

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE

Obchodná fakulta

Evidenčné číslo: 102004/I/2020/36097107979158532

**KOMPARÁCIA OCHRANY SPOTREBITEĽOV
V ZDIEĽANEJ EKONOMIKE**

Diplomová práca

2020

Bc. Lenka Zemanová

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE

Obchodná fakulta

**KOMPARÁCIA OCHRANY SPOTREBITEĽOV
V ZDIEĽANEJ EKONOMIKE**

Diplomová práca

Študijný program: manažment cestovného ruchu

Študijný odbor: ekonómia a manažment

Školiace pracovisko: katedra služieb a cestovného ruchu

Vedúci záverečnej práce: Ing. Iveta Fodranová, PhD.

Bratislava 2020

Bc. Lenka Zemanová

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že záverečnú prácu som vypracovala samostatne a že som uviedla všetku použitú literatúru.

Dátum

.....

Podpis študenta

Pod'akovanie

Na tomto mieste by som sa chcela poďakovať mojej školiteľke, Ing. Ivete Fodranovej, PhD., ktorá bola mojou inšpiráciou a svojimi cennými radami, odporúčaniami a rýchlou spätnou väzbou mi pomohla k úspešnému vypracovaniu tejto práce. Ďalej patrí moja vďaka rodine a priateľom za ich neustálu podporu počas celého vysokoškolského štúdia.

Abstrakt

ZEMANOVÁ, Lenka: Komparácia ochrany spotrebiteľov v zdieľanej ekonomike. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; Katedra služieb a cestovného ruchu. – Ing. Iveta Fodranová, PhD. – Bratislava: OF EU, 2020, 71 s.

Cieľom diplomovej práce je porovnať ochranu spotrebiteľov v digitálnych platformách zdieľanej ekonomiky. Práca je rozdelená na 4 kapitoly. Obsahuje 2 schémy, 17 tabuliek a 18 grafov. V teoretickej časti sú definované základné pojmy súvisiace so zdieľanou ekonomikou, charakteristika používateľa online platforiem na strane dopytu a regulačný rámec zdieľanej ekonomiky. Je v nej porovnaná ochrana spotrebiteľa v Európskej únii a v Slovenskej republike. V ďalšej kapitole je popísaný hlavný cieľ práce, parciálne ciele a metodika použitá v práci. V praktickej časti sú spracované výsledky práce, ktoré boli dosiahnuté prostredníctvom priameho dopytovania slovenských a neslovenských spotrebiteľov. Táto kapitola obsahuje graficky spracované výsledky, porovnáva postoje porovnávaných skupín respondentov voči digitálnym platformám a vysvetľuje príčinné vzťahy dosiahnutých výsledkov. Záverečná kapitola je venovaná diskusii. V tejto kapitole sú porovnané výsledky podobného prieskumu a zhrnuté odporúčania smerujúce k zvýšenej ochrane spotrebiteľa v digitálnych platformách zdieľanej ekonomiky.

Kľúčové slová: zdieľaná ekonomika, ochrana spotrebiteľa, regulácia, Uber, Airbnb

Abstract

ZEMANOVÁ, Lenka: Comparison of consumer protection in the sharing economy. – University of Economics in Bratislava. Faculty of Commerce; Department of services and tourism. – Thesis supervisor: Ing. Iveta Fodranová, PhD. – Bratislava: OF EU, 2020, 71 p.

The aim of this diploma thesis is to compare consumer protection in digital platforms of sharing economy. This thesis is divided into 4 chapters. It contains 2 schemes, 17 charts and 18 diagrams. Theoretical part deals with the definition of main notions of sharing economy, characteristics of user enrolled in the demand side of economics and regulatory framework of sharing economy. Moreover, this part contains a comparison of the consumer protection in European Union and Slovak republic. In the next chapter is defined the main aim of diploma work, specific goals and methodology implemented in this work. Practical part consists of the results which has been gathered through the questionnaire. It compares the attitude of slovakian and nonslovakian respondents to digital platforms of sharing economy and explains the casual links of results. The last chapter is focused on discussion. The results of similar research are compared and recommendations to increase consumer protection in digital platforms of sharing economy are explained here.

Key words: sharing economy, consumer protection, regulation, Airbnb, Uber

Obsah

Abstrakt.....	6
Abstract.....	7
Zoznam grafov	9
Zoznam obrázkov	9
Zoznam tabuliek	10
Úvod.....	11
1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí	12
1.1 Teoretické vymedzenie základných pojmov	15
1.1.1 Platformy zdieľanej ekonomiky	19
1.1.2 Používateľ online platforiem na dopytovej strane trhu.....	25
1.2 Ochrana spotrebiteľa v prostredí zdieľanej ekonomiky v Európskej únii	28
1.3 Ochrana spotrebiteľa v prostredí zdieľanej ekonomiky v Slovenskej republike ..	33
1.4 Stanovenie regulačného rámca pre zdieľanú ekonomiku	35
2 Cieľ práce a metodika práce	40
2.1 Cieľ práce	40
2.2 Metodika práce a metódy skúmania.....	40
3 Výsledky práce	42
3.1 Spotrebiteľské profily respondentov	42
3.2 Interpretácia výsledkov prieskumu	45
3.3 Vyhodnotenie výskumných otázok a hypotéz.....	57
4 Diskusia	67
4.1 Odporúčania	69
Záver	70
Prílohy.....	71

Zoznam grafov

Graf 1: Štruktúra platforiem podľa sektorov v EÚ v roku 2016

Graf 2: Počet vytvorených pracovných miest zdieľanou ekonomikou v najväčších trhoch EÚ v roku 2016

Graf 3: Štruktúra domácich a medzinárodných platforiem v SR v roku 2016

Graf 4: Počet pracovných miest vytvorených platformami zdieľanej ekonomiky v SR v roku 2016

Graf 5: Podiel zdieľanej ekonomiky na HDP krajín v roku 2016

Graf 6: Podiel zdieľanej ekonomiky na HDP krajín v roku 2016

Graf 7: Zastúpenie neslovenských respondentov podľa krajín

Graf 8: Frekvencia využívania platforiem zdieľanej ekonomiky slovenskými a neslovenskými spotrebiteľmi

Graf 9: Komparácia odporúčania platforiem zdieľanej ekonomiky slovenských a neslovenských respondentov

Graf 10: Komparácia využívania sektorov zdieľanej ekonomiky slovenskými a neslovenskými respondentmi

Graf 11: Komparácia využívania platforiem ubytovania slovenskými respondentmi

Graf 12: Komparácia využívania platforiem ubytovania neslovenskými respondentmi

Graf 13: Komparácia využívania platforiem dopravy slovenskými respondentmi

Graf 14: Komparácia využívania platforiem dopravy neslovenskými respondentmi

Graf 15: Platformy s vysokou frekvenciou využívania slovenských a neslovenských respondentov

Graf 16: Platformy s nízkou frekvenciou využívania slovenských a neslovenských respondentov

Graf 17: Počet zamestnaných osôb pôsobiacich v zdieľanej ekonomike podľa sektorov za rok 2016

Graf 18: Vnímanie ochrany v platformách zdieľanej ekonomiky slovenskými a neslovenskými respondentmi

Zoznam obrázkov

Obrázok 1: Schéma peer- to- peer modelu v zdieľanej ekonomike

Obrázok 2: Schéma business-to-customer modelu v zdieľanej ekonomike

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1: Modely zdieľanej ekonomiky

Tabuľka 2 : Kategorizácia zdieľanej ekonomiky

Tabuľka 3: Ochrana spotrebiteľa v EÚ v právnych predpisoch (acquis)

Tabuľka 4: Požiadavky Európskej komisie pre zosúladenie podmienok fungovania Airbnb

Tabuľka 5: Legislatívne podmienky SR na udelenie koncesie od 1.4.2019 na ktorúkoľvek z digitálnych platforiem

Tabuľka 6: Regulácie platforiem Airbnb a Uber v krajinách EÚ

Tabuľka 7: Komparácia spotrebiteľského profilu slovenských a neslovenských respondentov

Tabuľka 8: Komparácia vnímania výhod zdieľanej ekonomiky slovenskými a neslovenskými respondentmi

Tabuľka 9: Komparácia vnímania nevýhod zdieľanej ekonomiky slovenskými a neslovenskými respondentmi

Tabuľka 10: Frekvencia využívania platforiem v sektore domácností a financií

Tabuľka 11: Komparácia postoja slovenských a neslovenských respondentov pri zlyhaní služby

Tabuľka 12: Komparácia postoja slovenských a neslovenských respondentov voči ochrane spotrebiteľa v platformách zdieľanej ekonomiky

Tabuľka 13: Frekvencia využívania Boltu a Uberu neslovenskými respondentmi

Tabuľka 14: Pozorované početnosti hypotézy 1

Tabuľka 15: Očakávané početnosti hypotézy 1

Tabuľka 16: Pozorované početnosti hypotézy 2

Tabuľka 17: Očakávané početnosti hypotézy 2

Úvod

Ekonomika zdieľania sa v poslednom desaťročí stala svetovým fenoménom spoločnosti. Krátka existencia tohto nového obchodného modelu prináša so sebou široké spektrum výhod a nevýhod.

Priaznivci zdieľanej ekonomiky poukazujú na vznik nového priestoru pre podnikanie, ktorý umožňujú digitálne platformy. Pre stranu dopytu prináša väčší výber tovarov a služieb za nižšie ceny. Vďaka zdieľanej ekonomike sa rozširuje trh a vytvára sa tak konkurenčné prostredie. Konkurencia v konečnom dôsledku obohacuje celú spoločnosť. Širší výber pre spotrebiteľa predstavuje pre poskytovateľov služieb väčšiu výzvu o odlíšenie sa od ostatných, intenzívnejšiu špecializáciu a vytváranie nových inovácií.

Naopak, odporcovia zdôrazňujú nedostatočne vymedzenú legislatívu a nejednotný regulačný rámec zdieľanej ekonomiky. V tejto súvislosti sa s ňou spájajú negatíva akými sú daňové úniky, zamestnanecké vzťahy bez zmlúv, nevyrovnaný konkurenčný boj či menšia zákonná ochrana práv spotrebiteľa.

Práve rozpoltenosť týchto názorov nás viedla k výberu témy predkladanej diplomovej práce. Naším predmetom skúmania bude strana dopytu, konkrétne postavenie spotrebiteľa v zdieľanej ekonomike. Na teoretickej úrovni budeme skúmať zdieľanú ekonomiku ako celok, porovnáme digitálne platformy na území EÚ a tiež vymedzíme postavenie spotrebiteľa v zdieľanej ekonomike. V neposlednom rade zhodnotíme všetky relevantné právne dokumenty v rámci EÚ a Slovenskej republiky vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa.

V praktickej časti prostredníctvom priameho dopytovania na trhu porovnáme postoj slovenských a neslovenských spotrebiteľov voči digitálnym nástrojom zdieľanej ekonomiky. Taktiež budeme skúmať, aký postoj zastávajú spotrebiteľia voči ochrane a bezpečnosti v službách, ktoré sprostredkujú digitálne platformy.

V diskusii porovnáme naše dosiahnuté výsledky s výsledkami už zrealizovaných prieskumov trhu. Napokon po spracovaní celej problematiky uvedieme naše odporúčania smerujúce k zvýšenej ochrane a dôveryhodnosti spotrebiteľa voči platformám zdieľanej ekonomiky.

1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

Zdieľanú ekonomiku mnohí označujú ako fenomén dnešnej doby, pretože počas svojej pomerne krátkej existencie spôsobila vo svete prevrat v poskytovaní služieb. Pri tejto revolúcii sa nemenia prostriedky, ktoré sa používajú, ale mení sa spôsob ich použitia. Zdieľaná ekonomika vo svojej podstate nie je pojmom novým. Vo svojom základnom princípe „kamarátskych cien a bratskej výpomoci“ fungovala odpradávna.

Nový rozmer nadobudla vďaka technologickému rozvoju a nástupu internetu, s ktorým súvisí vznik digitálnych platforiem nevyhnutných pre jej správne fungovanie.¹ Na prelome milénia bol internet využívaný ako elektronické noviny, v ktorých používateľ len pasívne prijímal informácie z internetových zdrojov. Príchod Web 2.0 aplikácií umožnil používateľom jednoducho a aktívne sa zapojiť do tvorby obsahu. Začali vznikať prvé platformy umožňujúce komunikáciu, prvé sociálne siete s virtuálnymi komunitami či mobilné aplikácie. Začiatok trendu zdieľanej ekonomiky odštartoval približne v rokoch 2008-2009 a okrem internetu má na ňom významnú zásluhu v druhom rade aj originalita samotných tvorcov.² Problematikou zdieľanej ekonomiky sa zaoberajú mnohí autori a skúmajú ju z rôznych uhlov pohľadu. Jej existencia ovplyvňuje nielen životný štýl súčasnej generácie, ktorá prístup k veciam považuje za lepší ako ich vlastníctvo, ale ovplyvňuje aj fungovanie ekonomického sektora v jednotlivých krajinách a spôsobuje zmeny v spotrebiteľskom správaní a pracovnoprávných pomeroch. Dôvod, prečo je problematika ekonomiky dnes diskutabilná téma je, že má obrovský potenciál pre budúci vývoj. Zároveň však vyvoláva množstvo otázok a nejasností v oblasti regulácie, spotrebiteľských práv či pracovnoprávných vzťahov.

Francom (2015)³ sa zaoberá výhodami a výzvami, ktoré koncept zdieľanej ekonomiky so sebou prináša. Poukazuje na sociálno-ekonomické trendy podporujúce fungovanie zdieľanej ekonomiky, kedy sú používatelia a poskytovatelia služieb nútení medzi sebou vzájomne komunikovať. Vysvetľuje, že neistota v zamestnaní vedie ľudí k hľadaniu si nových zdrojov príjmov, pričom mnohokrát sú to práve platformy zdieľanej ekonomiky.

¹ HATZOPOULOS, Vassilis. – ROMA, Sofia. *Caring for Sharing? The Collaborative Economy under EU Law*. [online]. Common Market Law Review, 2017. 81-127s. [cit. 2020-01-02]. Dostupné na: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=120992841&lang=sk&site=ehost-live>.

² TOPFOREX. *Zdieľaná ekonomika a jej budúcnosť*. [online]. 2019. [cit. 2020-25-01]. Dostupné na: <https://topforex.com/sk/zdielana-ekonomika-a-jej-buducnost/>

³ FRANCOM, Sarah. *The Sharing Economy*. [online]. Utah Business, 2015. 58-61s. ISSN 10911707 [cit. 2020-01-02]. Dostupné z: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bwh&an=114040168&scope=site>

Výzvy preňho predstavuje nedostatočná legislatíva a nezodpovedané otázky vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, klasifikáciu zamestnancov a spravodlivú hospodársku súťaž. Griffiths (2019)⁴ sa zameriava na negatívne externality a vyprodukované prebytky v zdieľanej ekonomike, ktoré je potrebné zmierniť, aby bola dosiahnutá ich dlhodobá udržateľnosť. Cornes a Sandler (1986)⁵ definujú negatívne externality ako vedľajšie účinky vyvolané nadprodukciou ponuky nad rámec možností spoločenských požiadaviek. Griffiths aplikuje negatívnu externalitu na platformu Uber. Nadmerná ponuka vozidiel spôsobuje dopravné zápchy a jej nedostatočná regulácia vedie k zníženiu hospodárnosti v celom odvetví taxi služieb. Ako ďalší príklad uvádza pôsobnosť kalifornskej platformy Airbnb sprostredkujúcej ubytovanie. Možnosti prenájmu na trhu s nehnuteľnosťami pre miestne obyvateľstvo sú nedostupnejšie a ceny sú nadhodnotené. Negatívnu externalitu vidí aj skutočnosť, že tradiční poskytovatelia služieb riešia problematiku odpadov vznikajúcich pri výrobe, pričom platformy zdieľanej ekonomiky sa týmto problémom nezaoberajú. Pre budúcnosť udržateľnosti zdieľanej ekonomiky vyzýva, aby podniky pôsobiace v zdieľanej ekonomike minimalizovali možné negatívne vedľajšie účinky svojej činnosti.

Habibi (2019)⁶ skúma príčiny, vďaka ktorým súčasný koncept zdieľanej ekonomiky nabera na význame. Vysvetľuje, že rozmach zdieľanej ekonomiky je podnietený životným štýlom súčasnej generácie. Rast zdieľanej ekonomiky bol podľa jeho názoru spôsobený aj zvýšeným povedomím spotrebiteľov o enviromentálnych hrozbách, a práva vďaka zdieľanej ekonomike sa dosahuje efektívnejšie využívanie zdrojov, ktoré by boli inak nevyužité. Zdôrazňuje sociálny význam zdieľanej ekonomiky, kedy sú poskytovatelia a spotrebiteľia služieb nútení medzi sebou vzájomne komunikovať, čím vznikajú sociálne interakcie.

⁴ GRIFFITHS, Merlyn – PERERA, Yasanthi – ALBINSSON, Pia. *Contrived Surplus and Negative Externalities in the Sharing Economy*. [online]. Journal of Marketing Theory & Practice, 2019. roč. 27, č. 4, s. 445-463. [cit. 2020-01-11]. ISSN 1069-6679. Dostupné na: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=18&sid=d0beb9db-d824-4eaf-9b98-6ff66ae9eaa8%40sessionmgr4008>

⁵ CORNES, Richard – SANDLER, Todd. *The theory of externalities, public goods, and club goods*. [online]. Cambridge University Press, 1996. [cit. 2020-01-11]. Dostupné na: <https://www.cambridge.org/core/books/theory-of-externalities-public-goods-and-club-goods/7E207CA8467BA6EF08361F4B5D5D7513#fndtn-contents>

⁶ HABIBI, Reza. *The Progression and Impact of the Sharing Economy*. [online]. Journal of Marketing Theory & Practice, 2019, roč. 27, č. 4, s. 349–354. [cit. 2020-01-12]. ISSN 1069-6679. Dostupné na: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=138734079&lang=sk&site=ehost-live>

Otázkou zdieľanej ekonomiky sa zaoberá aj Európska komisia (2016)⁷, ktorá vo svojej publikácii Európska agenda pre kolaboratívne hospodárstvo ponúka celý rad nezáväzných odporúčaní členským štátom EÚ, v ktorom rieši právne zastrešenie a prípadnú reguláciu vo sfére zdieľanej ekonomiky. Tento dokument sa zaoberá oblasťou práv a povinností subjektov, ktoré sú súčasťou kolaboratívneho hospodárstva. Dôvodom na jeho vytvorenie bola práve absencia jednotných pravidiel pre zdieľanú ekonomiku. Prináša právne a politické usmernenia pre verejné orgány, trhové subjekty a zainteresovaných občanov v tejto oblasti. Ochranu spotrebiteľa rieši čiastočne, a to v súvislosti s obchodným a spotrebiteľským právom EÚ.

Na národnej úrovni spracúva Chovanculiak (2019)⁸ problematiku zdieľanej ekonomiky v knihe Pokrok bez povolenia. Porovnáva digitálne technológie 21. storočia so svetom kamenných inštitúcií 20. storočia. Zaoberá sa tiež otázkou ne(regulácie) zdieľanej ekonomiky a ochranou spotrebiteľa v nej. V koncepte zdieľanej ekonomiky vidí viac výhod ako nevýhod. Toto tvrdenie demonštruje najmä zníženými transakčnými nákladmi, ktoré umožňujú digitálne technológie. Výhody pripisuje poskytovateľom služieb, ktorí si vďaka platformám zdieľanej ekonomiky môžu privyrobiť. Poukazuje na fakt, že vodiči Uberu si dokážu zarobiť viac ako taxikári a platformu Airbnb využíva na prílepšenie si predovšetkým stredná príjmová vrstva. Samotným spotrebiteľom plynú výhody vďaka väčšiemu výberu tovarov a služieb, ktoré sú častokrát cenovo výhodnejšie v komparácii s tradičnými poskytovateľmi služieb. Je zástancom názoru, že súkromné regulácie v podobe samotných platforiem dokážu byť efektívnejšie ako regulácie štátu a ochrana spotrebiteľa je zabudovaná priamo v digitálnych platformách.

