# 3. Prodej přes webové stránky a mobilní aplikace (online prodej)

*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 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 2020*

## 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 2020 prodávala v Česku **přes webové stránky pětina** podniků s deseti a více zaměstnanci (21 %). I když je tento podíl v porovnání s rokem 2007 více než **2,5krát vyšší**, největší boom v podnikových online prodejích se odehrál mezi roky 2007 až 2012. Od té doby se podíl firem prodávajících své výrobky nebo služby online již **příliš nemění** a pohybuje se kolem dvacetiprocentní hranice.
* Na rozdíl od většiny jiných ICT ukazatelů se v případě prodejů přes webové stránky či aplikace jejich relativní četnost liší jen málo v závislosti na velikosti subjektu. Opět platí, že velké firmy prodávají přes web častěji (29 %), ale rozdíl mezi nimi a malými firmami (20 %) není tolik výrazný.
* **Nejčastěji prodávají** své produkty přes webové stránky **cestovní agentury a kanceláře** – v roce 2020 přesáhl podíl prodávajících v tomto odvětví jako jediný hranici 70 %.
* Tržby z prodejů uskutečněných přes webové stránky v roce 2020 tvořily **9 % celkových tržeb** všech podniků s 10 a více zaměstnanci v Česku. Pro 13 % 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 2020 cestovní agentury a kanceláře (66% podíl na celkových tržbách). S velkým odstupem patří druhé nejvyšší tržby z online prodejů subjektům z odvětví ubytování a subjektům působícím v mediálním sektoru, tj. vydavatelství, filmová výroba, rozhlasové a televizní vysílání (v obou odvětvích shodně 33 % z celkových tržeb).
* Mezi **zeměmi EU27** se české firmy realizující prodeje přes webové stránky nebo mobilní aplikace umístily v roce 2020[[1]](#footnote-1) na nadprůměrném 13. místě. Průměr evropské sedmadvacítky dosáhl v roce 2020 hranice 19 %. První příčky patřily v roce 2020 Irsku a Litvě (v obou zemích shodně 34 % podniků prodávajících přes web), nejméně často přes web prodávaly podniky v Rumunsku (12 % podniků) či Bulharsku (10 %).
* **V tržbách z prodejů** uskutečněných přes webové stránky nebo mobilní aplikace se v mezinárodním srovnání za rok 2020 umístily české podniky na **nadprůměrném sedmém místě**. Tržby českých podniků z webových prodejů byly za rok 2020 na úrovni 9 % celkových podnikovvých tržeb, průměr za EU27 v roce 2020 činil 7 % celkových tržeb. Nejvyšší tržby z online prodejů mělo v roce 2020 Irsko (16,5 %), s odstupem pak Belgie (12,5 %), Nizozemsko (11 %) nebo Švédsko (10 %).
* Firmy, které prodávají přes webové stránky, prodávají přibližně stejně často jak koncovým zákazníkům (soukromým osobám): 86 %, 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 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 online prodej koncovým zákazníkům častější než prodej jiným firmám v např. v potravinářském nebo textilním a oděvním průmyslu. Na online prodej dalším firmám nebo organizacím veřejné správy se častěji než na prodej koncovým zákazníkům zaměřují z průmyslových odvětví častěji např. **výroba počítačů** (elektronický průmysl) nebo **elektrotechnický a strojírenský průmysl**. 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 2020 ve velkoobchodě (80 % z tržeb z uskutečněných online prodejů), ze zpracovatelského průmyslu v elektrotechnickém a strojírenském průmyslu (93 %), dále v dopravě a skladování (67 %), v činnostech v oblasti IT (70 %) a v ostatních administrativních a podpůrných činnostech (73 %). Nejvyšší tržby podniků z prodejů soukromým osobám byly naproti tomu u cestovních kanceláří (96 %), v ubytování, stravování a pohostinství (76 %), v maloobchodě (83 %), v telekomunikačních činnostech (88 %), v mediálním sektoru (65 %) a hlavně také v automobilovém průmyslu (90 %).
* Firmy prodávající online prodávají **téměř výhradně přes své vlastní webové stránky**. Prodej přes tzv. online tržiště není zatím v českém podnikatelském prostředí příliš rozšířen. Výjimku tvoří podniky působící v oblasti ubytování. V roce 2020 prodávala prostřednictvím online tržišť 4,5 % všech podniků s více než 10 zaměstnanci. V odvětví ubytování jich takto prodávala již více než polovina, s velkým odstupem pak následuje 19 % cestovních agentur a kanceláří nabízejících své služby právě přes online tržiště.
* Zhruba pětina podniků (21 %) v roce 2020 prodávala online přes webové stránky nebo mobilní aplikace zákazníkům z ČR. **Zákazníkům z Česka** prodávají tedy prakticky všechny podniky, které uskutečňují online prodeje. Poloviční množství (10 %) pak prodávalo **zákazníkům z ostatních zemí EU** a jen 3 % podniků s 10 a více zaměstnanci v ČR prodávalo v roce 2020 **zákazníkům do zemí mimo EU**.
* **Do zahraničí celkem** tedy prodávala online v roce 2020 desetina podniků, nejčastěji tento online prodej **souvisel s cestovním ruchem**, uskutečňovaly ho podniky z odvětví ubytování nebo cestovní kanceláře (47 %). V evropském žebříčku podniků uskutečňujících online prodeje do zahraničí jsou české podniky za rok 2020 **na nadprůměrném 11. místě**. Nejčastěji prodávají přes web nebo mobilní aplikace do zahraničí podniky v Rakousku (15 %), nejméně často naproti tomu podniky z Rumunska a Bulharska (shodně 4 %).
* Pouze zákazníkům z Česka (nikoli do zahraničí), prodávalo v roce 2020 online 11 % podniků, nejčastěji podniky z odvětví telekomunikační činnosti (36 % z nich).
* Podniky, které v roce 2020 uskutečnily online prodeje do ostatních zemí EU, byly dále dotázány, zda se při tomto prodeji **setkaly s nějakými problémy**. S nějakým problémem se v roce 2020 setkalo 58 % podniků prodávajících online do ostatních zemí Unie. Nejčastěji se podniky setkaly s vysokými náklady souvisejícími s dopravou zboží / s dodáním služeb nebo např. s vracením zboží v rámci reklamací. Tuto skutečnost zmínilo 43 % podniků. Druhým nejčastěji uváděným problémem byla nutnost přizpůsobení výrobků resp. jejich obalů (uvedlo 23 % subjektů prodávajících online do zemí EU). 16 % podniků uvádělo při online prodeji do ostatních zemí EU problémy související s řešením stížností nebo sporů, 14 % omezení ze strany obchodních partnerů v zemích EU a 13 % podniků zmínilo, že mělo obtíže způsobené rozdílnými způsoby danění DPH. Nedostatečnou znalost cizích jazyků pro komunikaci se zahraničními zákazníky při webovém prodeji do ostatních zemí EU uvedlo nejméně firem (7 %).

