

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 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 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 prodeje 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 umístily¹ na 14. místě, nad průměrem evropské sedmadvacitky, 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).

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>

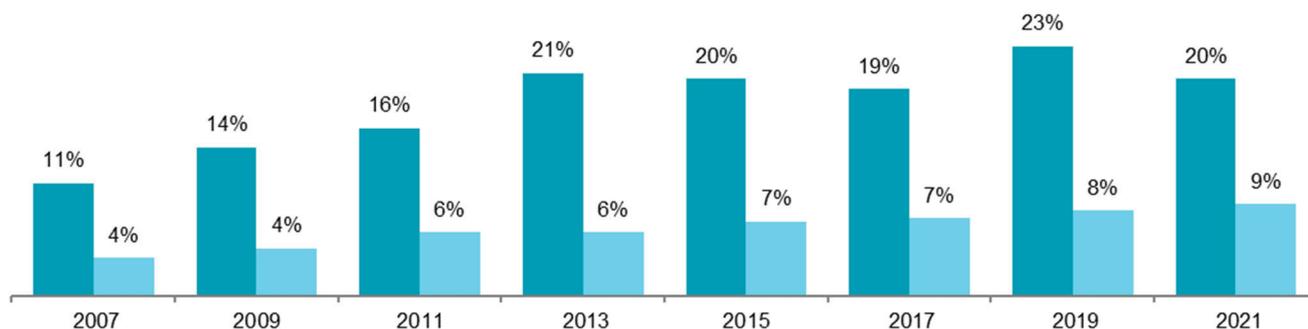
- Podniky, které v roce 2021 uskutečnily přes webové stránky či aplikace prodeje do ostatních zemí EU, byly dále dotázány, zda se při tomto prodeji **setkaly s nějakými problémy**. S nějakým problémem se v roce 2021 setkala 63 % podniků prodávajících online do ostatních zemí Unie. Nejčastěji se podniky 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 setkala 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 %).

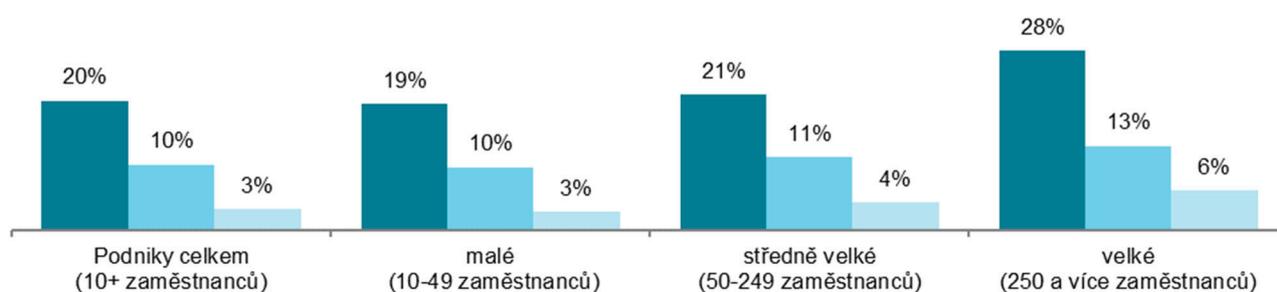
Graf 3.1: Prodej přes webové stránky nebo mobilní aplikace v podnicích s 10 a více zaměstnanci v ČR