Zdieľanou ekonomikou sa zaoberá aj slovenská inštitúcia SBA (2018)⁹, ktorá sa vo svojej štúdii zameriava na platformy pôsobiace v sektore malého a stredného podnikania. Rieši problematiku nastavenia inštitucionálneho a legislatívneho rámca podpory a rozvoja zdieľanej ekonomiky v podmienkach Slovenskej republiky. Ochranu spotrebiteľa v zdieľanej ekonomike vymedzuje na základe právnych predpisov. SBA vidí veľký potenciál zdieľanej ekonomiky v možnosti zapojenia špecifických skupín obyvateľstva mimo ekonomicky aktívneho obyvateľstva akými sú študenti, dôchodcovia, rodičia na

⁷ EURÓPSKA KOMISIA. *Európska agenda pre kolaboratívne hospodárstvo*. [online]. Brusel, 2016. [cit. 2020-01-12]. Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0356&from=SK>

⁸ CHOVANCULIAK, Róbert. *Pokrok Bez Povolenia*. 1.vyd. Bratislava: INESS, 2019. 288 s. ISBN 9788089820078

⁹ SLOVAK BUSINESS AGENCY. *Analýza zdieľanej ekonomiky v prostredí malých a stredných podnikov*. [online]. 2018. [cit. 2020-01-12]. Dostupné na: http://www.sbagency.sk/sites/default/files/6_analyza_zdielanej_ekonomiky_v_prostredi_msp.pdf

materskej dovolenke a zdravotne znevýhodnení. Uvádza, že pre jej ďalší rozvoj je potrebné zadefinovať vzťah zdieľanej ekonomiky voči tradičnej ekonomike a legislatívne vymedziť možnosti fungovania v oblasti zdieľanej ekonomiky pre jednotlivé subjekty.

Zhodnotiť dostupnosť zdrojov o zdieľanej ekonomike je komplikovaná záležitosť. Napriek existencii veľkého množstva publikácií problém nastáva v tom, že každý autor spracúva túto problematiku z rozličných hľadísk, pretože pôsobnosť zdieľanej ekonomiky zasahuje do viacerých odvetví. Jednotliví autori vo svojich dielach riešia jej aspekty a vplyv z rôznych uhlov pohľadu a analyzujú ju v súvislosti s určitým javom. Zaoberajú sa napríklad diskutabilnou otázkou (ne)regulácie zdieľanej ekonomiky a v tejto súvislosti aj ochranou spotrebiteľa v nej, právnym zastrešením zdieľanej ekonomiky, jej pozitívnymi a negatívnymi vplyvmi, pracovnoprávnymi vzťahmi či sociálnym a enviromentálnym aspektom.

Po preskúmaní všetkých uvedených zdrojov môžeme zhodnotiť, že problematika zdieľanej ekonomiky je širokospektrálna téma a všeobecný prehľad o nej je možné vytvoriť si preskúmaním viacerých publikácií. Ochranu spotrebiteľa v zdieľanej ekonomike nachádzame prevažne v literatúre právneho charakteru. Napriek veľkému množstvu dostupných zdrojov o zdieľanej ekonomike prevažne cudzojazyčnej, hodnotíme ochranu spotrebiteľa ako nedostatočne spracovanú, čoho dôsledkom je aj nejasné vymedzenie právnej legislatívy zdieľanej ekonomiky.

1.1 Teoretické vymedzenie základných pojmov

Zdieľaná ekonomika predstavuje novodobý trend, ktorého jednoznačná definícia sa doteraz zreteľne neustálila. Alternatívu výrazu zdieľaná ekonomika predstavujú pojmy ako online ekonomika, digitálna ekonomika, spoločná ekonomika, peer-to-peer ekonomika, kolaboratívna ekonomika, ekonomika platforiem, kolaboratívne hospodárstvo, gig ekonomika a iné.

Európska komisia (2016)¹⁰ ju vymedzuje ako „obchodné modely v rámci ktorých sú obchodné činnosti podporené kolaboratívnymi platformami vytvárajúcimi otvorený trh pre dočasné využívanie tovarov a služieb, ktoré sú často poskytované súkromnými osobami. Zahŕňa tri kategórie relevantných aktérov:

¹⁰ EURÓPSKA KOMISIA. *Európska agenda pre kolaboratívne hospodárstvo*. [online]. Brusel, 2016. [cit. 2020-01-15]. Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0356&from=SKhttps://www.cambridge.org/core/books/theory-of-externalities-public-goods-and-club-goods/7E207CA8467BA6EF08361F4B5D5D7513#fndtn-contents>

- I. Poskytovateľov služieb, ktorí sa spoločne delia o svoje aktíva, zdroje, čas alebo schopnosti – môže ísť o súkromné osoby, ktoré príležitostne ponúkajú svoje služby (tzv. peers) alebo poskytovateľov služieb v rámci ich odbornej spôsobilosti (profesionálni poskytovatelia služieb)
- II. Používateľov týchto služieb
- III. Sprostredkovateľov, ktorí prostredníctvom online platformy spájajú poskytovateľov s používateľmi a zjednodušujú ich vzájomné transakcie (kolaboratívne platformy)

Súčasťou transakcií väčšinou nebýva zmena vlastníctva a tieto transakcie môžu viesť k tvorbe zisku alebo sa môžu vykonávať na neziskové účely.“ Zo všetkých uvedených definícií sa najviac stotožňujeme s touto verziou, pretože je podľa nášho názoru najpodrobnejšia a najzrozumiteľnejšie vysvetlená.

Pre Turbana (2016)¹¹ predstavuje zdieľaná ekonomika „ekonomický systém založený na koncepte zdieľania tovarov a služieb medzi zúčastnenými stranami, pričom takýto systém existuje v rôznych formách a základ pri jeho využívaní je tvorený informačnými technológiami v podobe digitálnych platforiem.“

Calo a Rosenblat (2017)¹² ju vnímajú ako „súbor techník a postupov, ktoré uľahčujú dôveryhodné transakcie medzi cudzincami na digitálnej platforme.“

Podobne definuje zdieľanú ekonomiku aj Botsmanová (2015)¹³, ktorá ju vymedzuje ako „ekonomický systém pozostávajúci z decentralizovaných sietí a trhov, ktoré odomykajú nevyužitú aktíva prostredníctvom uspokojovania potrieb spotrebiteľov spôsobom, ktorý obchádza tradičných sprostredkovateľov služieb.“ V súvislosti so slovným spojením nevyužitú aktíva sa častokrát používa aj výraz mŕtvy kapitál. Chovanculiak (2015)¹⁴ o ňom hovorí ako „o nevyužitých zdrojoch, ktorými disponuje prakticky každá domácnosť, pričom dnes ho dokáže zhodnotiť práve vďaka existujúcim platformám zdieľanej ekonomiky. Mŕtvy kapitál je vďaka tejto existencii už dávno oživený.“

¹¹ TURBAN, Efraim a kol. *Electronic Commerce 2018: A Managerial and Social Networks Perspective*. 9.vyd. Springer International Publishing, 2018. 636 s. ISBN 978-3-319-58714-1

¹² CALO, Ryan – ROSENBLAT, Alex. *The Taking Economy: Uber, Information, and Power*. [online]. Columbia Law Review, 2017. 68 s. ISBN 0010-1958. [cit. 2020-01-15]. Dostupné na: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=133451468&lang=sk&site=ehost-live>.

¹³ BOTSMAN, Rachel. *Defining the sharing economy: What is collaborative consumption – and what isn't?* [online]. Fast Company, 2015. [cit. 2020-01-16]. Dostupné na: <https://www.fastcompany.com/3046119/defining-the-sharing-economy-what-is-collaborative-consumption-and-what-isnt>

¹⁴ CHOVANCULIAK, Róbert. *Zdieľaná ekonomika* [online]. Iness, 2015. [cit. 2020-01-16]. Dostupné na <https://www.iness.sk/sk/stranka/10908-Zdielana-ekonomika>

Príchod zdieľanej ekonomiky narušil tradičné modely podnikania a priniesol so sebou nové obchodné modely, ktoré sú dôsledkom technologického pokroku. Na základe toho, akí aktéri sú do zdieľanej ekonomiky zapojení, môžeme trh rozdeliť na tri modely. Uvádza ich Tabuľka 1. Rozvoj týchto modelov podnietila globálna finančná kríza v roku 2009, ktorá sa zapríčinila o zníženú dôveru spotrebiteľov v podnikateľov. Spotrebitelia tak začali využívať tieto modely vo väčšej miere.¹⁵

Tabuľka 1: Modely zdieľanej ekonomiky

Model	Spôsob fungovania
1. P2P model	Zdieľanie prebieha medzi dvomi súkromnými jednotlivcami
2. B2C model	Zdieľanie prebieha medzi podnikom a zákazníkom
3. B2B model	Zdieľanie prebieha medzi dvomi podnikmi

Vlastné spracovanie podľa: Demary, 2014¹⁶

V súvislosti so zdieľanou ekonomikou sa najčastejšie skloňuje tzv. peer-to-peer model (P2P), v ktorom individualisti ponúkajú a dopytujú tovary a služby. Tie sú v tomto modeli zdieľané medzi jednotlivcami, v ktorom príslušná platforma prostredníctvom ktorej prebieha táto realizácia funguje ako sprostredkovateľ bez toho, aby tovary a služby produkovala. Tie sa spotrebiteľom účtujú alebo sú poskytované bezplatne (Couchsurfing). Hatzopoulos a Roma (2017)¹⁷ zároveň dodávajú, že v tomto modeli sú hranice medzi pojmami používateľ a poskytovateľ služieb často nejasné, pretože vystupujú ako rovesníci. Podľa údajov Európskej komisie (2018)¹⁸ tento model ročne využije vo všetkých krajinách EÚ 191 miliónov ľudí. Najtypickejšími príkladmi P2P modelu sú globálne platformy Airbnb a Uber. Na lepšiu vizuálnu predstavu tohto modelu slúži schéma v Obrázku 1.

¹⁵ EUROPEAN COMMISSION. *Case study summary*. [online]. Brusel, 2014. [cit. 2020-01-17]. Dostupné na: https://ec.europa.eu/growth/content/accessibility-based-business-models-peer-peer-markets_en

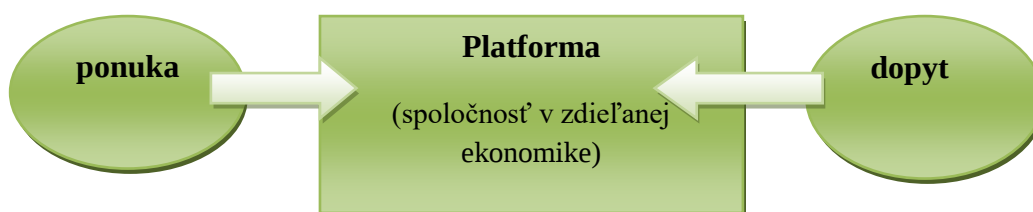
¹⁶ DEMARY, Vera. *Competition in the sharing economy*. [online]. Institut der deutschen Wirtschaft, 2014. [cit. 2020-02-01]. Dostupné na:

http://www.researchgate.net/publication/290096428_Competition_in_the_Sharing_Economy

¹⁷ HATZOPOULOS, Vassilis. – ROMA, Sofia. *Caring for Sharing? The Collaborative Economy under EU Law*. [online]. Common Market Law Review, 2017. [cit. 2020-01-17]. Dostupné na: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=120992841&lang=sk&site=ehost-live>.

¹⁸ BERACKA, Ján. *Zdieľaná ekonomika má v EÚ miliardový rozsah, môže ďalej rásť*. [online]. Finance Report, 2018. [cit. 2020-02-01]. Dostupné na: <https://www.finreport.sk/ekonomika/zdielana-ekonomika-ma-v-eu-miliardovy-rozsah-moze-dalej-rast/>

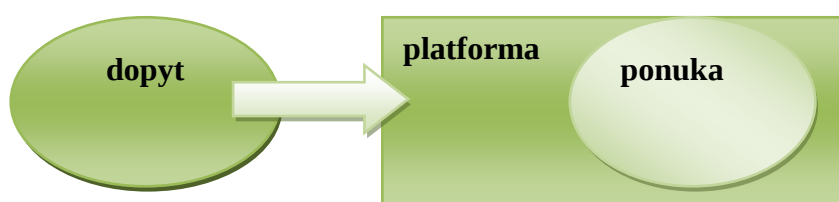
Obrázok 1: Schéma peer-to-peer modelu v zdieľanej ekonomike



Vlastné spracovanie podľa: Demary, 2014¹⁹

Druhým modelom je tzv. business-to-customer model (B2C). Rozdiel oproti predchádzajúcemu modelu spočíva v tom, že určitý majetok alebo službu vlastní podnik alebo inštitúcia, ktorá ho zároveň požičiava spotrebiteľom. Podobne ako v predchádzajúcom modeli, zákazník má prístup k tomuto majetku prostredníctvom mobilnej aplikácie alebo webovej stránky. Konkrétny príklad tohto typu predstavuje zdieľanie vozidiel (tzv. carsharing) medzi firmami a jednotlivcami prostredníctvom platformy Share Now²⁰, pričom ide o prenájom elektrických áut. Umožňuje zákazníkom mobilitu cez zriadenú sieť autopožičovní v Európe, Severnej Amerike a Ázii. V praxi to znamená, že zákazník si môže požičať auto z bodu A do bodu B, kde ho potom môže aj vrátiť. Schému tohto modelu predstavuje Obrázok 2. Ďalší príklad B2C modelu je streamovacia služba hudby Spotify, ktorá poskytuje spotrebiteľom prístup k viac ako 13 miliónom skladieb prostredníctvom smartfónov, tabletov či počítačov.

Obrázok 2: Schéma business-to-customer modelu v zdieľanej ekonomike



Vlastné spracovanie podľa: Demary, 2014²¹

¹⁹ DEMARY, Vera. *Competition in the sharing economy*. [online]. Institut der deutschen Wirtschaft, 2014. [cit. 2020-01-17]. Dostupné na:

[//www.researchgate.net/publication/290096428_Competition_in_the_Sharing_Economy](https://www.researchgate.net/publication/290096428_Competition_in_the_Sharing_Economy)

²⁰ LOGISTIKADNES.SK. *Car2Go sa spojí s DriveNow, ParkNow a ChargeNow*. [online]. [cit. 2020-01-17]. Dostupné na: <https://logistikadnes.sk/car2go-sa-spoj-s-drivenow-parknow-a-chargenov/>

²¹ DEMARY, Vera. *Competition in the sharing economy*. [online]. Institut der deutschen Wirtschaft, 2014. [cit. 2020-01-17]. Dostupné na:

[//www.researchgate.net/publication/290096428_Competition_in_the_Sharing_Economy](https://www.researchgate.net/publication/290096428_Competition_in_the_Sharing_Economy)

Posledný typ predstavuje business-to-business model (B2B). V tomto prípade prebieha zdieľanie majetku alebo služby medzi dvomi podnikmi alebo inštitúciami. Podniky môžu disponovať nadmernými zdrojmi, ktoré nevyužívajú, a preto ich poskytnú ďalšej firme, ktorá ich potrebuje. Ide napríklad o prenájom priestorov, strojov alebo iných statkov, pričom si ponúkajúce podniky prostredníctvom oživovania „mŕtveho kapitálu“ znižujú svoje náklady a vytvárajú zisk. Tento spôsob obchodovania sa realizuje najmä prostredníctvom outsourcingu. Ako príklad B2B modelu možno uviesť platformu Klickrent²², ktorá slúži na prenájom strojov a zariadení v stavebnom priemysle. Využívanie tohto modelu je dnes ešte zriedkavé. Napriek rýchlemu rozvoju zdieľanej ekonomiky v P2P modeloch si myslíme, že je len otázkou času, kedy sa začne B2B model rozvíjať väčšou intenzitou.

Ďalším dôležitým pojmom, ktorý je potrebné vymedziť pre správne pochopenie problematiky v predkladanej diplomovej práci je ochrana spotrebiteľa. Vychádzajúc zo slovenskej legislatívy, konkrétne zo Zákona o ochrane spotrebiteľov²³ sa spotrebiteľom rozumie „fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti.“ V pôsobení zdieľanej ekonomiky je spotrebiteľom osoba na strane dopytu, ktorá prostredníctvom platformy používa tovary alebo služby. Zásada ochrany spotrebiteľa vyplýva zo skutočnosti, že spotrebiteľia sú vo všeobecnosti chránení zákonom, pretože predstavujú slabšiu stranu. V zmluvnom vzťahu sa považuje spotrebiteľ za menej skúsenú osobu, ktorá má menej informácií v oblasti trhu ako predávajúci.²⁴

1.1.1 Platformy zdieľanej ekonomiky

Význam jednotlivých platforiem zdieľanej ekonomiky v súčasnosti čoraz viac naberá na dôležitosť. Jej rozvoj v posledných rokoch prenikol takmer do všetkých odvetví tradičnej ekonomiky vo vyspelých krajinách. Postupne preniká aj na Slovensko a má tendenciu pokračovať. Hodnota zdieľanej ekonomiky predstavovala v roku 2014 celosvetovo 15 miliárd dolárov. Do roku 2025 sa odhaduje jej vzrast na 335 miliárd dolárov²⁵.

Platforma v zdieľanej ekonomike pôsobí ako sprostredkovateľ tovaru alebo služby. Jej

²² BERTHOLD, Gerhald. *B2B Sharing : The next step for the sharing economy?* [online]. Lead Innovation Management, 2019.[cit. 2020-01-18]. Dostupné na: <https://www.lead-innovation.com/english-blog/b2b-sharing>

²³ ZÁKON O OCHRANE SPOTREBITEĽOV[online].[cit.2020-01-19]. Dostupné na: <https://www.epi.sk/zz/2007-250>

²⁴ SPOTREBITEĽ.[online]. *Ústredný portál verejnej správy*[cit. 2020-01-18]. Dostupné na: https://www.slovensko.sk/sk/zivotne-situacie/zivotna-situacia/_spotrebitel1/

²⁵ PWC. *Consumer Intelligence Series "The sharing economy"* [online]. 2015. [cit. 2020-01-19]. Dostupné na: https://www.pwc.fr/fr/assets/files/pdf/2015/05/pwc_etude_sharing_economy.pdf

vznik bol podnietený technologickým pokrokom, bez ktorého by fungovanie zdieľanej nebolo možné. Najčastejšie má podobu mobilnej aplikácie alebo webovej stránky. Spája poskytovateľov tovarov a služieb na strane ponuky, ktorí ponúkajú svoje nevyužívané aktíva a sprostredkúva transakcie. Existuje viacero dôvodov, prečo ľudia okrem získania finančných prostriedkov ponúkajú svoje aktíva. Sú nimi napríklad šetrenie prírodných zdrojov či jednoducho len pomoc druhému, pričom ich majetok využívaním nestratí na hodnote. Na strane dopytu stoja subjekty využívajúce spomínané tovary a služby, ktorí nimi nedisponujú z rôznych dôvodov a prístup k týmto veciam považujú za lepší ako vlastníctvo.²⁶

Sutherland a kolektív (2018)²⁷ vo svojej štúdii zaraďuje medzi celosvetovo najznámejšie platformy Uber a Airbnb, ktoré sú amerického pôvodu. Stali sa primárnymi nástrojmi vedeckých výskumov. Európska komisia (2018)²⁸ vo svojej štúdii okrem medzinárodných platforiem kvantifikuje aj domáce platformy jednotlivých členských krajín. Medzi slovenské domáce platformy môžeme zaradiť Jaspravim.sk²⁹, platformu predstavujúcu inzertný priestor na komunikáciu medzi predávajúcimi a kupujúcimi. Žltý Melón³⁰ ako alternatíva k tradičnému bankovníctvu predstavuje prvú slovenskú platformu kolektívneho požičiavania spájajúcu žiadateľov o pôžičku zo Slovenska a Českej republiky s investormi z celej EÚ.

Platforiem zdieľanej ekonomiky je v súčasnosti mnoho a zasahujú do rôznych odvetví. Analýza spoločnosti Pwc (2015)³¹ uvádza päť najdôležitejších odvetví zdieľaného hospodárstva: financie, bývanie, doprava, služby domácností a profesionálne služby. Podobným spôsobom kategorizuje zdieľanú ekonomiku aj Európska komisia (2018)³². Delí

²⁶ KATZ, Vanessa. *Regulating the Sharing Economy*. [online]. *Berkeley Technology Law Journal*, 2015. 60 s. ISSN 1086-3818[cit. 2020-01-20]. Dostupné na:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=112303708&lang=sk&site=ehost-live>.