**Graf 3.1: Online prodej přes webové stránky či aplikace v podnicích s 10 a více zaměstnanci v ČR**

****

Zdroj: Český statistický úřad, 2021

**Tab. 3.1: Podniky, které uskutečnily online prodej přes webové stránky nebo mobilní aplikace v r. 2020**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 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+)** | **20,8**  | **17,8**  | **17,3**  | **20,4**  | **4,5**  |
| **Velikost Podniku** |   |   |   |   |   |
|  10–49 zaměstnanců | 19,9  | 17,3  | 16,7  | 19,5  | 4,4  |
|  50–249 zaměstnanců | 23,2  | 19,1  | 18,4  | 22,9  | 4,7  |
|  250 a více zaměstnanců | 28,6  | 21,7  | 25,1  | 28,4  | 4,0  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |   |
|  Zpracovatelský průmysl | 17,4  | 15,3  | 14,8  | 17,2  | 2,6  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 10,1  | 9,5  | 9,8  | 10,0  | 3,2  |
|  Stavebnictví | 4,7  | 4,7  | 3,9  | 4,5  | 3,0  |
|  Obchod a opravy motorových vozidel | 37,2  | 32,9  | 34,7  | 37,2  | 3,9  |
|  Velkoobchod | 40,1  | 28,4  | 36,5  | 39,8  | 5,5  |
|  Maloobchod | 41,2  | 39,5  | 30,2  | 41,2  | 6,1  |
|  Doprava a skladování | 10,5  | 8,5  | 7,9  | 10,0  | 1,7  |
|  Ubytování | 65,8  | 64,6  | 56,0  | 60,5  | 51,0  |
|  Stravování a pohostinství | 26,1  | 26,0  | 16,1  | 25,2  | 9,0  |
|  Činnosti cestovních agentur a kanceláří | 70,6  | 69,8  | 56,5  | 70,6  | 18,6  |
|  Audiovizuální činnosti; vydavatelství | 56,8  | 50,4  | 48,8  | 56,8  | 5,3  |
|  Telekomunikační činnosti | 44,9  | 43,5  | 40,4  | 42,8  | 5,4  |
|  Činnosti v oblasti IT | 21,8  | 12,1  | 21,0  | 21,5  | 4,3  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 9,2  | 8,7  | 3,9  | 9,2  | 3,5  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 8,7  | 6,2  | 7,5  | 8,3  | 1,0  |
|  Ostatní administrativní a podpůrné činnosti | 9,2  | 7,9  | 8,9  | 9,0  | 1,7  |

