,6  |
|  Maloobchod | 34,5  | 18,9  | 33,4  | 14,3  | 7,5  | 3,9  | 1,5  | 0,7  |
|  Doprava a skladování | 23,8  | 33,0  | 18,0  | 10,7  | 10,1  | 20,7  | 2,7  | 1,6  |
|  Ubytování | 72,1  | 40,6  | 70,5  | 32,2  | 18,5  | 7,9  | 5,1  | 0,6  |
|  Stravování a pohostinství | 23,4  | 7,7  | 22,3  | 6,2  | 5,7  | 1,1  | 1,6  | 0,3  |
|  Činnosti cestovních agentur a kanceláří | 72,9  | 45,0  | 71,0  | 37,0  | 22,2  | 6,6  | 6,1  | 1,4  |
|  Audiovizuální činnosti; vydavatelství | 66,5  | 36,3  | 61,4  | 29,1  | 20,2  | 6,0  | 4,9  | 1,1  |
|  Telekomunikační činnosti | 57,0  | 26,3  | 53,6  | 14,4  | 18,8  | 6,8  | 7,0  | 5,0  |
|  Činnosti v oblasti IT | 33,4  | 23,2  | 27,0  | 12,3  | 11,0  | 8,2  | 4,1  | 2,7  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 13,5  | 7,9  | 11,3  | 4,1  | 5,4  | 2,6  | 0,5  | 1,2  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 18,3  | 5,6  | 15,8  | 2,9  | 7,1  | 1,7  | 2,3  | 1,0  |
|  Ostatní administrativní a podpůrné činnosti | 18,0  | 26,5  | 15,1  | 15,9  | 7,4  | 8,2  | 1,7  | 2,4  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Graf 7.6: Elektronický prodej firem s 10 a více zaměstnanci v zemích EU v roce 2017***\* firmy dané země, které v průběhu roku 2018 obdržely alespoň 1 elektronickou objednávku prostřednictvím počítačových sítí**podíl na celkovém počtu firem s 10 a více zaměstnanci v dané zemi z*droj dat: Eurostat, prosinec 2018**Graf 7.7: Tržby z elektronického prodeje ve firmách s 10 a více zaměstnanci v zemích EU v roce 2017***podíl na celkové hodnotě tržeb firem s 10 a více zaměstnanci v dané zemi z*droj dat: Eurostat, prosinec 2018**Tab. 7.2: Elektronický prodej v podnikatelském sektoru ČR v r. 2018 prostřednictvím webových stránek**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Firmy uskutečňující přes webové stránky: | Tržby podle typu zákazníka: | Firmy prodávající elektronicky: | Tržby z el.prodejů uskutečněných:  |
| prodeje koncovým zákazníkům (B2C) | prodeje jiným firmám (B2B) či veř.správě (B2G) | z prodejů koncovým zákazníkům (B2C) | z prodejů jiným firmám (B2B) či veř.správě (B2G) | přes vlastní webové stránky | přes tzv. on-linetržiště | přes vlastní webové stránky | přes tzv. on-linetržiště |
| % firem prodávajících přes webové stránky | % hodnoty tržeb z prodeje přes webové stránky | % firem prodávajících přes webové stránky | % hodnoty tržeb z prodeje přes webové stránky |
| **Firmy celkem (10+)** | **81,5**  | **82,9**  | **37,2**  | **62,8**  | **94,9**  | **17,1**  | **90,5**  | **9,5**  |
| **Velikost firmy** |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  10–49 zaměstnanců | 83,0  | 81,6  | 27,3  | 72,7  | 95,0  | 16,1  | 92,4  | 7,6  |
|  50–249 zaměstnanců | 78,3  | 88,4  | 29,0  | 71,0  | 95,3  | 19,9  | 92,5  | 7,5  |
|  250 a více zaměstnanců | 69,8  | 84,8  | 44,1  | 55,9  | 93,1  | 23,4  | 89,0  | 11,0  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  Zpracovatelský průmysl | 83,5  | 82,4  | 42,5  | 57,5  | 96,5  | 13,0  | 79,7  | 20,2  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 61,2  | 73,4  | 51,2  | 48,8  | 78,4  | 26,8  | 96,7  | 3,3  |
|  Stavebnictví | 87,3  | 92,0  | 51,6  | 48,4  | 87,1  | 32,7  | 79,2  | 20,8  |
|  Obchod a opravy motorových vozidel | 86,1  | 87,1  | 29,0  | 71,0  | 93,0  | 16,0  | 91,8  | 8,2  |
|  Velkoobchod | 70,7  | 85,8  | 8,3  | 91,7  | 98,1  | 13,8  | 96,5  | 3,5  |
|  Maloobchod | 95,9  | 76,5  | 85,6  | 14,4  | 99,6  | 17,7  | 93,8  | 6,2  |
|  Doprava a skladování | 65,0  | 88,3  | 33,4  | 66,6  | 92,1  | 15,3  | 95,8  | 4,2  |
|  Ubytování | 99,6  | 86,2  | 59,3  | 40,7  | 97,1  | 28,1  | 77,0  | 23,0  |
|  Stravování a pohostinství | 98,5  | 63,2  | 68,6  | 31,4  | 96,1  | 7,1  | 98,5  | 1,5  |
|  Činnosti cestovních agentur a kanceláří | 98,1  | 64,6  | 79,7  | 20,3  | 99,0  | 17,0  | 94,0  | 6,0  |
|  Audiovizuální činnosti; vydavatelství | 83,6  | 77,6  | 57,5  | 42,5  | 98,4  | 9,7  | 97,9  | 2,1  |
|  Telekomunikační činnosti | 95,0  | 79,4  | 30,3  | 69,7  | 98,6  | 8,1  | 99,3  | 0,7  |
|  Činnosti v oblasti IT | 47,4  | 96,5  | 17,5  | 82,5  | 96,3  | 15,0  | 93,6  | 6,4  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 86,7  | 80,4  | 50,9  | 49,1  | 95,5  | 28,5  | 96,8  | 3,2  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 66,3  | 75,7  | 38,3  | 61,7  | 84,2  | 27,2  | 92,2  | 7,8  |
|  Ostatní administrativní a podpůrné činnosti | 89,0  | 95,5  | 24,6  | 75,4  | 81,7  | 27,7  | 82,2  | 17,8  |

 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Zdroj: Český statistický úřad, 2019

1. Zdrojem dat pro mezinárodní srovnání je databáze Eurostatu, která byla aktualizována v polovině prosince 2018 a v případě elektronického obchodování se data v ní vztahují k roku 2017: <http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/comprehensive-database> [↑](#footnote-ref-1)