²⁷ SUTHERLAND, Will. – HOSSEIN, Mohammad. *The sharing economy and digital platforms: A review and research agenda*. [online]. ResearchGate, 2018. [cit. 2020-01-20]. Dostupné na:

https://www.researchgate.net/publication/326394637_The_Sharing_Economy_and_Digital_Platforms_A_Review_and_Research_Agenda

²⁸ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy in the EU*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-20]. Dostupné na: http://www.technopolis-group.com/wp-content/uploads/2018/08/CE_Final-report_PartA_Final_230218.pdf

²⁹ JASPRAVIM. [online]. [cit. 2020-02-01]. Dostupné na: <https://www.jaspravim.sk/casto-kladene-otazky>

³⁰ ŽLTÝMELÓN. *Osviežujúci spôsob ako si požičať a investovať*. [online]. [cit. 2020-01-20]. Dostupné na: https://www.zltymelon.sk/investovanie_uvod_1?language=sk_SK

³¹ PWC. *Consumer Intelligence Series "The sharing economy"* [online]. 2015. [cit. 2020-01-20]. Dostupné na: https://www.pwc.fr/fr/assets/files/pdf/2015/05/pwc_etude_sharing_economy.pdf

³² EURÓPSKA KOMISIA. *Európska agenda pre kolaboratívne hospodárstvo*. [online]. Brusel, 2016. [cit. 2020-02-11]. Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0356&from=SKhttps://www.cambridge.org/core/books/theory-of-externalities-public-goods-and-club-goods/7E207CA8467BA6EF08361F4B5D5D7513#fndtn-contents>

ju do štyroch sektorov, ktoré uvádza Tabuľka 2. Domnievame sa, že uvedené členenie sa môže v budúcnosti rozšíriť vzhľadom na dynamický a neustále sa rozvíjajúci charakter zdieľanej ekonomiky.

Tabuľka 2 : Kategorizácia zdieľanej ekonomiky

Oblasť	Príklady platforiem
1. Oblasť ubytovania	I. Krátkodobý prenájom nehnuteľností alebo ich častí – <i>Airbnb</i> (alternatíva hotelov) II. online dovolenkový prenájom – <i>HomeAway</i> III. poskytnutie ubytovania miestnymi obyvateľmi bezplatne – <i>Couchsurfing</i>
2. Oblasť dopravy	I. Odvoz v rámci mesta – <i>Uber</i> , <i>Taxify</i> (alternatíva taxi služieb) II. Medzimestské, diaľkové služby – <i>Blablacar</i> III. Prenájom dopravného prostriedku – <i>Up!City</i> IV. Online doručovanie jedál z lokálnych reštaurácií – <i>Deliveroo</i>
3. Oblasť online zručností	I. sieť profesionálnych služieb na požiadanie – <i>Upwork</i> II. sieť domácich prác na požiadanie – <i>Jaspravim.sk</i>
4. Oblasť financií	I. crowdfundingové platformy prepájajúce podnikateľské subjekty s investormi – <i>Kickstarter</i> II. pôžičkové platformy – <i>Lendingclub</i> , <i>Žltý melón</i>

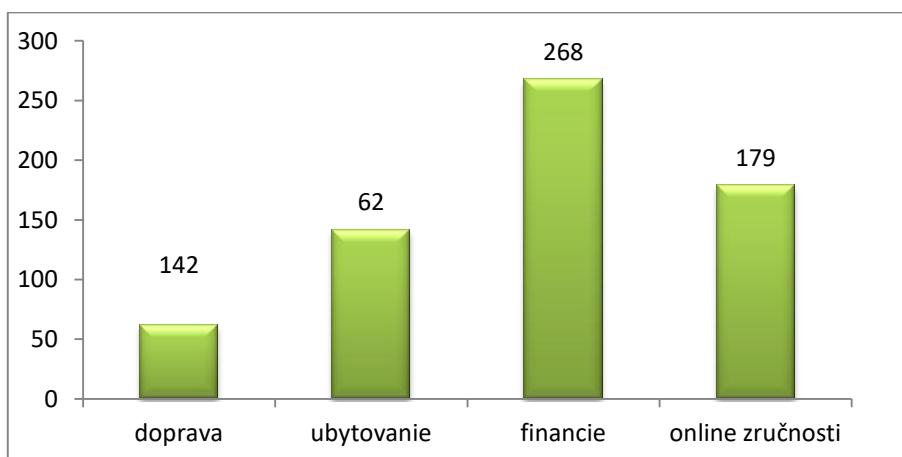
Vlastné spracovanie podľa: European Commission³³

Uvedené kategórie na území EÚ v roku 2016 tvorilo 651 platforiem, pričom väčšina z nich bola európskeho pôvodu.³⁴ 95% platforiem realizuje svoje transakcie za účelom dosiahnutia zisku. Graf 1 v súvislosti s uvedenými sektormi zobrazuje štruktúru platforiem podľa jednotlivých sektorov.

³³ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy at sector level in the 28 EU member states*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-21]. Dostupné na: <http://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/0cc9aab6-7501-11e8-9483-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-72448580>

³⁴ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy in the EU*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-21]. Dostupné na: http://www.technopolis-group.com/wp-content/uploads/2018/08/CE_Final-report_PartA_Final_230218.pdf

Graf 1: Štruktúra platforiem podľa sektorov v EÚ v roku 2016



Vlastné spracovanie podľa: European Commission³⁵

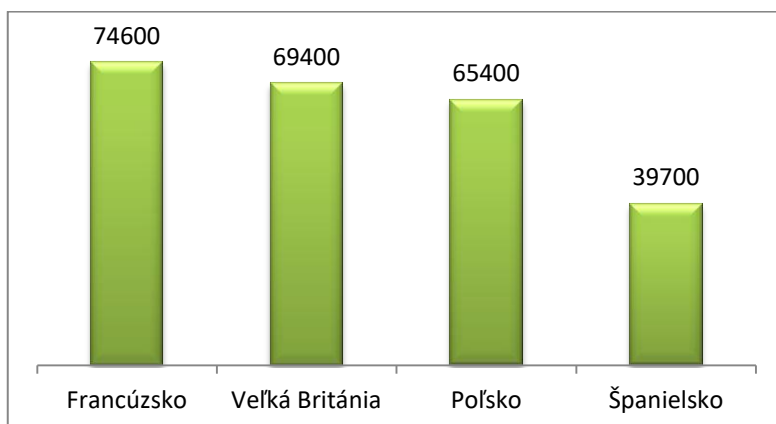
Sektor financií má dominantnú pozíciu pokiaľ ide o príjmy, ktoré vygeneroval v rámci všetkých sektorov najviac (9,6 miliárd eur). Je to spôsobené veľkým počtom aktívnych platforiem v sektore (268), ale aj povahou sektora (získavanie finančných prostriedkov). Sektor ubytovania je tvorený len 62 platformami, pretože v tomto sektore dominuje platforma Airbnb, ktorá ponecháva menej príležitostí pre domáce platformy. V sektoroch doprava a online zručnosti ide predovšetkým o domáce platformy, ale aj v týchto oblastiach pôsobia platformy medzinárodného významu.

Európska komisia zároveň dodáva, že počet platforiem by sa nemal považovať za ukazovateľa rozvoja zdieľanej ekonomiky, pretože mnohé platformy sú ešte v počiatočnej fáze vývoja a miera, akou ovplyvnia hospodárstvo krajiny smerom do budúcnosti sa nedá jednoznačne odhadnúť.

Výhody plynúce z platforiem zdieľanej ekonomiky spočívajú v tom, že pôsobia ako generátor príjmov a pracovných miest. Celková veľkosť hospodárstva zdieľanej ekonomiky v roku 2016 predstavovala 26,5 miliárd eur. Na celkovom HDP EÚ-28 sa v skutočnosti podieľala len 0,17%. Z pohľadu zamestnanosti vytvorili platformy zdieľanej ekonomiky v EÚ spolu 394 000 pracovných miest, čo predstavuje 0,15% celkovej zamestnanosti. Graf 2 uvádza vytvorený počet pracovných miest, ktoré zdieľaná ekonomika generovala v najväčších trhoch zdieľanej ekonomiky v rámci EÚ.

³⁵ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy in the EU*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-20]. Dostupné na: http://www.technopolis-group.com/wp-content/uploads/2018/08/CE_Final-report_PartA_Final_230218.pdf

Graf 2: Počet vytvorených pracovných miest zdieľanou ekonomikou v najväčších trhoch EÚ v roku 2016



Vlastné spracovanie podľa: European Commission³⁶

Uvedené krajiny vygenerovali aj najviac príjmov v zdieľanej ekonomike. Spolu s Nemeckom, Talianskom a Dánskom tvoria približne 80% celkových príjmov vygenerovaných v rámci EÚ a patria medzi najväčšie trhy zdieľanej ekonomiky v EÚ. Podľa najnovších dostupných údajov Eurostatu využilo ubytovanie prostredníctvom platforiem zdieľanej ekonomiky v roku 2019 priemerne 21% Európanov. Využívanie ubytovania prostredníctvom týchto platforiem z roku na rok rastie nielen v EÚ, ale aj na Slovensku. V roku 2019 si zarezervovalo ubytovanie doma i v zahraničí 21% Slovákov prostredníctvom platforiem zdieľanej ekonomiky, čo predstavuje v porovnaní s predchádzajúcim rokom vzrast o 2%.³⁷ Pre porovnanie s tradičným poskytovateľom ubytovania prenocuje celosvetovo prostredníctvom platformy Airbnb v priemere o 22% ľudí viac ako v jednej z najväčších hotelových sietí Hilton.³⁸

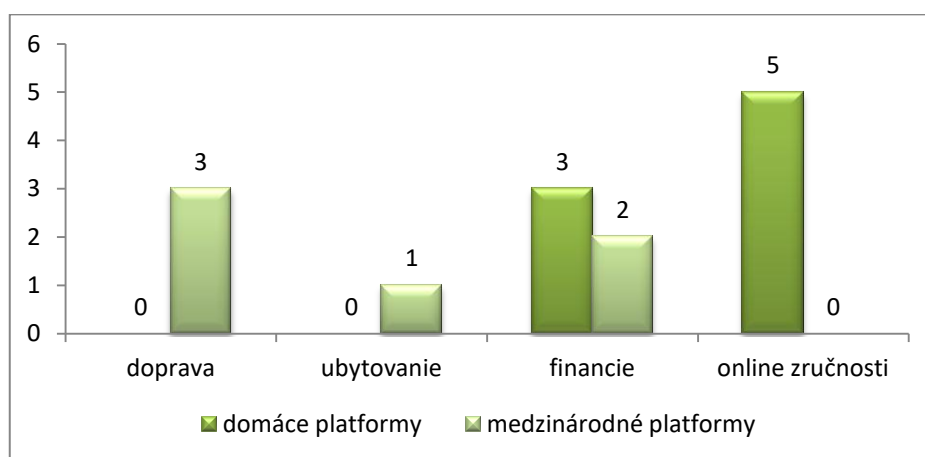
V podmienkach Slovenskej republiky vygenerovala zdieľaná ekonomika 122 miliónov eur a vytvorila 3575 pracovných miest. Inými slovami sa podieľala 0,15% na celkovej zamestnanosti a 0,13% na národnom HDP krajiny. Nasledujúci Graf 3 ukazuje štruktúru domácich a medzinárodných platforiem pôsobiacich na slovenskom trhu.

³⁶ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy in the EU*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-22]. Dostupné na: http://www.technopolis-group.com/wp-content/uploads/2018/08/CE_Final-report_PartA_Final_230218.pdf

³⁷ EUROSTAT. *Are you part of the collaborative economy?* [online]. European Commission, 2019. [cit. 2020-01-22]. Dostupné na: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/setupDownloads.do>

³⁸ PWC. *Consumer Intelligence Series "The sharing economy"* [online]. 2015. [cit. 2020-01-22]. Dostupné na: https://www.pwc.fr/fr/assets/files/pdf/2015/05/pwc_etude_sharing_economy.pdf

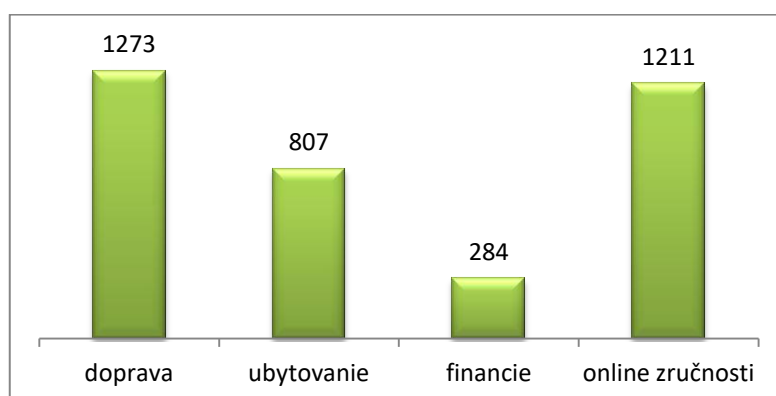
Graf 3: Štruktúra domácich a medzinárodných platforiem v SR v roku 2016



Vlastné spracovanie podľa: European Commission³⁹

Najväčší počet domácich platforiem na Slovensku sa nachádza v sektore online zručností vrátane platforiem Domelia alebo Jaspravim.sk. Tento sektor vygeneroval aj najviac príjmov, a to 66 miliónov eur. Za ním nasledoval sektor financií s 25 miliónmi eur. Domáce platformy pôsobia aj v sektore financií, kde pôsobí platforma Žltýmelón. V sektore ubytovania a dopravy Slovensko nedisponuje vlastnými platformami a trh je poháňaný predovšetkým medzinárodnými platformami ako Airbnb v sektore ubytovania a Uber, Taxify a Blablacar v sektore dopravy. Počet pracovných miest, ktoré boli vytvorené platformami zdieľanej ekonomiky uvádza Graf 4.

Graf 4: Počet pracovných miest vytvorených platformami zdieľanej ekonomiky v SR v roku 2016



Vlastné spracovanie podľa: European Commission⁴⁰

³⁹ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy in the EU*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-22]. Dostupné na: http://www.technopolis-group.com/wp-content/uploads/2018/08/CE_Final-report_PartA_Final_230218.pdf

Najväčšie sektory predstavuje doprava a online zručnosti. Príčinou je fakt, že používatelia si prostredníctvom týchto platforiem môžu dodatočne privyrobiť popri svojom zamestnaní. Z právneho hľadiska sú legislatívne upravené sektory v doprave a v ubytovaní. Od 1.1.2018 platí zdaňovanie digitálnych platforiem.⁴¹ Dane musia odvádzať podnikatelia, ktorí prenajímajú svoje nehnuteľnosti prostredníctvom platforiem Airbnb a Booking.com. Odvádzanie daní sa vzťahuje aj na taxikárov podnikajúcich prostredníctvom platforiem Uber, Bolt či Hopin. Pre ostatné sektory neboli zatiaľ vydané žiadne vnútroštátne nariadenia. Pre zdieľanú ekonomiku ako celok doteraz na Slovensku nebol vydaný žiaden individuálny právny rámec.

V porovnaní s najväčšími trhmi EÚ je trh zdieľanej ekonomiky Slovenska relatívne malý. Podľa nášho názoru to je prirodzené, pretože Slovensko je samo o sebe malou ekonomikou. Myslíme si, že zdieľaná ekonomika má potenciál rásť, pričom tento rast jej bude umožnený správnym nastavením regulačného rámca v rámci krajiny. V súčasnom digitálnom svete je úloha platforiem zdieľanej ekonomiky dôležitá. Ich využívanie má potenciál napomôcť k rozvoju cestovného ruchu, zvýšeniu zamestnanosti a smerovať k zvyšovaniu životnej úrovne občanov.

1.1.2 Používateľ online platforiem na dopytovej strane trhu

Používateľ online platforiem v zdieľanej ekonomike je v rôznych publikáciách označovaný viacerými výrazmi. V literatúre právneho charakteru, či už v súvislosti so slovenskými zákonmi alebo európskymi nariadeniami a smernicami je vnímaný ako spotrebiteľ. V bežne dostupných publikáciách akými sú odborné časopisy alebo v rôznych štúdiách je častokrát označovaný ako zákazník či užívateľ.

Z demografického hľadiska využíva platformy zdieľanej ekonomiky segment mladých ľudí s vyšším vzdelaním.⁴² Až 55% mladých ľudí využíva služby jednotlivých platforiem prostredníctvom mobilných aplikácií. Podľa prieskumu poradenskej spoločnosti Pwc (2015)⁴³ ide predovšetkým o vekovú kategóriu v rozmedzí 18 až 24 rokov. Aspara

⁴⁰ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy in the EU*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-22]. Dostupné na: http://www.technopolis-group.com/wp-content/uploads/2018/08/CE_Final-report_PartA_Final_230218.pdf

⁴¹ KOLLÁROVÁ, Zdenka. *Zdanenie online gigantov: Čo krajina, to iná daň?* [online]. Pravda, 2019. [cit. 2020-01-23]. Dostupné na: <https://ekonomika.pravda.sk/ludia/clanok/506723-zdanenie-online-gigantov-co-krajina-to-ina-dan/>

⁴² ZELLER, Johannes. *Nie vlastniť, ale zdieľať prostredníctvom aplikácií*. [online]. Goethe institut, 2018. [cit. 2020-01-23]. Dostupné na: <https://www.goethe.de/ins/sk/sk/kul/mag/21321336.html>

⁴³ PWC. *Consumer Intelligence Series "The sharing economy"*. [online]. 2015. [cit. 2020-01-23]. Dostupné na: https://www.pwc.fr/fr/assets/files/pdf/2015/05/pwc_etude_sharing_economy.pdf

a Witkowski (2019)⁴⁴ zároveň dodávajú, že zdieľaná ekonomika ponúka širší výber pre spotrebiteľa, a preto skôr inteligentnejší ľudia majú tendenciu zapojiť sa do tohto procesu. Používatelia online platforiem uprednostňujú zdieľanie pred vlastníctvom hmotných vecí a svoje finančné prostriedky preferujú využiť skôr na cestovanie, investície do vzdelania a zdravý životný štýl. V kontexte rozvoja zdieľanej ekonomiky Makovský (2017)⁴⁵ zdôrazňuje, že ide predovšetkým o kultúrny posun. Vysvetľuje, že súčasná generácia uprednostňuje skôr kontakt s priateľmi a susedmi ako s korporáciami.

Používateľ platforiem benefituje z účasti na zdieľanej ekonomike najmä tým, že mu umožňuje získať určité služby a tovary cenovo výhodnejšie v komparácii s tradičnou ekonomikou. Využívaním online platforiem má jednoduchý prístup k väčšiemu množstvu tovarov a služieb, z ktorých si môže vyberať a prináša mu aj úspory nákladov.⁴⁶ V porovnaní s hotelmi sú napríklad služby prostredníctvom platformy Airbnb cenovo výhodnejšie a zážitkovejšie. Zážitok predstavujú netradičné formy ubytovania, ktoré sa odlišujú od hotelových izieb. Už aj v rámci Slovenska si dokáže používateľ rezervovať netradičné formy ubytovania akými je napríklad stredoveký kaštieľ v Kotešovej, safari stan v Čebovciach či ľudový domček v Rajeckých Tepliciach.⁴⁷

Nevýhoda, ktorá sa častokrát pripisuje používateľovi zapojenému do zdieľanej ekonomiky je menšia zákonná ochrana práv, ktorá sa nemusí vzťahovať na všetky transakcie realizované prostredníctvom platformy. Na rozdiel od tradičnej ekonomiky môže používateľ online platforiem do istej miery chrániť aj sám seba práve vďaka reputačným systémom zabudovaným v platformách s obojstrannou spätnou väzbou. Používatelia tovarov a služieb prostredníctvom online platforiem zdieľanej ekonomiky priamo po uplynutí doby využívania služby alebo prenájmu tovaru hodnotia ich poskytovateľa. Týmto spôsobom poskytujú informácie o kvalite a (ne)odporúčaní využitia tovaru alebo služieb iným užívateľom, ktorí v budúcnosti prejavia záujem o tento druh služby či tovaru.