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



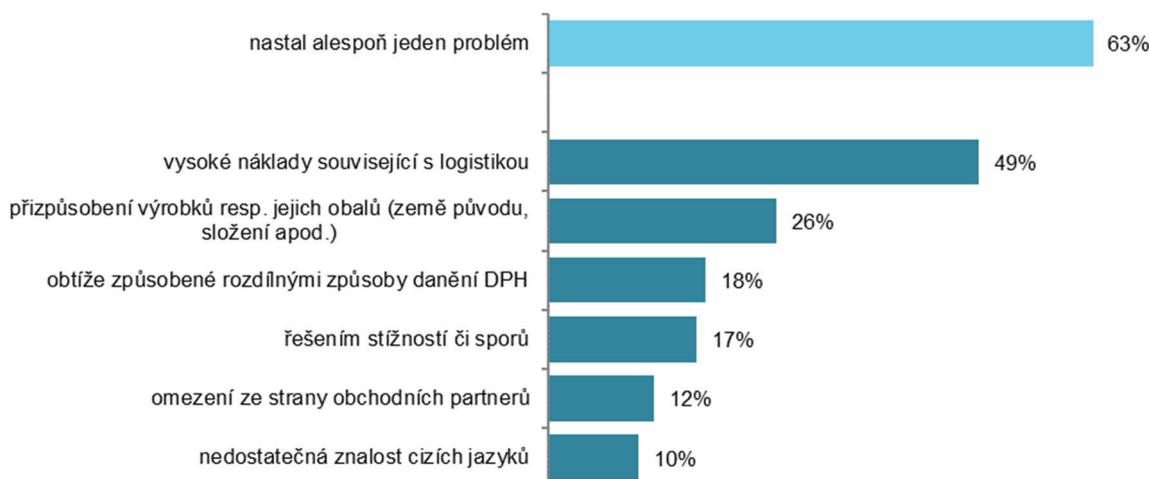
Graf 3.2: Podniky s 10 a více zaměstnanci v ČR uskutečňující prodeje přes webové stránky nebo mobilní aplikace podle země zákazníka; 2021

- Česká republika
- ostatní země EU
- země mimo EU



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

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 %)

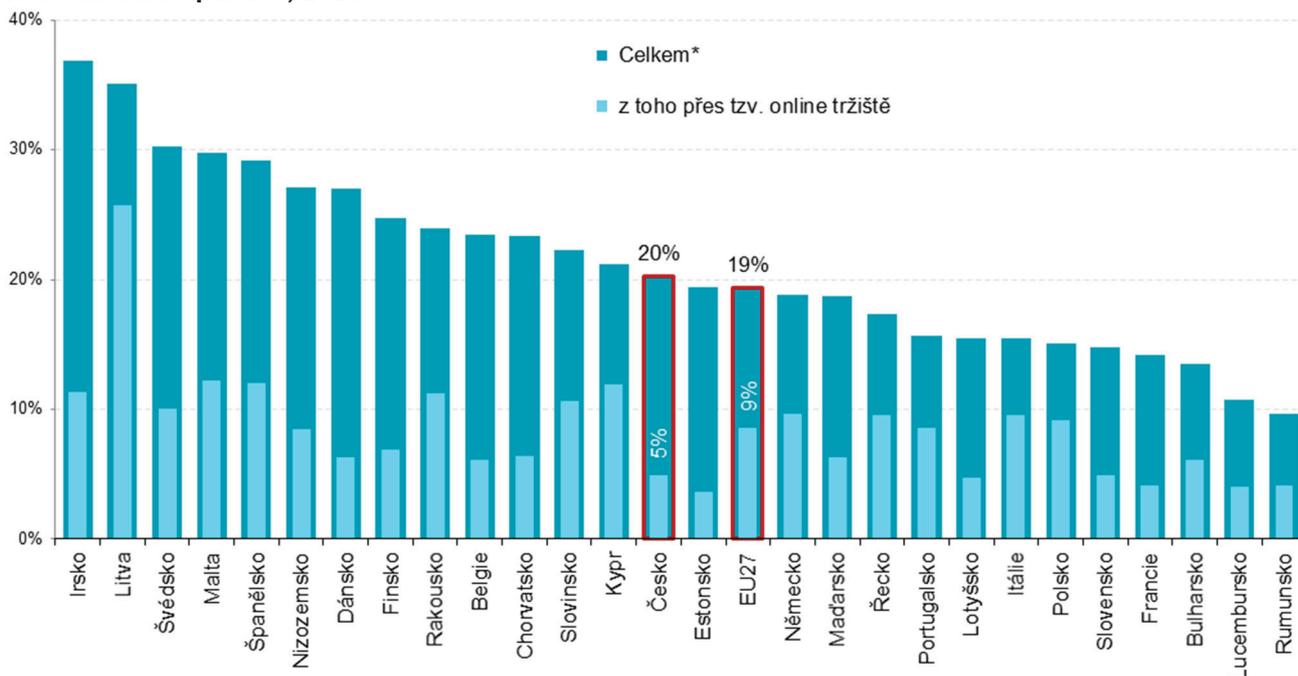
Tab. 3.2: Tržby podniků z prodejů uskutečněných přes webové stránky nebo mobilní aplikace; 2021

	celkem	podle typu koncových zákazníků		podle způsobu uskutečnění	
		tržby z online prodejů soukromým osobám	tržby z online prodejů jiným podnikům/org. veřej. 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 %)