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

**Tab. 3.2:Tržby podniků z online prodejů uskutečněných přes webové stránky nebo aplikace v roce 2020**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 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+)** | **8,6**  | **4,1**  | **4,5**  | **8,0**  | **0,6**  |
| **Velikost Podniku** |   |   |   |   |   |
|  10–49 zaměstnanců | 7,8  | 3,6  | 4,2  | 7,5  | 0,3  |
|  50–249 zaměstnanců | 7,4  | 3,1  | 4,3  | 6,9  | 0,5  |
|  250 a více zaměstnanců | 9,4  | 4,7  | 4,6  | 8,6  | 0,8  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |   |
|  Zpracovatelský průmysl | 4,9  | 2,6  | 2,3  | 4,6  | 0,4  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 7,9  | 2,8  | 5,2  | 7,8  | 0,2  |
|  Stavebnictví | 1,8  | 1,1  | 0,7  | 1,6  | 0,2  |
|  Obchod a opravy motorových vozidel | 13,1  | 4,5  | 8,6  | 12,6  | 0,6  |
|  Velkoobchod | 11,2  | 2,2  | 9,0  | 10,6  | 0,6  |
|  Maloobchod | 20,0  | 16,6  | 3,5  | 17,4  | 2,6  |
|  Doprava a skladování | 9,2  | 3,0  | 6,1  | 9,0  | 0,2  |
|  Ubytování | 33,1  | 23,8  | 9,3  | 14,7  | 18,5  |
|  Stravování a pohostinství | 9,1  | 7,4  | 1,7  | 8,3  | 0,8  |
|  Činnosti cestovních agentur a kanceláří | 65,6  | 62,7  | 2,9  | 64,2  | 1,4  |
|  Audiovizuální činnosti; vydavatelství | 32,7  | 21,1  | 11,7  | 30,5  | 2,3  |
|  Telekomunikační činnosti | 9,6  | 8,4  | 1,2  | 9,3  | 0,3  |
|  Činnosti v oblasti IT | 12,0  | 3,6  | 8,4  | 11,5  | 0,4  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 1,0  | 0,8  | 0,2  | 0,6  | 0,4  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 2,6  | 0,9  | 1,7  | 2,5  | 0,1  |
|  Ostatní administrativní a podpůrné činnosti | 10,1  | 2,7  | 7,4  | 8,8  | 1,3  |

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

Zdroj: Český statistický úřad, 2021

**Graf 3.2: Podniky s 10 a více zaměstnanci v zemích EU uskutečňující online prodeje v roce 2020**

**

*\* podniky dané země, které v průběhu roku 2020 měly 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 2021

**Graf 3.3: Tržby podniků s 10 a více zaměstnanci v zemích EU z uskutečněných online prodejů v r. 2020**

**

*\* tržby podniků dané země, které měly v průběhu roku 2020 tržby z online prodejů uskutečněných prostřednictvím webových stránek nebo aplikací, na jejich celkových tržbách v roce 2020*

*podíl na celkových tržbách podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi z*droj dat: Eurostat, prosinec 2021

**Graf 3.4: Podniky s 10 a více zaměstnanci v ČR uskutečňující online prodeje přes webové stránky nebo mobilní aplikace podle země zákazníka v roce 2020**

**

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

Zdroj: Český statistický úřad, 2021

**Graf 3.5: Problémy, které v roce 2020 nastaly podnikům prodávajícím online přes webové stránky zákazníkům do zemí EU**

**

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

Zdroj: Český statistický úřad, 2021

**Graf 3.6: Podniky s 10 a více zaměstnanci v zemích EU uskutečňující online prodeje přes webové stránky nebo mobilní aplikace do zahraničí celkem v roce 2020**

**

*podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi z*droj dat: Eurostat, prosinec 2021

1. Zdrojem dat pro mezinárodní srovnání je databáze Eurostatu. Ta byla aktualizována v prosinci roku 2021 a v případě elektronického obchodování se data v ní vztahují k roku 2020: [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)