⁴⁴ ASPARA, Jaakoo. – WITTKOWSKI, Kristina. *Sharing-dominant logic? Quantifying the association between consumer intelligence and choice of social access modes.*[online]. Journal of Consumer Research, 2019. 201-222 s. ISSN 0093-5301. Dostupné na: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=fd5c8d65-eacb-4bf9-8adc-aa7002ead687%40sdc-v-sessmgr02>

⁴⁵ MAKOVSKÝ, Petr. *The Shared Economy in the Czech Republic in 2017 and Resulting Problems in Short-Term Housing Rentals.*[online]. Economic Studies & Analyses, 2017. 144-159 s. ISSN 1802-792X. Dostupné na: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=fd5c8d65-eacb-4bf9-8adc-aa7002ead687%40sdc-v-sessmgr02>

⁴⁶ RANCHORDÁS, Sofia. *Sharing Economy: New Rules for New Times.*[online]. IESE Insight, 2016.32-39s. ISSN 2013-3901. Dostupné na: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=4&sid=fd5c8d65-eacb-4bf9-8adc-aa7002ead687%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9c2smc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=119125201&db=bth>

⁴⁷ SÓDA. *10 nádherných Airbnb ubytovaní na Slovensku.* [online]. 2016. [cit. 2020-01-23]. Dostupné na: <https://soda.o2.sk/miesta/kam-po-slovensku/10-nadhernych-airbnb-ubytovani-na-slovensku/>

Ochranu spotrebiteľa zabudovanú v samotnej platforme možno vnímať aj v súvislosti so súčasnou situáciou koronavírusu COVID-19. Ubytovacia platforma Airbnb prijala špeciálne opatrenia, ktoré chránia spotrebiteľa. Konkrétne ide o podmienky pre stornovanie ubytovania pre rizikové oblasti. Pokiaľ si spotrebiteľ rezervoval ubytovanie, môže kedykoľvek zrušiť svoju žiadosť bez storno poplatku. Pri zrušení svojej rezervácie dostane zákazník náhradu v plnej výške vrátane všetkých poplatkov. Tieto oprávnenia sa vzťahujú výlučne na zákazníkov, ktorí cestujú do alebo z ťažko zasiahnutých regiónov a každého, kto nemôže dokončiť svoj pobyt z dôvodu oficiálnych cestovných obmedzení v súvislosti s koronavírusom.⁴⁸

Na druhej strane je samotná ochrana prostredníctvom platformy garantovaná aj pre stranu ponuky, poskytovateľa služieb. Prvok ochrany je reálne zabudovaný v platformách Uber a Airbnb. Uber ponúka poistenie škody pre ich vodičov. Airbnb sa zaväzuje preplatiť škodu do výšky jedného milióna eur, ktorá vznikne poskytovateľovi služby.⁴⁹ Cieľom týchto opatrení je vytvoriť vzájomnú dôveru medzi participujúcimi stranami.

Správanie používateľa online platformy na strane dopytu pri zlyhaní služieb v zdieľanej ekonomike je predmetom skúmania Suri a kolektívu (2019).⁵⁰ Vysvetľujú, že poskytovatelia služieb síce konajú ako mikropodnikatelia, ale väčšinou ide o amatérov a je prirodzené, že pri existencii ľudského faktora dochádza niekedy k zlyhaniu služby. V tom prípade má používateľ na výber dve možnosti – buď bude obviňovať poskytovateľa alebo sprostredkovateľa služby. Prostredníctvom vykonania experimentálnych štúdií analytici prišli k záveru, že spotrebiteľia sú ochotnejší odpustiť zlyhanie poskytovateľom služieb, najmä ak mu nebolo možné predísť a sú viac empatickí s poskytovateľmi. Tu vzniká výhoda, ktorú nadobúdajú spoločnosti zdieľanej ekonomiky na rozdiel od tradičných poskytovateľov služieb. Fakt, že zákazníci oddeľujú zlyhanie služieb od samotnej platformy v konečnom dôsledku chráni dobré meno platformy.

Z pohľadu používateľa online platformami na dopytovej strane trhu vnímame zdieľanú ekonomiku pozitívne a využívame ju vo väčšej miere v komparácii so službami tradičných

⁴⁸ AIRBNB. *Informácie a zásady uplatnenia poľahčujúcich okolností v súvislosti s koronavírusom*. [online]. [cit. 2020-03-11]. Dostupné na: https://sk.airbnb.com/help/article/2701/inform%C3%A1cie-a-z%C3%A1sady-uplatnenia-po%C4%BEah%C4%8Duj%C3%BAcich-okolnost%C3%AD-v-s%C3%BAvislosti-s-koronav%C3%ADrusom?_set_beve_on_new_domain=1579960076_NDhjOTliZTc1OTYy

⁴⁹ CHOVANCULIAK, Róbert. *Zdieľaná ekonomika*. [online]. Iness, 2015. [cit. 2020-01-24]. Dostupné na: <https://www.iness.sk/sk/stranka/10908-Zdielana-ekonomika>

⁵⁰ SURI, Anshu. – HUANG, Bo. – SÉNÉCAL, Sylvain. *I Can Forgive You, But I Can't Forgive the Firm: An Examination of Service Failures in the Sharing Economy*. [online]. Journal of Marketing Theory & Practice, 2019, č. 4. 355-370 s. ISSN 10696679. [cit. 2020-01-25]. Dostupné na: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eoh&AN=51015551&lang=sk&site=ehost-live>.

poskytovateľov. Používanie platformy Uber predstavuje vďaka mobilnej aplikácii rýchly, jednoduchý a cenovo výhodnejší spôsob v komparácii s taxi službami v Bratislave. V prípade, že so službou nie sme spokojní, stotožňujeme sa s tvrdením, že nie sme spokojní s poskytovateľom služby. Nikdy nie sme nahnevaní na samotného vodiča, pretože po vysvetlení zlyhania z jeho strany dokážeme odpustiť už len preto, že sme ľudia, ktorí občas robia chyby. Stupeň emocionálnej inteligencie má v mnohých prípadoch dôležitú úlohu. Napokon, ak sme naozaj nespokojní s vodičom, po ukončení jazdy mu jednoducho dáme nízke hodnotenie. Tento systém vnímame ako efektívnejší v porovnaní s klasickými taxislužbami a našu ochranu vnímame ako dostatočne zabezpečenú.

1.2 Ochrana spotrebiteľa v prostredí zdieľanej ekonomiky v Európskej únii

Európska komisia uznáva ekonomický, sociálny a enviromentálny potenciál zdieľanej ekonomiky. Ochrana istôt a práv spotrebiteľov je prioritou všetkých jej politík. Európska spotrebiteľská politika predstavuje partnerstvo medzi EÚ, jej členskými štátmi a občanmi, pričom právne predpisy zaručujú všetkým spotrebiteľom minimálnu úroveň bez ohľadu na krajinu pôvodu a uplatniteľné vnútroštátne predpisy.⁵¹

Vo všeobecnosti je oblasť ochrany zákazníkov v EÚ zabezpečená súborom práv a povinností (acquis) v podobe smerníc a nariadení, ktoré sú záväzné pre všetky členské štáty EÚ. Záväzné je aj ich dodržiavanie. Na spotrebiteľov sa vzťahujú všetky právne predpisy, ktoré uvádza Tabuľka 3.

Uvedené právne predpisy však neznamenajú, že ochrana spotrebiteľov je zahrnutá výlučne len v nich, pretože samotné práva spotrebiteľa a jeho následná ochrana je prepojená aj s inými smernicami ako napríklad Smernica o službách 2006/123/EC na vnútornom trhu. Táto smernica je zároveň kľúčová aj pre stranu ponuky, čiže pre podnikateľské subjekty, ktoré sú povinné ju dodržiavať. Jednotný právny rámec zdieľanej ekonomiky ako celku a ochrany spotrebiteľa v nej v súčasnosti neexistuje.

⁵¹ EURÓPSKA KOMISIA. *Politiky Európskej únie: Spotrebiteľia*. [online]. Úrad pre vydávanie publikácií Európskej únie, 2014. [cit. 2020-01-24]. Dostupné na: http://publications.europa.eu/resource/cellar/04528f17-ca4c-43c9-b03c-941c8675661f.0010.02/DOC_1

Tabuľka 3: Ochrana spotrebiteľa v EÚ v právnych predpisoch (acquis)

Smernica č. 93/13/EHS o nekalých praktikách v spotrebiteľských zmluvách
Smernica č. 98/6/EC o ochrane spotrebiteľa pri označovaní cien výrobkov ponúkaných spotrebiteľom
Smernica č. 1999/44/EC o niektorých aspektoch predaja spotrebného tovaru a s ním súvisiacich záruk
Smernica č. 2001/95/EC o všeobecnej bezpečnosti výrobkov
Smernica č. 2005/29/EC o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu
Smernica 2006/144/EC o klamlivej a porovnávacej reklame
Smernica 2011/83/EU o právach spotrebiteľov
Smernica 2013/11/EU o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
Nariadenie EÚ č.524/2013 o online riešení spotrebiteľských sporov

Vlastné spracovanie podľa: Slovak Business Agency⁵²

Zdieľaná ekonomika prináša so sebou nejasnosti, nakoľko vyššie uvedené právne predpisy sú založené na princípe dvoch zmluvných strán, a to podnikateľa a zákazníka. Platformy zdieľanej ekonomiky tento princíp narúšajú, pretože predstavujú tretiu stranu a v tejto súvislosti ide o multilaterálne vzťahy. V dôsledku ich existencie nastáva problém tzv. asymetrickej informácie, čo znamená, že ide o situáciu, v ktorej má jedna strana kontraktu viac informácií ako druhá strana, pričom spravidla je informovanejšou stranou poskytovateľ tovaru alebo služby, ktorý má o predmete predaja viac informácií ako kupujúci.⁵³

V rámci bilaterálnych vzťahov je jednoznačné určiť podnikateľa a spotrebiteľa, pričom obchodné a spotrebiteľské právo EÚ tradične chráni účastníka v slabšej pozícii (spotrebiteľa). V rámci špecifických multilaterálnych vzťahov sa však vďaka existencii platforiem nedá jednoznačne určiť účastník v slabšej pozícii.

⁵² SLOVAK BUSINESS AGENCY. *Analýza zdieľanej ekonomiky v prostredí malých a stredných podnikov*. [online]. 2018.[cit. 2020-01-12]. Dostupné na:

http://www.sbagency.sk/sites/default/files/6_analyza_zdielanej_ekonomiky_v_prostredii_msp.pdf

⁵³ CHOVANCULIAK, Róbert. *Viac reputácie, menej regulácie*. [online]. Iness, 2018. [cit. 2020-01-25].

Dostupné na: https://iness.sk/sites/default/files/media/file/pdf/IPN/IPN_Menej_regulacie_viac_reputacie.pdf

Uvedenými nejasnosťami sa čiastočne zaoberá Európska komisia (2018).⁵⁴ Na základe pojmov spotrebiteľ a obchodník vysvetľuje, že právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa sa vzťahujú na akúkoľvek platformu zdieľanej ekonomiky, ak ide o obchodníka v zmysle právnej definície. Ak sú však transakcie vykonávané medzi spotrebiteľmi, v tom prípade sa na nich spotrebiteľské a obchodné právo EÚ nevzťahuje. Pre tieto nejasnosti ponúka celý rad aplikovateľných odporúčaní za akých okolností možno považovať poskytovateľa služieb za obchodníka, aby sa potom ochrana spotrebiteľov mohla uplatňovať v rámci existujúcich právnych predpisov obchodného a spotrebiteľského práva EÚ. Odporúčania, ktorými možno odlíšiť poskytovateľa služby od obchodníka zahrňujú faktory ako frekvencia služieb, snaha o dosiahnutie zisku či výška obratu. Je však na národnej legislatíve jednotlivých členských štátov zadefinovať a určiť si tento vzťah. Myslíme si, že vzhľadom na odlišnosť a špecifickosť jednotlivých platforiem je komplikované vytvoriť všeobecný právny rámec zdieľanej ekonomiky platný pre všetkých účastníkov. To môže byť dôvodom, prečo sa EÚ a jednotlivé krajiny zameriavajú na konkrétne platformy v zdieľanej ekonomike.

Konkrétnym príkladom je platforma Airbnb, ktorá dominuje vo všetkých členských štátoch. Európska komisia a spotrebiteľské úrady EÚ pod vedením Nórska ju v júli 2018 požiadali o zosúladenie svojich podmienok so spotrebiteľskými pravidlami EÚ a o väčšiu transparentnosť pri prezentovaní svojich cien. Cieľom týchto požiadaviek bolo zabezpečiť vyššiu ochranu spotrebiteľa.⁵⁵ Uvádza ich Tabuľka 4.

Výsledkom bolo, že platforma reagovala na všetky uvedené požiadavky. Svoje postupy a podmienky úplne prispôbila pravidlám EÚ.⁵⁶ Na tomto prípade možno pozorovať významný vplyv EÚ na jednotlivé platformy. Pokiaľ chcú platformy na európskom trhu pôsobiť, musia rešpektovať všetky pravidlá v súlade s platnými európskymi nariadeniami a smernicami. EÚ dokáže ochranu spotrebiteľa upravovať a regulovať práve prostredníctvom platforiem, ktoré dokážu potrebné požiadavky implementovať do svojich systémov.

⁵⁴ EURÓPSKA KOMISIA. *Európska agenda pre kolaboratívne hospodárstvo*. [online]. Brusel, 2016. [cit. 2020-01-25]. Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0356&from=SK><https://www.cambridge.org/core/books/theory-of-externalities-public-goods-and-club-goods/7E207CA8467BA6EF08361F4B5D5D7513#fndtn-contents>

⁵⁵ EURÓPSKE NOVINY. *Spoločnosť Airbnb sa zaviazala zlepšiť transparentnosť v oblasti cien*. [online]. 2018. [cit. 2020-01-28]. Dostupné na: <https://europskenoviny.sk/2018/09/21/spolocnost-airbnb-sa-zaviazala-zlepsit-transparentnost-v-oblasti-cien/>

⁵⁶ SITA. *Ubytovacia platforma Airbnb sa prispôbila pravidlám Európskej únie*. [online]. Pravda, 2019. [cit. 2020-01-28]. Dostupné na: <https://ekonomika.pravda.sk/ludia/clanok/519092-ubytovacia-platforma-airbnb-sa-prisposobila-pravidlam-europskej-unie/>

Tabuľka 4: Požiadavky Európskej komisie pre zosúladenie podmienok fungovania Airbnb

1. Uvedenie celkovej ceny a povinných poplatkov od počiatočného vyhl'adávania ubytovania	4. Spotrebiteľ musí mať pokyny v jasnom a zrozumiteľnom jazyku
2. V prípade, že cenu nie je možné vopred vypočítať – informácia o dodatočných poplatkoch	5. Spotrebiteľ musí byť informovaný o mieste konania prípadných súdnych sporov
3. Uvedenie, či ponuka ubytovania je poskytovaná súkromným alebo profesionálnym hosťiteľom	6. Platforma musí jasne definovať podmienky, podľa ktorých dochádza k vráteniu peňazí, odškodneniu a vymáhaniu náhrad

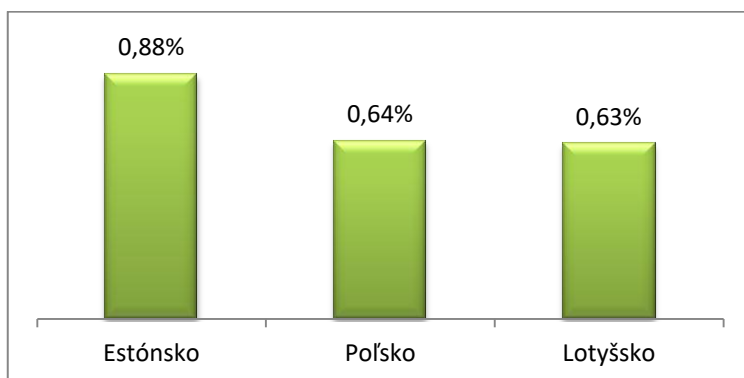
Vlastné spracovanie podľa: Euroactiv⁵⁷

Otázka, do akej miery je ochrana spotrebiteľa v zdieľanej ekonomike garantovaná závisí od postoja jednotlivých členských štátov EÚ a od spôsobu, akým zapracujú legislatívu zdieľanej ekonomiky do svojich vnútroštátnych predpisov.

Postoj krajín ku zdieľanej ekonomike je rozdielny a rovnako sa líši aj stupeň jej rozvoja v krajinách. Graf 5 ukazuje podiel zdieľanej ekonomiky na celkovom HDP krajín. Ide o krajiny s najvyšším podielom zdieľanej ekonomiky na HDP v rámci členských štátov EÚ. Hospodárstvo zdieľanej ekonomiky v nich má významné zastúpenie. Na porovnanie týchto krajín slúži Graf 6, ktorý zobrazuje krajiny EÚ, v ktorých má zdieľaná ekonomika najmenší vplyv na hospodárstvo týchto krajín.

Z grafov možno pozorovať veľké percentuálne rozdiely medzi jednotlivými krajinami. Priemerný podiel zdieľanej ekonomiky na celkovom HDP krajiny v EÚ tvoril 0,2%.

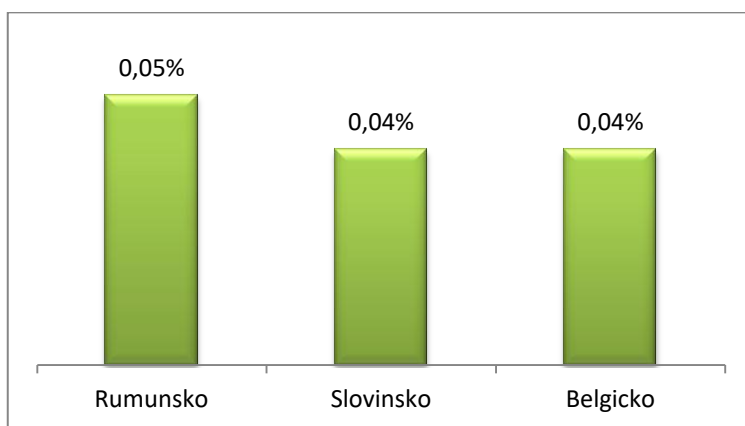
Graf 5 : Podiel zdieľanej ekonomiky na HDP krajín v roku 2016



Vlastné spracovanie podľa: European Commission⁵⁸

⁵⁷ EUROACTIV.SK. *Airbnb porušuje pravidlá Únie pre ochranu spotrebiteľa. Komisia žiada nápravu.* [online]. 2018. [cit. 2020-01-28]. Dostupné na: <https://euractiv.sk/section/ekonomika-a-euro/news/airbnb-porushuje-pravidla-unie-pre-ochranu-spotrebitele-komisia-ziada-napravu/>

Graf 6: Podiel zdieľanej ekonomiky na HDP krajín v roku 2016



Vlastné spracovanie podľa: European Commission⁵⁹

Dôležitým zistením Európskej komisie (2018)⁶⁰ bolo, že v krajinách, kde je vytvorené priaznivé podnikateľské prostredie a vláda podnikla kroky na odstránenie trhových bariér sa zdieľaná ekonomika rozvíja väčšou intenzitou (Graf 5) v porovnaní s krajinami, v ktorých vlády zaujali skôr neutrálne stanovisko a podmienky na podnikanie neboli priaznivé (Graf 6). Estónsko, v ktorom bol podiel zdieľanej ekonomiky na celkovom hospodárstve najvyšší, je vôbec prvá krajina, kde začalo fungovať zdieľanie jazdy tým, že boli doplnené zmeny do vnútroštátneho zákona o doprave. Spoločnosti zdieľanej ekonomiky okrem toho spolu vytvorili zväz za účelom podpory hospodárstva zdieľanej ekonomiky a spolupráce pri pomoci nariadeniam vlády.

Podľa nášho názoru fundamentálny problém zdieľanej ekonomiky predstavuje nejednotný regulačný rámec v rámci členských štátov EÚ. Nakoľko oblasť zdieľanej ekonomiky predstavuje príležitosť pre hospodársky rozvoj a rast, EÚ jej pôsobenie na trhu podporuje. Zastávame názor, že odporúčania Európskej komisie smerujú k vyššej ochrane spotrebiteľa. Kľúčový je tiež spôsob jednotlivých krajín, akým pristupujú k týmto odporúčaniam. Pokiaľ jednotlivé platformy spolu navzájom kooperujú, systém zdieľanej ekonomiky v krajine je prosperujúci a správne funguje. Ochranu spotrebiteľa vnímame

⁵⁸ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy in the EU*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-29]. Dostupné na: http://www.technopolis-group.com/wp-content/uploads/2018/08/CE_Final-report_PartA_Final_230218.pdf

⁵⁹ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy in the EU*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-29]. Dostupné na: http://www.technopolis-group.com/wp-content/uploads/2018/08/CE_Final-report_PartA_Final_230218.pdf

⁶⁰ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy in the EU*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-29]. Dostupné na: http://www.technopolis-group.com/wp-content/uploads/2018/08/CE_Final-report_PartA_Final_230218.pdf

v najväčšej miere zabezpečenú v samotných platformách, ktoré ju do svojich systémov priamo aplikujú. V prípade, že ochrana spotrebiteľa v danej krajine nie je dostatočne garantovaná, jednotlivé vnútroštátne orgány môžu spolupracovať priamo s platformami k ujasneniu pravidiel na trhu.

1.3 Ochrana spotrebiteľa v prostredí zdieľanej ekonomiky v Slovenskej republike

V súčasnosti na Slovensku neexistuje jednotný ucelený právny rámec, ktorý by upravoval oblasť zdieľanej ekonomiky ako celku. Znamená to, že nie je zakotvená explicitne v žiadnom zákone. Ochranu spotrebiteľa v zdieľanej ekonomike upravuje okrem právnych predpisov EÚ aj slovenská legislatíva. Podobne ako na európskej úrovni, aj na národnej úrovni vznikajú nejasnosti.