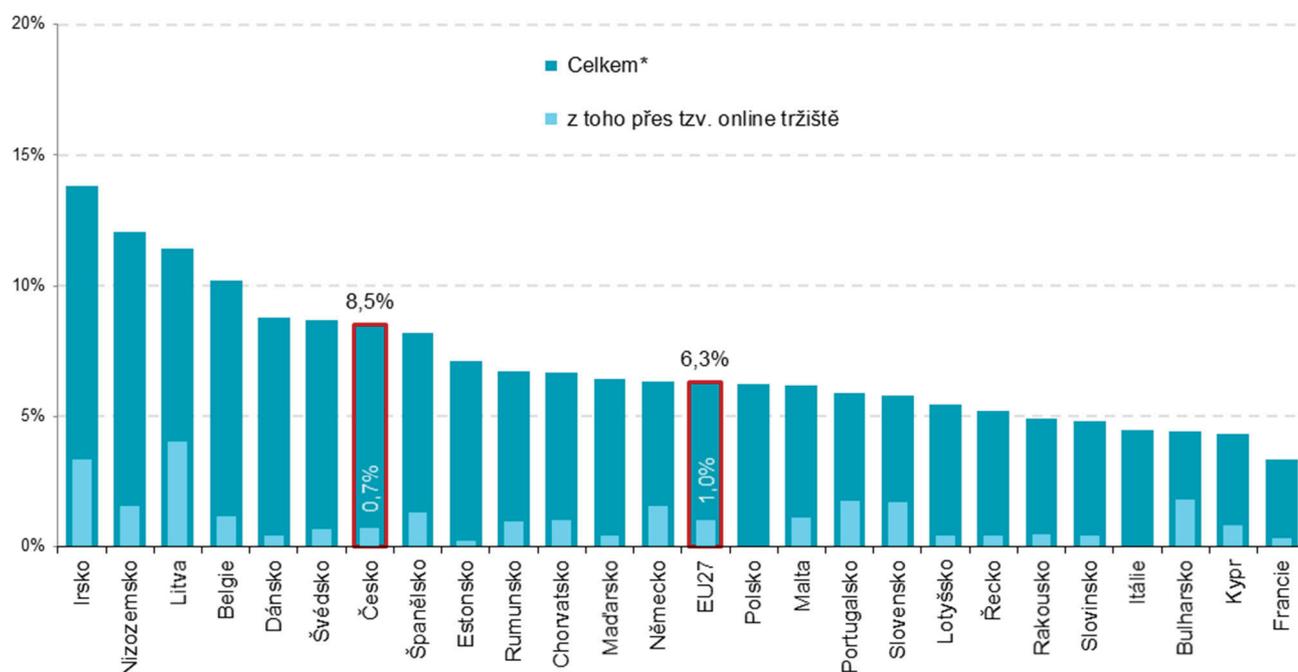
Zdroj: Český statistický úřad, 2022

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



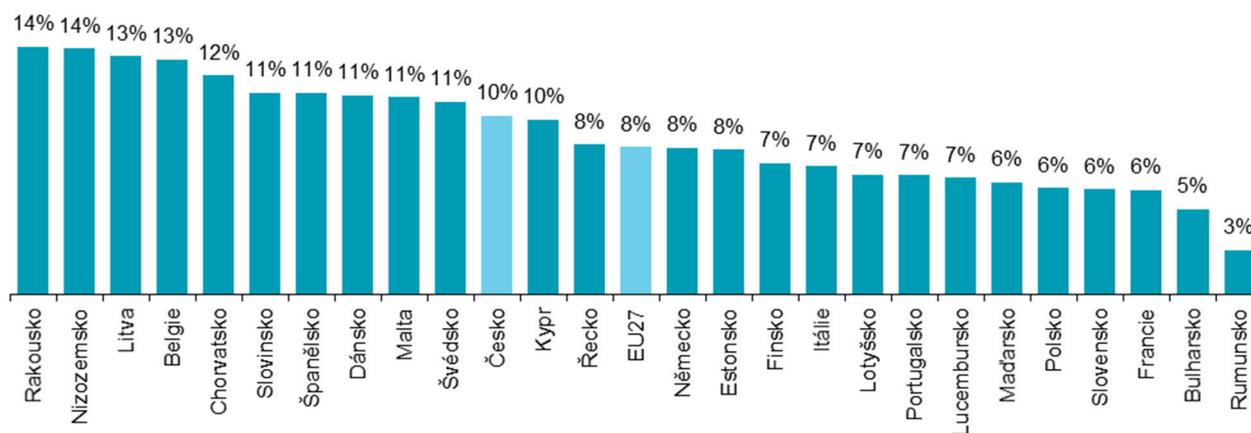
* podniky dané země, které měly v průběhu roku 2021 tržby z online prodejí prostřednictvím webových stránek/aplikací podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi zdroj dat: Eurostat, prosinec 2022