Vo všeobecnosti slúži na ochranu spotrebiteľov Zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa. Rovnako ako v podmienkach EÚ, tento zákon je skonštruovaný spôsobom, ktorý ochraňuje účastníkov v slabšej pozícii – spotrebiteľov. V prostredí zdieľanej ekonomiky je problematické určiť, ktorý účastník je v slabšej pozícii, pretože existencia tretej strany – online platformy odstraňuje spomínanú asymetrickú informáciu. EÚ preto vo svojom odporúčaní uvádza, že každý vzťah by každý členský štát mal riešiť individuálne vzhľadom na špecifickosť jeho povahy.⁶¹

Po preskúmaní fungovania zdieľanej ekonomiky na slovenskom trhu môžeme zhodnotiť, že vláda sa zamerala na odporúčanie EÚ riešiť každý vzťah osobitne. Predovšetkým ide o sektor dopravy, kde je medzi Slovákmi najviac využívaná platforma Uber. Fungovanie platforiem v súčasnosti upravuje nová legislatíva o podnikaní v doprave. Je ňou novelizácia Zákona č. 56/2012 Z.z. o cestnej doprave⁶², v ktorej bol podľa nových podmienok zavedený pojem „digitálna platforma“ a vďaka ktorej sa zjednodušilo podnikanie taxislužieb. Znamená to, že explicitne povoľuje digitálne platformy, ale ukladá povinnosti, kontrolné mechanizmy a pokuty za ich nedodržanie. Nová legislatíva nadobudla platnosť 1.4.2019, kedy sa platforma Uber po 10 mesiacoch opäť vrátila na slovenský trh. Jej služby boli pozastavené po tom, čo na ňu podalo Občianske združenie koncesovaných taxikárov žalobu z dôvodu nespĺňania podmienok na prevádzkovanie taxi

⁶¹ EURÓPSKA KOMISIA. *Európska agenda pre kolaboratívne hospodárstvo*. [online]. Brusel, 2016. [cit. 2020-01-30]. Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0356&from=SKhttps://www.cambridge.org/core/books/theory-of-externalities-public-goods-and-club-goods/7E207CA8467BA6EF08361F4B5D5D7513#fndtn-contents>

⁶² ZÁKON O CESTNEJ DOPRAVE. [online]. [cit. 2020-01-30]. Dostupné na: <https://www.zakonypreludi.sk/zz/2012-56>

služby.⁶³ Alternatívu tejto platformy na slovenskom trhu predstavuje estónsky startup Bolt a slovenský Hopin. Platia pre ne rovnaké pravidlá. Prijatím novely zákona sa pre vodičov a podnikateľov v taxislužbe zrušilo preukazovanie odbornej spôsobilosti a finančnej spoľahlivosti. Novelizácia priniesla so sebou aj úpravu pracovnoprávných vzťahov, vďaka ktorým sa odstraňujú nejasnosti v prípade príležitostného poskytovania služieb, ktoré so sebou pôsobenie zdieľanej ekonomiky prinieslo. Prevádzkovatelia digitálnych platforiem sú povinní dodržiavať podmienky, ktoré uvádza Tabuľka 5. Prijaté zmeny sú dôkazom, že digitálne platformy zdieľanej ekonomiky vláda podporuje. Uvedené zmeny v novelizácii sa vzťahujú na stranu ponuky – vodičov.

Primárnym cieľom novelizácie zákona bolo zrovnoprávniť vodičov digitálnych platforiem s taxikármi. Nová legislatíva ustanovuje označenie vozidla, aby sa dalo vodičov odlíšiť v rámci cestnej premávky. Túto zmenu možno chápať aj ako zvýšenie bezpečnosti cestujúceho, ktorý má väčšiu istotu, že nastupuje do správneho vozidla. Táto požiadavka v konečnom dôsledku smeruje k zvýšenej ochrane spotrebiteľa. Ochrana spotrebiteľa je tiež zahrnutá aj v bezpečnostných náležitostiach dopravného prostriedku a v zdravotnej a psychickej spôsobilosti vodiča.

Tabuľka 5: Legislatívne podmienky SR na udelenie koncesie od 1.4.2019 na ktorúkoľvek z digitálnych platforiem

Požiadavky pre vodiča	Držiteľ preukazu vodiča taxislužby, držiteľ koncesie
	Vodičské oprávnenie príslušnej skupiny
	Doklad o psychickej a zdravotnej spôsobilosti
	Spôsobilosť na právne úkony
	Bezúhonnosť
Požiadavky pre vozidlo	Označenie strešným svetidlom TAXI
	Označené na predných pravých a ľavých dverách
	Zapísané ako vozidlo taxislužby v koncesii

Vlastné spracovanie podľa: Svet dopravy⁶⁴, 2019

⁶³ TA3 SITA. *Uber na Slovensku skončil, vraj dočasne. Zákazníkom poslal mail.* [online]. 2018.[cit. 2020-01-30]. Dostupné na: <https://www.ta3.com/clanok/1124828/uber-na-slovensku-skoncil-vraj-docasne-zakaznikom-poslal-mail.html>

⁶⁴ ČULÍK, Kristián. – KALAŠOVÁ, Alica. – OTAHÁLOVÁ, Zuzana. *Digitálne platformy a legislatívne zmeny v taxislužbe.*[online]. Svet dopravy, 2019. [cit. 2020-01-31]. Dostupné na: <http://www.svetdopravy.sk/digitalne-platformy-a-legislativne-zmeny-v-taxisluzbe/>

V podmienkach fungovania digitálnych platforiem možno ochranu spotrebiteľa vnímať ako bezpečnosť cestujúceho, ktorú si do istej miery kontroluje samotný cestujúci prostredníctvom aplikácie. Po príchode zarezervovaného vozidla si cestujúci dokáže prostredníctvom aplikácie skontrolovať, či ŠPZ, značka a model auta korešpondujú s údajmi uvedenými v rezervácii. V záujme bezpečnosti mu aplikácia umožňuje aj zdieľať stav svojej cesty s priateľmi alebo rodinou. V prípade, že stlačí tlačidlo „Zdieľať stav cesty“⁶⁵, môže jeho známy sledovať jeho cestu spolu s odhadovaným časom príchodu. Po ukončení každej jazdy je cestujúci upozornený na hodnotenie, kde môže prostredníctvom počtu hviezdíček vyjadriť svoju spokojnosť s poskytnutou službou.

Z nášho pohľadu je ochrana spotrebiteľa na slovenskom trhu zabezpečená primeraným spôsobom. Oblasť zdieľanej ekonomiky v súčasnosti predstavuje rýchlo rastúci segment s globálnym dopadom a aplikovanie lokálnych predpisov na jej aktivity je náročné. Myslíme si, že práve vnútroštátne orgány majú rozhodujúci vplyv na nastavenie vhodného regulačného rámca zdieľanej ekonomiky pre jej budúce fungovanie. Pozitívne hodnotíme novelizáciu zákona v oblasti cestnej prepravy, ktorá jasnejšie ustanovuje podmienky fungovania digitálnych platforiem na slovenskom trhu. Aj keď ochranou spotrebiteľa sa výhradne nezaobera, vzhľadom na nové legislatívne podmienky pre vodičov sa bezpečnosť cestujúcich zvyšuje. Pre nás ako používateľov digitálnych platforiem ochranu garantuje samotná platforma, vďaka ktorej si dokážeme overiť nami zarezervované auto a totožnosť vodiča. Navyše prípadnú ne(spokojnosť) môžeme na rozdiel od taxislužieb ohodnotiť hneď po ukončení jazdy.

1.4 Stanovenie regulačného rámca pre zdieľanú ekonomiku

Otázky zaoberajúce sa reguláciou zdieľanej ekonomiky sú v poslednom období diskutovanou témou. V časoch hospodárskej krízy, nedostatku zdrojov a rastúcich obáv týkajúcich sa udržateľnosti sa výhody plynúce zo zdieľanej ekonomiky javia ako vhodné riešenie. Ekonomika zdieľania so sebou priniesla nejasnosti, ktoré sa prejavili v zavádzaní nových inovácií, na ktoré trh nebol pripravený. Aplikovať pravidlá fungovania zdieľanej ekonomiky na existujúce právne nariadenia a predpisy komplikuje jej dynamický charakter. Súčasné pravidlá boli navrhnuté pre inú realitu a ich aplikácia na platformy zdieľanej ekonomiky môže viesť k potláčaniu inovácií.⁶⁶

⁶⁵ UBER. *Ochrán svoju bezpečnosť pri jazdení s Uberom*. [online]. Uber Technologies, 2020. [cit. 2020-01-31]. Dostupné na: <https://www.uber.com/sk/sk/ride/safety/tips/>

⁶⁶ RANCHORDÁS, Sofia. *Sharing Economy: New Rules for New Times*. [online]. IESE Insight, 2016. 32-39s. ISSN 2013-3901. [cit. 2020-01-31]. Dostupné na:

V rámci EÚ sú členské štáty povinné dodržiavať všetky právne predpisy, ktoré ustanovuje EÚ vo vzťahu k zdieľanej ekonomike. Musia dodržiavať aj vnútroštátne predpisy, ktoré môžu nastaviť jednotlivé vlády v závislosti od špecifických potrieb v danej krajine. Murphy (2016)⁶⁷ vo svojej štúdii uvádza, že väčšina zrealizovaných regulácií v zdieľanej ekonomike sa vzťahuje na taxislužby a ubytovacie služby, konkrétne na globálne platformy Uber a Airbnb. Je presvedčený, že najväčší vplyv na regulačný rámec majú vlády jednotlivých štátov. Vo všeobecnosti sa vyhýbajú presadzovaniu nariadení v oblasti regulácie a zasahujú až na základe sťažností tradičných poskytovateľov služieb. Zastáva stanovisko, že miestne vlády by mali podporovať inovácie a výhody plynúce zo zdieľanej ekonomiky. Zakročiť by mali len v prípade zneužívania platforiem.

Demary a Engels (2016)⁶⁸ zastávajú názor, že regulácia zdieľanej ekonomiky by mala byť zo strany EÚ obmedzená na minimum za účelom podpory jej rozvoja. Vzhľadom na špecifické vlastnosti by mali byť digitálne platformy regulované individuálne.

Koopman (2015)⁶⁹ uvádza, že ratingové systémy v platformách riešia vzniknuté problémy viac ako regulácia. Dodáva, že prítomnosť zvýšenej konkurencie, inovácií a informácií odstraňujú potrebu prísnej regulácie, a preto považuje za vhodné ponechať na trhu taxislužby zdieľanej ekonomiky, ktoré budú za rovnakých podmienok konkurovať klasickým taxi službám. Vďaka tomu sa zvýši aj blahobyt spotrebiteľa.

Z uvedených názorov analytikov usudzujeme, že zdieľaná ekonomika bude prosperujúcejšia, pokiaľ sa bude regulovať individuálne prostredníctvom systémov zabudovaných v platforme.

Naopak, odporcovia zdieľanej ekonomiky kritizujú absenciu jednotných pravidiel jej fungovania. Jednotlivým platformám vyčítajú, že obchádzajú platenie daní.⁷⁰ V mnohých mestách sa musia tvorcovia politiky zaoberať výzvami, ktoré so sebou zdieľaná ekonomika priniesla. Niektoré krajiny, resp. miestne samosprávy v týchto krajinách začali regulovať,

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=4&sid=fd5c8d65-eacb-4bf9-8adc-aa7002ead687%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9c2smc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=119125201&db=bth>

⁶⁷ MURPHY, Meghan. *Cities as the Original Sharing Platform: Regulation of the New "Sharing" Economy*. [online]. Journal of Business & Technology Law, 2016. Vyd. 2, 127-149 s. ISSN 1941-5788. [cit. 2020-02-02]. Dostupné na:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=122981296&lang=sk&site=ehost-live>.

⁶⁸ ERICKSON, Kristofer. - Sørensen, Inge. *Regulating the sharing economy*. [online]. Internet Policy Review, 2016. [cit. 2020-02-02]. Dostupné na: <https://policyreview.info/articles/analysis/regulating-sharing-economy>

⁶⁹ KOOPMAN, Christopher. - MITCHELL, Matthew. - THIERER, Adam. *The Sharing Economy and Consumer Protection Regulation: The Case for Policy Change*. [online]. SSRN, 2015. [cit. 2020-02-02]. Dostupné na: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2535345

⁷⁰ KOPCSAYOVÁ, Iris. *Praha chce mať airbnb pod kontrolou*. [online]. Pravda, 2018. [cit. 2020-02-02]. Dostupné na: <https://ekonomika.pravda.sk/ludia/clanok/486394-praha-chce-mat-airbnb-pod-kontrolou/>

dokonca až zakazovať určité prejavy zdieľaného hospodárstva, pričom ide najmä o sektor ubytovania a dopravy. Krajiny, ktoré sa rozhodli pozastaviť využívanie týchto služieb mali na to rovnaké dôvody. V prípade Uberu bolo príčinou nespĺňanie minimálnych požiadaviek právnych predpisov a neplnenia všetkých náležitostí týkajúcich sa prevádzkovania taxislužby. Malhotra a Alstynne (2014)⁷¹ uvádzajú, že prevádzkovatelia klasických taxislužieb sú zaťažení vyššími nákladmi, ktoré znemožňujú konkurovať digitálnym platformám.

Problém s najväčšou digitálnou platformou pre zdieľanie ubytovania – Airbnb zaznamenali najmä turisticky atraktívne európske metropoly ako Paríž, Berlín či Praha. Majitelia nehnuteľností v uvedených lokalitách uprednostňujú výnosné krátkodobé prenájmy, čoho dôsledkom je rast cien nehnuteľností nájomov pre miestne obyvateľstvo. Rezidenti sa sťažujú na rozsiahly turizmus, nepretržitý hluk a rušenie nočného pokoja.⁷² Existujúce regulácie najdominantnejších platforiem zdieľanej ekonomiky, Airbnb a Uber v krajinách EÚ uvádza Tabuľka 6.

Tabuľka 6: Regulácie platforiem Airbnb a Uber v krajinách EÚ

Platforma Airbnb		Platforma Uber	
Mesto	Spôsob regulácie	Mesto/ krajina	Spôsob regulácie
Barcelona	Požadovaná licencia	Barcelona	Zákaz od roku 2019
Palma de Mallorca	Kompletný zákaz	Brusel	Zákaz od roku 2019
Paríž	Prenájom max 120 dní/ rok	Nemecko	Zákaz Berlín, Mníchov
Praha	Prenájom max 60 dní/ rok	Maďarsko	Zákaz od roku 2016
Berlín	Prenájom max 90 dní/ rok	Bulharsko	Zákaz od roku 2015
Amsterdam	Prenájom max 30 dní / rok	Dánsko	Zákaz od roku 2017

Vlastné spracovanie podľa: Ranchordás (2016)⁷³

⁷¹ MALHOTRA, Arvind. – VAN ALSTYNE, Marshall. *The Dark Side of the Sharing Economy ... and How to Lighten It*. [online]. Communications of the ACM, 2014. 11. vyd. 24-27 s. ISSN 0001-0782. Dostupné na: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=99074829&lang=sk&site=ehost-live>.

⁷² TVNOVINY.SK. *Ubytovacia služba airbnb má problém. Paríž ju chce zažalovať*. [online]. 2018.[cit. 2020-02-03]. Dostupné na: https://www.tvnoviny.sk/zahranicne/1936447_ubytovacia-sluzba-airbnb-ma-problem-pariz-ju-chce-zazalovat

⁷³ RANCHORDÁS, Sofia. *Sharing Economy: New Rules for New Times*. [online]. IESE Insight, 2016. 32-39 s. ISSN 2013-3901. Dostupné na: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=4&sid=fd5c8d65-eacb->

Uvedené európske mestá zakročili voči pôsobeniu Airbnb obmedzeniami, ktoré mali rôzne podoby. Prostredníctvom legislatívy obmedzili počet dní v roku, kedy je možné byť krátkodobo prenajať alebo určili pre Airbnb zvláštnu daň.⁷⁴

V roku 2014 sa stal Amsterdam prvým mestom v Európe, ktoré prijalo zákon vzťahujúci sa na Airbnb. Umožňuje krátkodobý prenájom obyvateľom s trvalým pobytom v meste. Jeho regulácia spočíva v povinnosti odvádzať príslušné dane vrátane turistickej dane.⁷⁵ Extrémnym príkladom je Berlín, ktorý v roku 2016 sprísnil zákon a krátkodobé prenájmy prostredníctvom platformy Airbnb úplne zakázal. V súčasnosti je tento zákon zmiernený (viď Tabuľka 4).⁷⁶

Barcelona spolupracovala so samotnou platformou, čoho výsledkom bolo nastavenie vlastných regulačných pravidiel. Každý, kto chce prenajímať svoju nehnuteľnosť musí požiadať miestnu samosprávu o licenciu. Sullivan (2018)⁷⁷ uvádza, že kooperatívny prístup mesta priamo s platformou Airbnb sa pričínal o úspešné fungovanie tohto modelu.

Po preskúmaní dostupnej literatúry zaoberajúcou sa reguláciou zdieľanej ekonomiky sme prišli k záveru, že väčšina európskych krajín reguluje platformy ubytovania a dopravy. Stotožňujeme sa s tvrdením Murphyho, ktorý odporúča ponechať slobodu platformám a zasiahnuť až v krajnom prípade. Slovensko je ukážkový príklad tohto tvrdenia, kedy vláda zasiahla až v dôsledku protestu taxikárov voči Uberu.

Regulačný rámec na Slovensku je podľa nášho názoru v súčasnosti nastavený správnym spôsobom. Pozitívne hodnotíme novelizáciu zákona o cestnej doprave, vďaka ktorým dnes majú prevádzkovatelia digitálnych platforiem a taxikári rovnaké podmienky na trhu. Sektor ubytovania prostredníctvom Airbnb nespôsobuje výrazné negatívne externality v porovnaní s ostatnými európskymi metropolami ako Paríž alebo Praha, a preto momentálne nevyžaduje prísnejšiu reguláciu. Zastávame stanovisko, že regulácia by sa mala primárne ponechať na samotné platformy, ktorým sa pripisuje schopnosť

4bf9-8adc-aa7002ead687%40sdc-v-

sessmgr02&bdata=Jmxhbm9c2smc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=119125201&db=bth

⁷⁴ TOMANKA, Marek. *Európa bojuje s drahými bytmi. Bývanie vo veľkomestách sa stáva výsadou pre bohatých*. [online]. Finweb, 2019. [cit. 2020-02-03]. Dostupné na: <https://finweb.hnonline.sk/zahranicna-ekonomika/1951951-europa-bojuje-s-drahymi-bytmi-byvanie-vo-velkomestach-sa-stava-vysadou-bohatych>

⁷⁵ HATZOPOULOS, Vassilis. – ROMA, Sofia. *Caring for Sharing? The Collaborative Economy under Eu Law*. [online] Common Market Law Review, 2017. 81-127s. [cit. 2020-02-04]. Dostupné na: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=120992841&lang=sk&site=ehost-live>.

⁷⁶ TASR. *Česko obmedzí Airbnb, krátkodobé prenájmy by mohli regulovať obce*. [online]. 2018. [cit. 2020-02-05]. Dostupné na: <https://ekonomika.sme.sk/c/20757727/cesko-obmedzi-airbnb-kratkodobe-prenajmy-by-mohli-regulovat-obce.html>

⁷⁷ SULLIVAN, Feargus. *Barcelona finds a way to control its airbnb market*. [online]. 2018. [cit. 2020-02-05]. Dostupné na: <https://www.citylab.com/life/2018/06/barcelona-finds-a-way-to-control-its-airbnb-market/562187/>

samoregulácie vďaka reputačným systémom a spôsobu nastavenia si vhodných podmienok pre správne fungovanie. Regulácia zo strany vlády je potrebná v prípade vzniku disproporcií na trhu medzi tradičnými poskytovateľmi služieb a prevádzkovateľmi digitálnych platforiem alebo keď negatívne externality plynúce zo zdieľanej ekonomiky prevyšujú jej výhody.

Regulačný rámec zdieľanej ekonomiky na území EÚ a v jednotlivých členských krajinách sa môže meniť vzhľadom na rýchly exponenciálny rast zdieľanej ekonomiky. Každá krajina by si ho mala správne nastaviť a vymedziť individuálne s ohľadom na daný stav fungovania digitálnych platforiem a v súlade s nariadeniami EÚ.

2 Cieľ práce a metodika práce

2.1 Cieľ práce

Hlavným cieľom predkladanej diplomovej práce bola komparácia postojov slovenských a neslovenských spotrebiteľov/užívateľov digitálnych platforiem v zdieľanej ekonomike. Pre dosiahnutie stanoveného cieľa sme si vymedzili nasledovné parciálne ciele:

- Stanovenie miery informovanosti o digitálnych nástrojoch v porovnávaných skupinách
- Vytvorenie spotrebiteľských profilov
- Preskúmanie podobností a odlišností v spotrebiteľskom správaní slovenských a neslovenských respondentov

2.2 Metodika práce a metódy skúmania

Predkladaná diplomová práca pozostáva z dvoch častí, teoretickej a praktickej. Na spracovanie teoretickej časti sme využili sekundárne zdroje. Najväčšou inšpiráciou pre nás boli elektronické zdroje dostupné prostredníctvom licencovanej databázy EBSCO. V druhom rade sme čerpali dáta z dokumentov a štúdií Európskej komisie. Využili sme tiež voľne dostupné elektronické články a odborné štúdie. Väčšina uvedených zdrojov bola prevažne v cudzojazyčnej literatúre.

Skompletizovanie uvedených zdrojov sme vykonali prostredníctvom viacerých vedeckých metód. Prostredníctvom analýzy sme vykonali rozbor problematiky zdieľanej ekonomiky z pohľadu rôznych autorov. Analýza nám tiež slúžila na uvedenie viacerých definícií zdieľanej ekonomiky a na spracovanie stanovísk rôznych odborníkov na jej regulačný rámec. Syntézu sme využili pre zhrnutie získaných poznatkov, ucelené zosumarizovanie každej podkapitoly a vyjadrenie nášho vlastného postoja. Komparácia ako nosná metóda predkladanej diplomovej práce nám slúžila na porovnanie ochrany spotrebiteľa v európskom a slovenskom priestore.

V praktickej časti sme spravili prieskum trhu prostredníctvom metódy dopytovania. Zber údajov bol realizovaný prostredníctvom anonymného dotazníka. Dotazník bol dostupný v elektronickej verzii cez Google Forms v dvoch jazykových mutáciách, v anglickej a slovenskej. Zber údajov prebiehal od 4.3.2020 do 14.3.2020. Návratnosť dotazníka bola 65%. Objektom nášho skúmania boli dve skupiny – slovenskí a neslovenskí respondenti. Spolu sme oslovili 400 respondentov, pričom 200 odpovedí sme získali od slovenských

respondentov a 200 od respondentov z ostatných krajín Európskej únie. Dotazník pozostával celkovo z 12 otázok, pričom 4 otázky boli výlučne sociodemografického charakteru. Anglická verzia dotazníka obsahovala navyše otvorenú otázku zameranú na krajinu pôvodu respondentov. Ostatné otázky boli uzavreté a polouzavreté, pričom respondenti mali na výber z viacerých možností. Prvých 5 otázok sme preložili z existujúceho dotazníka, ktorým bol zrealizovaný prieskum trhu európskych spotrebiteľov voči digitálnym platformám.⁷⁸ Účelom položenia totožných otázok bola komparácia našich výsledkov s existujúcimi výsledkami. Na základe stanoveného hlavného cieľa sme si určili nasledovné hypotézy a výskumné otázky:

Výskumná otázka 1: Aká je frekvencia používania jednotlivých platforiem zdieľanej ekonomiky slovenských a neslovenských spotrebiteľov?

Výskumná otázka 2: Aké sektory pre aplikáciu digitálnych platforiem preferujú slovenskí a neslovenskí spotrebiteľia?

Výskumná otázka 3: Existujú rozdiely vo vnímaní spotrebiteľskej ochrany medzi slovenskými a neslovenskými užívateľmi digitálnych platforiem?

Hypotéza 1: Výška príjmu spotrebiteľov digitálnych platforiem súvisí s pozitívnejším vnímaním ochrany spotrebiteľa na digitálnom trhu.

Hypotéza 2: Ženy dôverujú digitálnym platformám viac ako muži.

Údaje sme spracovali a vyhodnotili v štatistickom súbore Excel. Výsledky prieskumu nám slúžili na spracovanie výskumných otázok a hypotéz, ktoré sme si stanovili. Využili sme ich tiež na porovnanie postoja slovenských a neslovenských spotrebiteľov voči zdieľanej ekonomike a na porovnanie výsledkov s výsledkami už zrealizovaného prieskumu v záverečnej kapitole.

⁷⁸ EUROPEAN UNION. *Flash Eurobarometer 467: The use of the collaborative economy*. [online]. EU open data portal, 2018. [cit. 2020-03-05]. Dostupné na: https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2184_467_ENG

3 Výsledky práce

Výsledky práce pozostávajú zo zrealizovaného prieskumu, kde objektom nášho skúmania boli dve skupiny respondentov – slovenskí a neslovenskí. Na vyhodnotenie výsledkov sme použili metódu komparácie, pomocou ktorej sme tieto dve skupiny porovnávali.

3.1 Spotrebiteľské profily respondentov

Dotazník pozostával zo 4 sociodemografických otázok na základe ktorých sme charakterizovali profil respondentov. Otázky sa vzťahovali na vek, pohlavie, dosiahnuté vzdelanie a priemerný mesačný príjem respondentov. Tabuľka 7 uvádza percentuálne vyjadrenie a počet slovenských a neslovenských respondentov na uvedené otázky.

Tabuľka 7: Komparácia spotrebiteľského profilu slovenských a neslovenských respondentov

Kategórie		slovenskí respondenti (200)		neslovenskí respondenti (200)	
1. pohlavie		%	počet	%	počet
	muž	34%	68	43,5%	87
	žena	66%	132	56,5%	113
2. veková kategória	15-24 rokov	75%	150	64,5%	129
	25-39 rokov	22%	44	34,5%	69
	40-54 rokov	2%	4	1%	2
	Nad 55 rokov	1%	2	0%	0
3. dosiahnuté vzdelanie	vysokoškolské	67,5%	135	81%	162
	stredoškolské	32%	64	18,5%	37
	základné	0,5%	1	0,5%	1
4. čistý mesačný príjem	Do 750€	69%	138	59%	118
	751-1500€	26%	52	27%	54
	1501-2250€	4%	8	8%	16
	2251-3000€	0,5%	1	4%	8
	Nad 3000€	0,5%	1	2%	4

Zdroj: vlastné spracovanie

Prieskumu sa celkovo zúčastnilo 200 slovenských a 200 neslovenských respondentov, ktorí vzhľadom na spracovanú problematiku predstavovali používateľov/spotrebiteľov služieb zdieľanej ekonomiky na strane dopytu. V oboch skupinách respondentov hlasovalo viac žien ako mužov. Prevalu žien spôsobuje pravdepodobne fakt, že ženy majú skôr tendenciu pomôcť a zapojiť sa do prieskumu ako muži.

Veková štruktúra slovenských a neslovenských respondentov bola podobná. V oboch skupinách najviac prevládala veková kategória 15-24 rokov. Tento fakt je zapríčinený tým, že dotazníky sme primárne adresovali študentom. Dôvodom oslovenia mladších vekových kategórií je skutočnosť, že zdieľanú ekonomiku využívajú v najväčšej miere práve mladí ľudia vo veku od 18 do 24 rokov⁷⁹.

S vekovou kategóriou úzko súvisí aj najvyššie dosiahnuté vzdelanie respondentov. Ako uvádza Tabuľka 7, v kategórii najvyššie ukončené vzdelanie slovenských a neslovenských respondentov prevláda vysokoškolské. Neslovenskí respondenti v tomto prípade prevyšujú nad slovenskými respondentmi o 13,5%. Príčina spočíva v tom, že pokiaľ ide o neslovenských respondentov, oslovovali sme prevažne zahraničných študentov z predchádzajúcich študijných pobytov a mladých ľudí z absolvovaných zahraničných pracovných stáží. Preto až 81% neslovenských respondentov označilo vysokoškolské vzdelanie ako najvyššie dosiahnuté. Pri slovenských respondentov sme oslovili aj študentov prvého ročníka vysokých škôl, ktorí za najvyššie dosiahnuté vzdelanie označili stredoškolské.

Na čistý mesačný príjem respondentov vplýva viacero faktorov, najmä vek respondentov a sociálny status, dosiahnuté vzdelanie a krajina, v ktorej uvedený respondent žije. Ako uvádza Tabuľka 7, najvyššie percentuálne zastúpenie slovenských a neslovenských respondentov predstavuje príjem do 750€. Je to spôsobené tým, že väčšina respondentov sú študenti, ktorí sa venujú v prvom rade štúdiu, pričom niektorí si popri škole privyrábajú brigádnickou činnosťou. Ako možno pozorovať pri vyšších cenových hladinách mesačného príjmu prevláda vyššie percentuálne zastúpenie neslovenských respondentov. Je to zapríčinené tým, že v iných krajinách sa výška priemernej mesačnej mzdy líši v závislosti od minimálnej mzdy v danej krajine, profesie, ktorú respondent vykonáva a taktiež od životnej úrovne krajiny. Taktiež neslovenskí respondenti mali vyššie percentuálne zastúpenie o 12,5% vo vekovej kategórii 25-39 rokov v porovnaní so

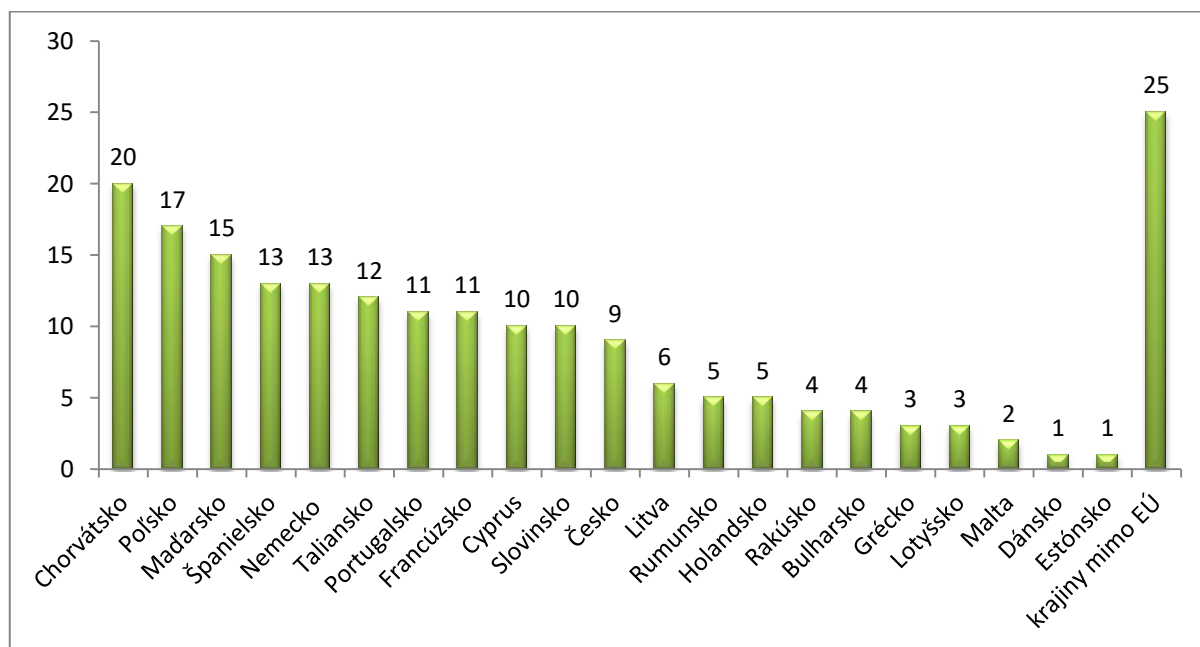
⁷⁹ PWC. *Consumer Intelligence Series "The sharing economy"*. [online]. 2015. [cit. 2020-01-23]. Dostupné na: https://www.pwc.fr/fr/assets/files/pdf/2015/05/pwc_etude_sharing_economy.pdf

slovenskými, čiže ide o segment, ktorý sa už nevenuje štúdiu, ale pracuje na plný úväzok a v konečnom dôsledku dosahuje vyšší mesačný príjem.

V Tabuľke 7 sú prevládajúce odpovede v každom type otázky vyznačené svetlozelenou farbou. Vďaka tomu, môžeme vyprofilovať najbežnejšiu charakteristiku nami opýtaného respondenta. Či už išlo o slovenského alebo zahraničného respondenta, je ním žena vo vekovej kategórii 15-24 rokov, ktorá dosiahla vysokoškolské vzdelanie a jej čistý mesačný príjem predstavoval sumu do 750€.

V anglickej verzii dotazníka určenej neslovenským respondentom sa nachádzala navyše otázka zameraná na krajinu pôvodu respondenta. Hoci našim primárnym cieľom bolo osloviť respondentov z krajín EÚ, uvedený dotazník vyplnilo aj 25 predstaviteľov mimoeurópskych krajín. Zastúpenie neslovenských respondentov z hľadiska krajiny pôvodu uvádza Graf 7. Celkovo vyplnilo dotazník 200 respondentov z 21 krajín EÚ. Respondentov z Veľkej Británie sme v Grafe 7 začlenili do kategórie krajín mimo EÚ, nakoľko Veľká Británia sa oficiálne odčlenila od EÚ 31.1.2020.⁸⁰ Najvyššie zastúpenie tvorila chorvátska národnosť, a to z dôvodu kontaktov získaných z predchádzajúceho študijného pobytu na Ekonomickej univerzite v Splite.

Graf 7: Zastúpenie neslovenských respondentov podľa krajín (počet respondentov)



Zdroj: vlastné spracovanie

⁸⁰ BBC NEWS. *Brexit. The UK has officially left the EU – what happens next?* [online]. [cit. 2020-03-17]. Dostupné na: <https://www.bbc.com/news/world-europe-51307874>

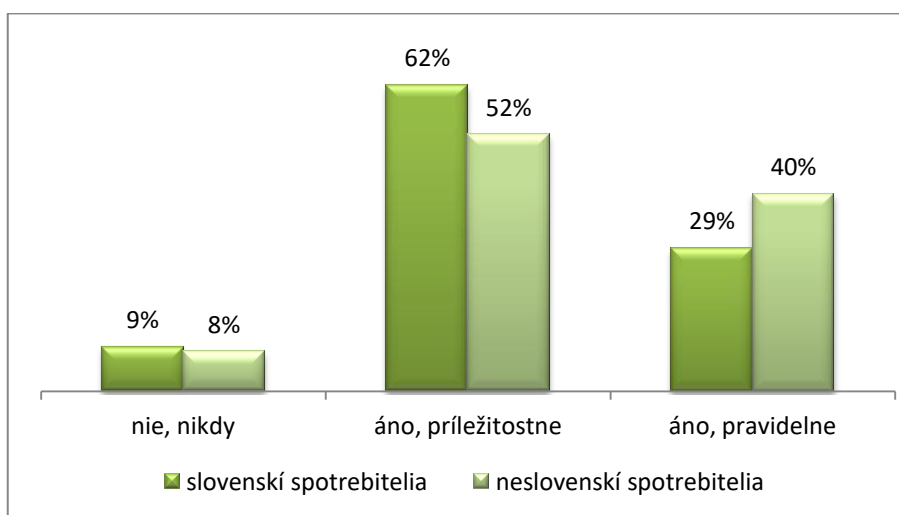
3.2 Interpretácia výsledkov prieskumu

Naším primárnym cieľom pri položení nasledujúcich otázok bolo porovnať postoj slovenských a neslovenských respondentov voči digitálnym platformám zdieľanej ekonomiky. Jednotlivé odpovede oboch skupín respondentov sme spracovali graficky a následne interpretovali a objasnili dosiahnuté výsledky spolu s vysvetlením príčinných súvislostí a vyjadrením nášho názoru.

Prvá otázka bola zameraná na frekvenciu využívania služieb zdieľanej ekonomiky. Odpovede jednotlivých respondentov na uvedenú otázku zobrazuje Graf 8.

Otázka 1: Využívate služby prostredníctvom zdieľanej ekonomiky?

Graf 8: Frekvencia využívania platforiem zdieľanej ekonomiky slovenskými a a neslovenskými spotrebiteľmi



Zdroj: vlastné spracovanie

Z Grafu 8 možno vyčítať určité odlišnosti a podobnosti v spotrebiteľskom správaní respondentov. V oboch skupinách respondentov dosiahla najvyššie percentuálne zastúpenie odpovedí možnosť „áno, príležitostne“. Tento výsledok je prirodzený, pretože nie všetky platformy využívajú respondenti na pravidelnej báze, ale len v prípade, kedy to situácia vyžaduje. Platformy zdieľanej ekonomiky používajú neslovenskí respondenti pravidelne až o 11% viac v porovnaní so Slovákmi. Môže to byť zapríčinené aj tým, že neslovenskí respondenti sa pohybujú sa v mestách, kde platformy zdieľanej ekonomiky fungujú a spotrebitelia ich vo významnej miere využívajú.

Naopak, platformy zdieľanej ekonomiky na Slovensku prevládajú najviac v Bratislave, kde pôsobia v plnom rozsahu všetky tri taxislužby (Uber, Hopin, Bolt). Navyše len v Bratislave

a v Košiciach možno využívať nový startup na prenájom áut Carrivederci.⁸¹ Urbánny projekt Up!City tiež sprostredkúva prenájom áut len v rámci Bratislavy.⁸² Podobne je na tom ubytovací sektor. Airbnb má najvyššiu penetráciu v Bratislave, kde počet ponúk výrazne prevyšuje ponuky v iných mestách. K ďalším vyhľadávaným lokalitám patrí okolie Vysokých Tatier, Košíc a Piešťan.⁸³

Etablovanie platforiem na slovenskom trhu berie do úvahy trhové špecifiká, pričom v najväčšom rozsahu sa uvedené platformy rozvíjajú v biznisových oblastiach. Miera informovanosti o zdieľanej ekonomike v ostatných regiónoch Slovenska preto môže byť nižšia. Práve z dôvodu absencie uvedených platforiem v danej lokalite slovenský spotrebiteľ služby zdieľanej ekonomiky využíva príležitostne, resp. ich nevyužíva vôbec.

Nasledujúce dve otázky boli zamerané na výhody a nevýhody platforiem zdieľanej ekonomiky v porovnaní s tradičnými poskytovateľmi služieb.

Tabuľka 8 uvádza výhody platforiem zdieľanej ekonomiky. Najvyššie zastúpenie odpovedí je farebne zvýraznené. Najviac respondentov (76%) považuje za výhodu platforiem „cenovo dostupnejšie služby“. Myslíme si, že na túto skutočnosť vplýva samotný spotrebiteľský profil respondentov. Sú nimi mladí ľudia, obzvlášť študenti, ktorí sú cenovo senzitívni a preferujú služby za najdostupnejšie ceny. Druhou najčastejšie označenou výhodou slovenských a neslovenských respondentov (52%) je „jednoduchší prístup k službám“. Dôvod, prečo označili túto možnosť je z nášho pohľadu fakt, že súčasná generácia je technologicky zdatná a prostredníctvom aplikácií si dokáže každý mladý človek jednoducho a rýchlo zarezervovať ubytovanie či objednať taxík. Respondenti uviedli aj iné odpovede. Dvaja slovenskí spotrebiteľia uviedli možnosť spoznania nových ľudí, ďalší považuje za výhodu možnosť bývať priamo v domoch a posledný uviedol fakt, že nemusí vlastniť auto. Podľa neslovenských respondentov výhody spočívajú v poznaní nových ľudí. Jeden neslovenský respondent dokonca uviedol, že princíp využívania služieb zdieľanej ekonomiky považuje za bezpečnejší.

⁸¹ PR AGENTÚRA. *Prvá slovenská platforma na požičiavanie áut Carrivederci plánuje expanziu*. [online]. Nextech, 2018. [cit. 2020-03-17]. Dostupné na: <https://www.pcrevue.sk/a/Prva-slovenska-platforma-na-poziciavanie-aut-Carrivederci-planuje-expanziu>

⁸² BUSINESS & INNOVATION CENTRE BRATISLAVA. *Start-up Pitching Contest: Vybrali sme najlepšie slovenské projekty z oblasti zdieľanej ekonomiky*. [online]. 2019. Dostupné na: <https://www.bic.sk/aktuality/start-pitching-contest-vybrali-sme-najlepsie-slovenske-projekty-z-oblasti-zdielanej>

⁸³ AIRBNB. *Ubytovania v lokalite Slovensko*. [online]. 2020. [cit. 2020-03-21]. Dostupné na: <https://sk.airbnb.com/s/Slovakia>

Skutočnosť, že respondenti uprednostňujú nové kontakty s ľuďmi je zapríčinená kultúrnym posunom súčasnej generácie preferujúcej interakciu s rezidentmi a nie s korporáciami.⁸⁴

Pri komparácii slovenských a neslovenských spotrebiteľov sme dospeli k záveru, že výhody zdieľanej ekonomiky vnímajú podobne a výrazné rozdiely tu neexistujú.