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



* tržby podniků dané země, které měly v průběhu roku 2021 tržby z online prodejí 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 zdroj dat: Eurostat, prosinec 2022

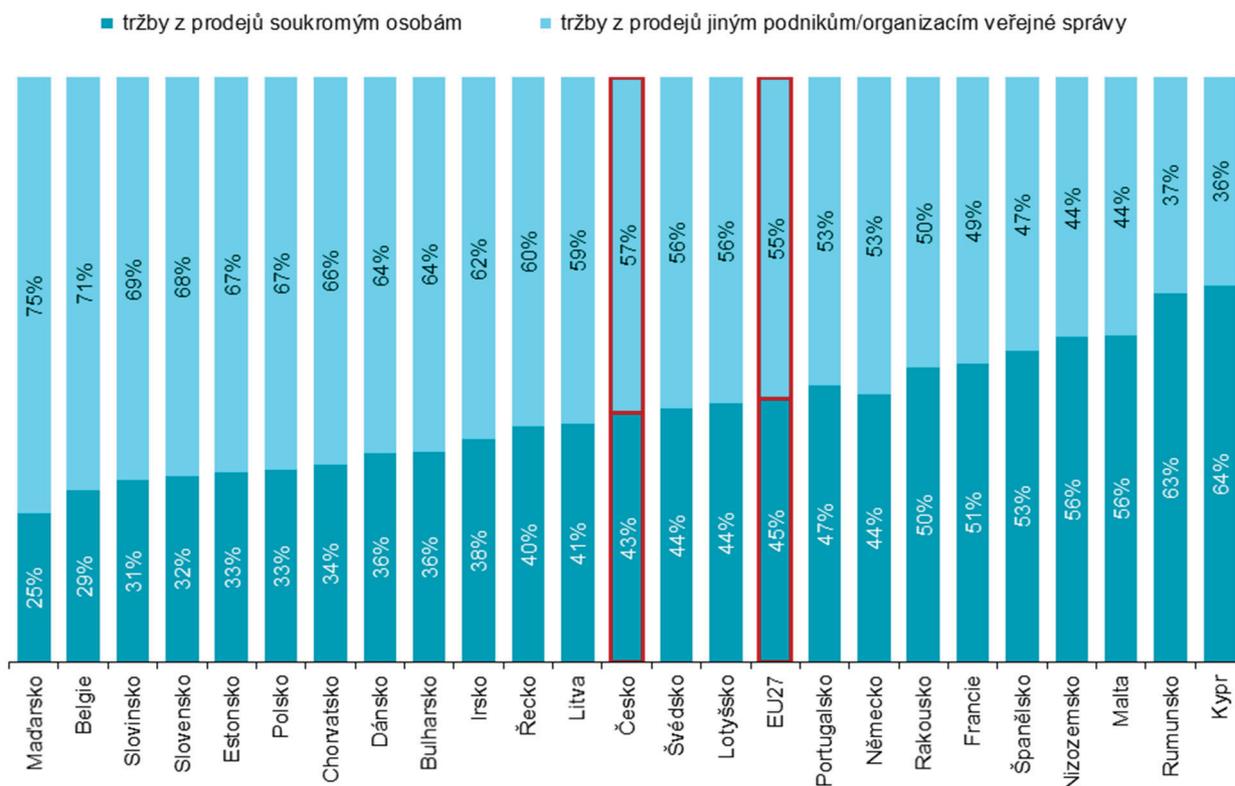
Graf 3.6: Podniky s 10 a více zaměstnanci v zemích EU uskutečňující online prodej přes webové stránky nebo mobilní aplikace do zahraničí celkem; 2021



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

zdroj 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

zdroj dat: Eurostat, prosinec 2022