Tabuľka 8: Komparácia vnímania výhod zdieľanej ekonomiky slovenskými a neslovenskými respondentmi

Otázka 2: Aké výhody vidíte v platformách zdieľanej ekonomiky v porovnaní s tradičnými poskytovateľmi služieb?	Slovenskí respondenti (200)		Neslovenskí respondenti (200)	
	%	počet	%	počet
Cenovo dostupnejšie služby	83,5	167	68,5	137
Širší výber služieb	42,5	85	47	94
Jednoduchší prístup k službám	57	114	47	94
Možnosť hodnotenia služby	28,5	57	36,5	73
Možnosť výmeny služby za inú službu	6	12	13,5	27
Nevidím žiadne výhody	1,5	3	2,5	5
Iné	2,5	5	1	2

Zdroj: vlastné spracovanie

Existencia zdieľanej ekonomiky prináša so sebou aj širokú škálu negatívnych externalít. Komparáciu vnímania nevýhod respondentmi uvádza Tabuľka 9. Najčastejšie označená nevýhoda bola „nedôvera“. Slovenskí spotrebiteľia nedôverujú platformám zdieľanej ekonomiky o 7,5% viac ako neslovenskí. Môže to byť spôsobené viacerými faktormi. Ide napríklad o fakt, že koncentrácia platforiem je vo veľkej miere sústredená vo veľkých mestách. Na Slovensku je zdieľaná ekonomika pre mnohých ešte neznámy jav, ku ktorému si ľudia potrebujú dôveru postupne vybudovať. Druhá nevýhoda s najväčším počtom odpovedí je nejasnosť o tom, kto je zodpovedný v prípade vzniku problému.

⁸⁴ MAKOVSKÝ, Petr. *The Shared Economy in the Czech Republic in 2017 and Resulting Problems in Short-Term Housing Rentals*. [online]. Economic Studies & Analyses, 2017.144-159 s. ISSN 1802-792X. Dostupné na: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=fd5c8d65-each-4bf9-8adc-aa7002ead687%40sdc-v-sessmgr02>

Predpokladáme, že práve nejasne vymedzená právna legislatíva a regulačný rámec sú hlavným dôvodom vnímania tejto nevýhody.

Tabuľka 9: Komparácia vnímania nevýhod zdieľanej ekonomiky slovenskými a neslovenskými respondentmi

Otázka 3: Aké nevýhody vidíte v platformách zdieľanej ekonomiky v porovnaní s tradičnými poskytovateľmi služieb?	Slovenskí respondenti (200)		Neslovenskí respondenti (200)	
	%	počet	%	počet
Problém s rezerváciou alebo platbami	15	30	23,5	47
Nedôvera	44,5	89	37	74
Služby nesplňajú očakávania	5	10	16,3	33
Nejasnosť, kto je zodpovedný za prípadný vznik problému	40	80	31,5	63
Zneužitie osobných údajov	28	56	29	58
Platformy nemajú nevýhody	15	30	22	44
Iné	4,5	9	1,5	3

Zdroj: vlastné spracovanie

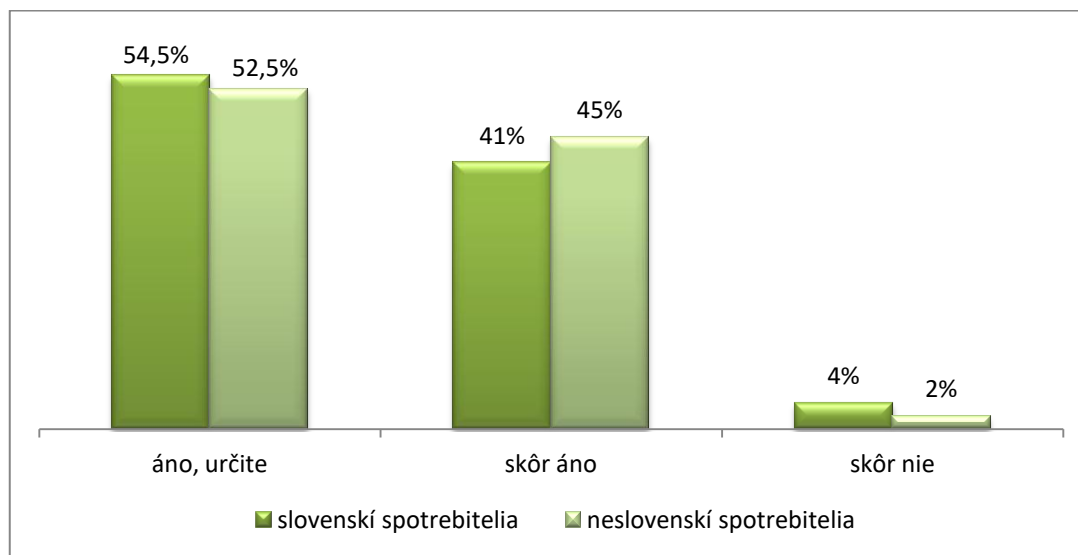
Okrem uvedených možností dvaja respondenti doplnili, že za nevýhodu považujú nutnosť internetového pripojenia. Ďalšie nevýhody pre nich predstavuje vyhýbanie sa zákonom, daňové úniky, zamestnanecké vzťahy bez zmlúv či možný neprofesionálny prístup. Pri zosumarizovaní uvedených výsledkov môžeme zhodnotiť, že slovenskí a neslovenskí spotrebitelia vnímajú nevýhody platforiem podobne a za najväčšiu nevýhodu považujú nedôveru.

Nasledujúca otázka bola orientovaná na mieru odporúčania platforiem zdieľanej ekonomiky. Graf 9 zobrazuje postoje slovenských a neslovenských respondentov. V počte odpovedí prevláda možnosť jednoznačného odporúčania platformy. Percentuálne rozdiely v odpovediach slovenských a neslovenských respondentov sú minimálne. Najväčší rozdiel sme zaznamenali v odpovedi „skôr áno“, kde o 4% viac neslovenských respondentov by odporučilo platformy ďalej. Táto skutočnosť môže byť zapríčinená tým, že respondenti

majú pravdepodobne voči platformám určité výhrady a zatiaľ nie sú stopercentne presvedčení o ich odporúčaní v plnom rozsahu. V Grafe 9 absentuje možnosť „určite nie“, ktorú označilo len 0,5% slovenských a neslovenských respondentov, čo je zanedbateľné číslo. Zosumarizovaním týchto odpovedí konštatujeme, že percentuálne rozdiely v spotrebiteľskom vnímaní slovenských a neslovenských respondentov sú minimálne a platformy jednoznačne odporúčajú ďalej.

Otázka 4: Odporučili by ste služby využívané prostredníctvom platforiem zdieľanej ekonomiky?

Graf 9: Komparácia odporúčania platforiem zdieľanej ekonomiky slovenských a neslovenských respondentov



Zdroj: vlastné spracovanie

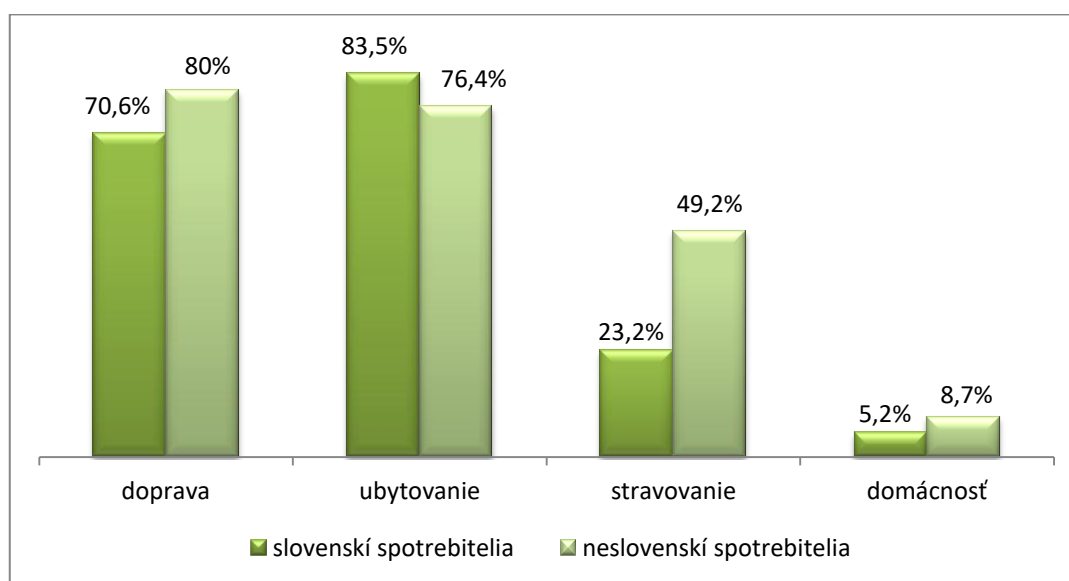
V nasledujúcej otázke bolo naším zámerom kvantifikovať najvyužívanejšie sektory respondentov v zdieľanej ekonomike. Sú uvedené v Grafe 10. Kým najintenzívnejšie využívaný sektor slovenských respondentov predstavuje ubytovanie, v zahraničí dominuje sektor dopravy. Percentuálne rozdiely sa výrazne neodlišujú a v konečnom dôsledku obe skupiny respondentov využívajú v najväčšom rozsahu sektory ubytovania a dopravy. Dôvodom môže byť fakt, že v oblasti zdieľanej ekonomiky sú najznámejšie platformy práve Airbnb a Uber. Predpokladáme, že dôvod, prečo neslovenskí respondenti využívajú sektor dopravy v menšej miere je skutočnosť, že oslovení respondenti pochádzajú z krajín, v ktorých je prevádzka platforiem taxislužieb legislatívne obmedzená. Respondenti využívajú v menšom rozsahu sektory stravovania a domácnosti. Tie sú o 29,5% viac

využívané v zahraničí ako na Slovensku. Donášku jedla na Slovensku zabezpečujú dve hlavné platformy, a to Bistro.sk a Wolt. Nižšia miera využívania v porovnaní so zahraničím môže byť spôsobená kratšou pôsobnosťou týchto platforiem na slovenskom trhu. Fínsky startup Wolt tu začal fungovať v septembri 2019, pričom rozvoz jedál zabezpečuje len v rámci Bratislavy.⁸⁵ Domnievame sa, že intenzita využívania platforiem stravovania sa v blízkej budúcnosti zvýši kvôli súčasnej situácii. Nakoľko globálne vírusové ochorenie COVID-19 zasiahlo celú Európu vrátane Slovenska, ľudia sú odkázaní na donášku jedla. Vzhľadom na súčasný stav v krajine spustil Bistro.sk aj rozvoz núdzových kozmetických balíčkov v rámci Bratislavy.⁸⁶

Na záver môžeme zhodnotiť, že preferencie respondentov vo využívaní služieb zdieľanej ekonomiky predstavujú sektory ubytovania a dopravy.

Otázka 5: V ktorých oblastiach používate platformy zdieľanej ekonomiky?

Graf 10: Komparácia využívania sektorov zdieľanej ekonomiky slovenskými a neslovenskými respondentmi



Zdroj: vlastné spracovanie

Zo všeobecnej otázky zameranej na sektory sme prešli k otázkam týkajúcich sa frekvencie využívania konkrétnych platforiem. Jednotlivé platformy sme diverzifikovali podľa

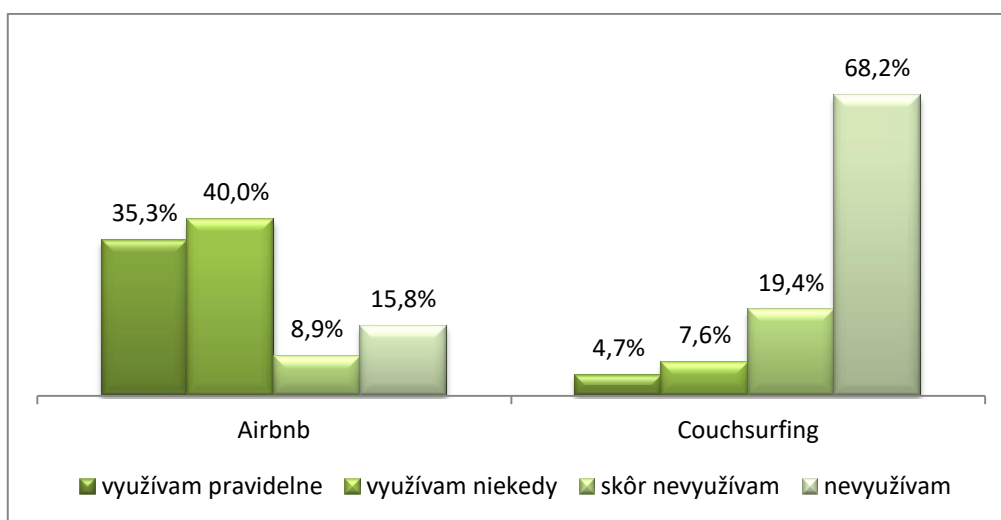
⁸⁵ SIPOS, Adam. *Bistro.sk získal veľkého konkurenta*. Na Slovensko prichádza donáška jedla Wolt.[online]. Startitup, 2019. [cit. 2020-03-21]. Dostupné na: <https://www.startitup.sk/bistro-sk-ziskal-velkeho-konkurenta-na-slovensko-prichadza-donaska-jedla-wolt/>

⁸⁶ CEBROVÁ, Linda. *Donášková služba spustila rozvoz núdzových balíčkov*. Objednať si ho môžeš aj ty. [online]. Startitup, 2020. [cit. 2020-03-21]. Dostupné na: <https://www.startitup.sk/donaskova-sluzba-spustila-rozvoz-nudzovych-balickov-objednat-si-ho-mozes-aj-ty/>

sektorov. Grafy 11 a 12 znázorňujú sektor ubytovania. Uvádzajú frekvenciu využívania platforiem ubytovania slovenskými a neslovenskými respondentmi. Za predstaviteľov tohto odvetvia sme stanovili platformy Airbnb a Couchsurfing. Dotazník určený neslovenským respondentom obsahoval navyše platformu HomeAway, ktorú sme graficky nezaznamenali, pretože miera jej využívania bola na nízkej úrovni.

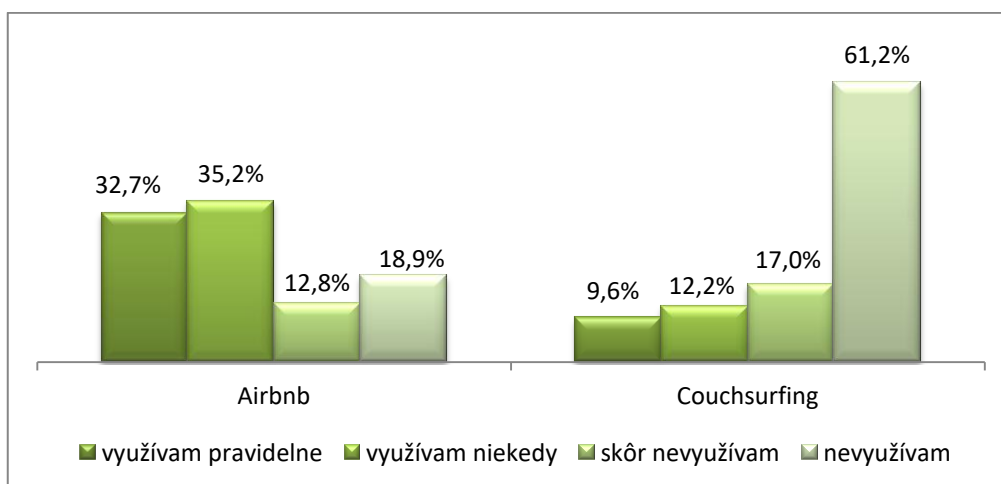
Otázka 6: Ktoré z uvedených platforiem využívate?

Graf 11: Komparácia využívania platforiem ubytovania slovenskými respondentmi



Zdroj: vlastné spracovanie

Graf 12: Komparácia využívania platforiem ubytovania neslovenskými respondentmi



Zdroj: vlastné spracovanie

Vzhľadom na frekvenciu využívania jednotlivých platforiem sú odpovede slovenských a neslovenských respondentov podobné. Obe skupiny využívajú vo väčšej miere platformu

Airbnb. Až 75,2% všetkých respondentov označilo, že využíva túto platformu „niekedy“. Myslíme si, že ide o prirodzený jav, pretože Airbnb nemožno využívať na pravidelnej báze, nakoľko ľudia vo všeobecnosti necestujú v pravidelnej frekvencii, resp. ak cestujú, môžu využívať zakaždým odlišný spôsob ubytovania, ktorý nemusí byť zastrešený platformou zdieľanej ekonomiky.

Platforma Couchsurfing je využívaná v nižšej miere. Neslovenskí respondenti ju pravidelne využívajú o 4,9% viac. Najviac odpovedí slovenských a neslovenských respondentov bolo zastúpených v možnosti „nevyužívam“. Z nášho pohľadu spočíva komparatívna výhoda tejto platformy v tom, že ide o neplatenú službu sprostredkujúcu ubytovanie zadarmo. Príčinou jej nízkeho využívania môže byť nedostatočné súkromie a komplikovanejší spôsob rezervácie v porovnaní s Airbnb.⁸⁷

Na záver môžeme zhodnotiť, že z uvedených platforiem je intenzívnejšie využívané Airbnb oboma skupinami respondentov.

Ďalším využívaným sektorom je doprava. Pôsobia v ňom medzinárodné aj domáce platformy. V dotazníku pre slovenských respondentov sme pridali platformu Hopin, ktorá pôsobí na slovenskom trhu už druhý rok a svoje služby v súčasnosti poskytuje aj v Českej republike, Slovinsku a v Ukrajine.⁸⁸ Grafy 13 a 14 zobrazujú frekvenciu využívania platforiem dopravy slovenskými a neslovenskými respondentmi.

Uvedené platformy slúžia primárne na sprostredkovanie taxislužieb v rámci mesta. Výnimku predstavuje francúzska platforma Blablacar umožňujúca medzimestskú dopravu. Na Slovensku pôsobí od roku 2016, kedy sa vtedajšia služba Jazdomat oficiálne začlenila do celosvetovej komunity Blablacaru.⁸⁹ Grafy uvádzajú, že pravidelne využíva Blablacar o 1,2% viac neslovenských respondentov. Môže to byť spôsobené tým, že slovenskí respondenti sú najmä cenovo senzitivní študenti využívajúci na presun medzi mestom štúdiá a bydliskom najmä bezplatnú vlakovú dopravu.

Pri frekvencii využívania predstaviteľov taxislužieb existujú určité odlišnosti medzi slovenskými a neslovenskými respondentmi. Uber je neslovenskými respondentmi využívaný vo vyššej miere ako Bolt. Pri kvantifikovaní intenzity ho na pravidelnej a občasnej báze využíva až 64,8% respondentov. Na Slovensku nastáva opačný jav. Až o 17,3% Slovákov viac využíva estónsku platformu Bolt pokiaľ ide o pravidelné a občasné

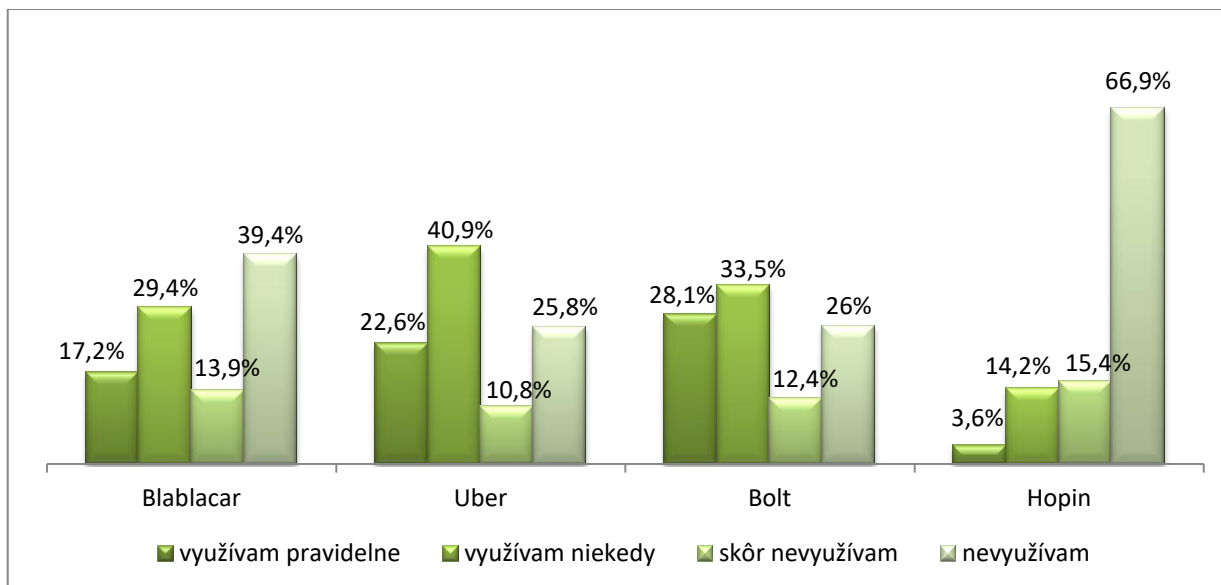
⁸⁷ TRIP101. *Airbnb vs. Couchsurfing: Which is the better option?* [online]. 2019. [cit. 2020-03-17]. Dostupné na: <https://trip101.com/article/airbnb-vs-couchsurfing>

⁸⁸ HOPIN. *Doprava pod palcom*. [online]. 2020. [cit. 2020-03-19]. Dostupné na: <https://hopintaxi.com/>

⁸⁹ BLABLACAR. *Nájdí jazdu, ponúkni jazdu a cestuj lacnejšie. Na Slovensko prichádza Blablacar*. [online]. 2016. [cit. 2020-03-19]. Dostupné na: <https://blog.sk.blablacar.com/blablalife/zivot-s-blabla/najdi-jazdu-ponukni-jazdu-cestuj-lacnejsie-na-slovensko-prichadza-blablacar>

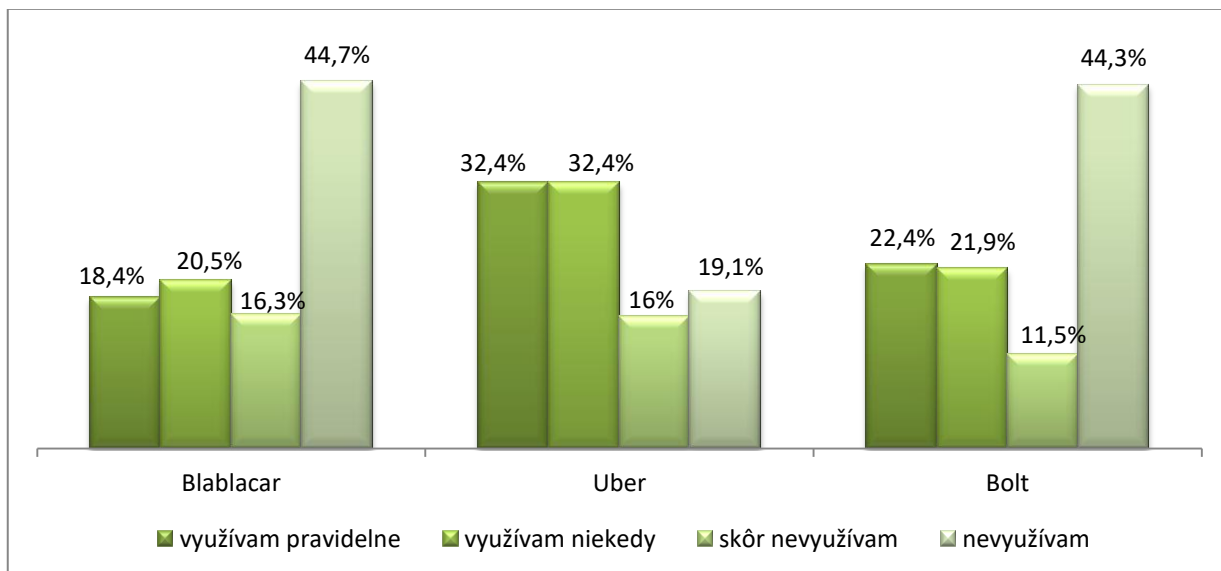
používanie. Hopin v porovnaní s predchádzajúcimi dvoma značne zaostáva. Až 66,9% Slovákov ho nevyužíva.

Graf 13: Komparácia využívania platforiem dopravy slovenskými respondentmi



Zdroj: vlastné spracovanie

Graf 14: Komparácia využívania platforiem dopravy neslovenskými respondentmi



Zdroj: vlastné spracovanie

Zhodnotiť sektor dopravy komplikuje skutočnosť, že frekvencia využívania uvedených platforiem závisí vo veľkej miere od dostupnosti danej platformy v krajine. Platforma Uber pôsobí v súčasnosti v 41 európskych mestách, pričom sieť pôsobenia platformy Bolt

zahŕňa až 91 európskych miest.⁹⁰ Jedným z dôvodov vyššej popularity Uberu u Európanov môže byť vybudované dobré meno tejto platformy a jej dlhšia pôsobnosť na európskom trhu. Intenzívnejšie využívanie Boltu na Slovensku môže byť spôsobené aj mestom bydliska oslovených respondentov. Zatiaľ čo Uber pôsobí iba v Bratislave, Bolt funguje už siedmich slovenských mestách.⁹¹

Ďalšie platformy využívajú respondenti v menšej miere v porovnaní s predchádzajúcimi. Slovenských respondentov sme sa spýtali na frekvenciu využívania domácej platformy Jaspravim.sk. Okrem domácich služieb táto platforma sprostredkúva prostredníctvom inzertného priestoru aj rôzne profesionálne služby či nákup a predaj produktov. Na slovenskom trhu začala pôsobiť v roku 2011. V súčasnosti rozšírila svoje portfólio fungovania aj na český trh, kde pôsobí pod názvom Jaudelam.cz a v nemecky hovoriacich krajinách pod názvom Jomido.at.⁹² Pri neslovenských respondentov sme zvolili americkú alternatívnu platformu Upwork, ktorá ponúka pracovné príležitosti pre freelancerov. Predstavuje celosvetovo najväčšiu platformu pri hľadaní zamestnania online.⁹³

Ďalším objektom skúmania boli platformy pôsobiace v sektore financií. Pre slovenských respondentov sme zvolili domácu platformu Žltý melón a pre neslovenských respondentov alternatívnu európsku platformu Crowdfunding. Frekvencie využívania uvedených platforiem zobrazuje Tabuľka 10.

Vo všetkých uvedených platformách dosiahla najvyššie percentuálne zastúpenie možnosť „nevyužívam“. Na nízku mieru využívania týchto platforiem môže mať vplyv nízke povedomie spotrebiteľov o ich existencii a nedôveryhodnosť respondentov. Predpokladáme, že respondenti v súčasnosti viac dôverujú bankám, ktoré im umožňujú rôzne študentské benefity.

Pri hľadaní práce pravdepodobne respondenti využívajú klasické webové portály uverejňujúce ponuky prác. Myslíme si, že uvedené platformy sa v súčasnom svete technologického pokroku začnú v budúcnosti využívať väčšou intenzitou. Najprv si však k týmto novodobým spôsobom budú musieť spotrebiteľia vybudovať dôveru.

⁹⁰ UBER TAXI. *Zoznam miest, v ktorých funguje Uber*. [online]. [cit. 2020-03-19]. Dostupné na: <http://www.ubertaxi.sk/co-je-uber/mesta/>

⁹¹ BOLT. *Nájsť mesto*. [online]. [cit. 2020-03-19]. Dostupné na: <https://bolt.eu/sk/cities/>

⁹² BOLT. *Nájsť mesto*. [online]. [cit. 2020-03-19]. Dostupné na: <https://bolt.eu/sk/cities/>

⁹³ JASPRAVIM.SK. *Nakupuj, predávaj, zarábaj*. [online]. [cit. 2020-03-19]. Dostupné na: <https://blog.jaspravim.sk/%E2%98%85novinka%E2%98%85-pre-vsetkych-jaspravakov-co-nakupuju-alebo-predavaju-cezhranicne/>

⁹³ UPWORK. *About us*. [online]. [cit. 2020-03-19]. Dostupné na: <https://www.upwork.com/about/>

Tabuľka 10: Frekvencia využívania platforiem v sektore domácností a financií

Frekvencia využívania	Platformy domácnosti				Platformy financií			
	Jaspravim.sk (slovenskí respondenti)		Upwork (neslovenskí respondenti)		Žltý melón (slovenskí respondenti)		Crowdfunding (slovenskí respondenti)	
	%	počet	%	počet	%	počet	%	počet
Využívam pravidelne	1,8	3	2,1	4	0	0	2,1	4
Využívam niekedy	4,7	8	4,8	9	2,4	4	2,7	5
Skôr nevyužívam	10,1	17	5,9	11	8,3	14	11,2	21
Nevyužívam	83,4	141	87,2	164	89,3	150	84	158

Zdroj: vlastné spracovanie

Posledné dve otázky mali dichotomický charakter. Naším cieľom bolo zistiť postoj respondentov v súvislosti s ochranu spotrebiteľa v platformách. Tabuľka 11 porovnáva postoj slovenských a neslovenských respondentov pri zlyhaní služby.

Analýzou uvedených výsledkov môžeme skonštatovať, že odpovede respondentov sa zhodujú. Obe skupiny pripisujú zlyhanie služby vo väčšej miere samotnému poskytovateľovi služby. Týmto výsledkami sa stotožňujeme s výsledkami experimentálnej štúdie Suriho⁹⁴, ktorý dospel k záveru, že spotrebiteľia služieb majú tendenciu pripisovať vinu pri zlyhaní práve jej poskytovateľovi a samotná platforma si tak zachová svoje dobré meno.

⁹⁴ SURI, Anshu. – HUANG, Bo. – SÉNÉCAL, Sylvain. *I Can Forgive You, But I Can't Forgive the Firm: An Examination of Service Failures in the Sharing Economy*. [online]. Journal of Marketing Theory & Practice. 2019, č.4. 355-370s. ISSN 10696679. [cit. 2020-03-19]. Dostupné na: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eoh&AN=51015551&lang=sk&site=ehost-live>.

Tabuľka 11: Komparácia postoja slovenských a neslovenských respondentov pri zlyhaní služby

Otázka 7: V prípade Vašej nespokojnosti dávate vinu za zlyhanie služby:	Slovenskí respondenti (190)		Neslovenskí respondenti (200)	
	%	počet	%	počet
Samotnej platforme	9,5	18	27,5	55
Poskytovateľovi služieb	90,5	172	72,5	145

Zdroj: vlastné spracovanie

Na záver sme položili kľúčovú otázku zaoberajúcou sa problematikou celej diplomovej práce. Bola zameraná na samotnú ochranu spotrebiteľa v platformách zdieľanej ekonomiky. Tabuľka 12 sumarizuje odpovede slovenských a neslovenských respondentov.

Tabuľka 12: Komparácia postoja slovenských a neslovenských respondentov voči ochrane spotrebiteľa v platformách zdieľanej ekonomiky

Otázka 8: Považujete Vašu ochranu a bezpečnosť pri využívaní služieb zdieľanej ekonomiky ako dostatočnú?	Slovenskí respondenti		Neslovenskí respondenti	
	%	počet	%	počet
Áno	71,5	138	72,5	145
Nie	28,5	55	27,5	55

Zdroj: vlastné spracovanie

Analýzou uvedených výsledkov môžeme skonštatovať, že 71,5% slovenských a 72,5% neslovenských respondentov označilo možnosť „áno“, čo znamená, že svoju ochranu považujú za dostatočne zabezpečenú. Odpovede slovenských a neslovenských respondentov zo všetkých položených otázok sa najviac zhodujú v tomto prípade. Percentuálny rozdiel tvorí len 1%. Mohli by sme povedať, že väčšina respondentov sa pravdepodobne stotožňuje so samoregulačným mechanizmom platforiem, v ktorom je ochrana spotrebiteľa už zabudovaná. Na druhej strane menej ako tretina respondentov vníma ochranu pri využívaní služieb ako nedostatočne zabezpečenú, čo môže byť dôsledkom už spomínanej absencie jednotných pravidiel a nedostatočne vymedzenej legislatívy v porovnaní s tradičnými poskytovateľmi služieb.

3.3 Vyhodnotenie výskumných otázok a hypotéz

Pri stanovení čiastkových cieľov empirickej časti sme si vopred určili tri výskumné otázky a dve hypotézy. Na základe dosiahnutých výsledkov z priameho dopytovania slovenských a neslovenských respondentov sme ich analyticky spracovali.

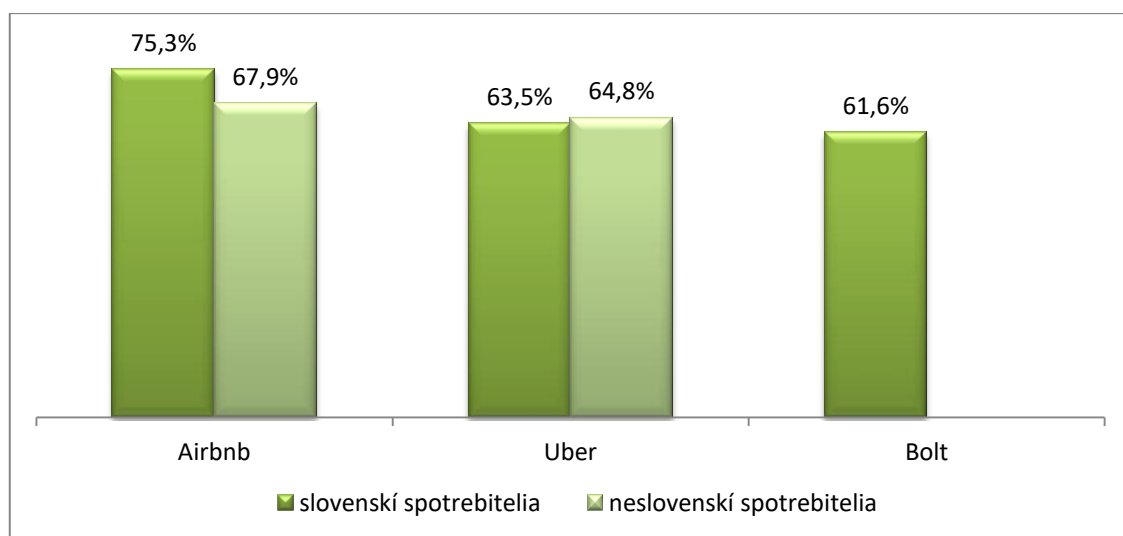
Výskumná otázka 1: Aká je frekvencia používania jednotlivých platforiem zdieľanej ekonomiky slovenských a neslovenských spotrebiteľov?

Na zodpovedanie tejto otázky sme jednotlivé platformy diverzifikovali do dvoch kategórií z hľadiska frekvencie využívania. Prvú kategóriu tvoria platformy s vysokou frekvenciou využívania. Sú to platformy, v ktorých viac ako 50% respondentov označilo možnosť „využívam pravidelne“ alebo „využívam niekedy.“

Druhá kategória zahŕňa platformy s nízkou frekvenciou využívania. Platformy s nízkou frekvenciou využívania tvoria platformy, v ktorých percentuálny súčet odpovedí respondentov „skôr nevyužívam“ a „nevyužívam“ presahuje 50%.

Graf 15 znázorňuje platformy s vysokou frekvenciou využívania slovenských a neslovenských respondentov.

Graf 15: Platformy s vysokou frekvenciou využívania slovenských a neslovenských respondentov



Zdroj: vlastné spracovanie

Graf 15 uvádza, že platformy s najvyšším percentuálnym zastúpením respondentov sú hlavní predstavitelia zdieľanej ekonomiky Airbnb a Uber. Respondenti ich využívajú ako

cenovo dostupnejšiu alternatívu v porovnaní s tradičnými poskytovateľmi služieb ako sú hotely a taxislužby. Pokiaľ ide o platformy taxislužieb, uplatňuje sa diferencovanejší prístup u slovenských a neslovenských respondentov. Zatiaľ čo na Slovensku dominuje využívanie Boltu, v zahraničí prevláda Uber.

Vzorku zahraničných respondentov tvorí široké portfólio európskych národností, preto sa nedá jednoznačne určiť, v ktorej krajine je respondentmi viac využívaný Uber. Tabuľka 13 zobrazuje frekvenciu využívania Uberu a Boltu piatimi národnosťami s najpočetnejším zastúpením respondentov. Výsledkom je, že predstavitelia uvedených národností využívajú vo väčšom rozsahu aplikáciu Uber. Vzhľadom na nízky počet respondentov v každej národnosti však nemôžeme jednoznačne vyvodiť záver, že Uber je v danej krajine najpoužívanejší. Analýzou vzorky všetkých neslovenských respondentov ale môžeme tvrdiť, že Uber využíva viac neslovenských respondentov v porovnaní s Boltom a Tabuľka 13 toto tvrdenie potvrdzuje.

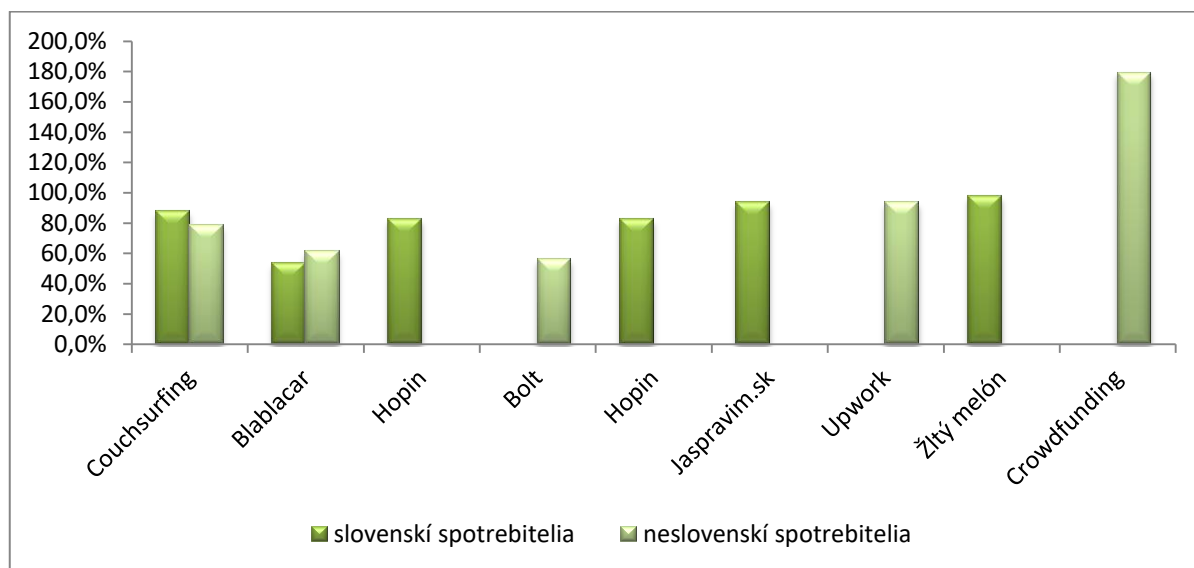
Tabuľka 13: Frekvencia využívania Boltu a Uberu neslovenskými respondentmi

Krajina	Počet respondentov	Frekvencia využívania na pravidelnej a občasnej báze	
		Uber	Bolt
Chorvátsko	20	75%	70%
Poľsko	17	88,24%	58,82%
Maďarsko	14	64,29%	35,71%
Španielsko	14	78,57%	50%
Nemecko	13	38,46%	15,38%

Zdroj: vlastné spracovanie

Ďalší graf, ktorý tvorí dôležitú súčasť analýzy výskumnej otázky je Graf 16. Zobrazuje platformy s nízkou frekvenciou využívania. Dôvodom nízkej frekvencie využívania môže byť u neslovenských respondentov aj vyššia miera využívania alternatívnych domácich platforiem pôsobiacich len v krajine respondenta. Nízka miera využívania slovenských platforiem Žltý melón a Jaspravim.sk môže byť spôsobená nízkym povedomím Slovákov o existencii týchto platforiem.

Graf 16: Platformy s nízkou frekvenciou využívania slovenských a neslovenských respondentov



Zdroj: vlastné spracovanie

Na záver výskumnej otázky 1 môžeme zhodnotiť, že vysokú frekvenciu využívania slovenskými a neslovenskými respondentmi majú platformy Airbnb a Uber. Pri slovenských respondentov patrí do tejto skupiny aj estónska platforma Bolt. Naopak, nízku frekvenciu využívania majú zvyšné platformy, pričom najmenej využívané platformy pôsobia vo finančnom sektore, a to konkrétne Žltý melón a Crowdfunding.

Uvedené výsledky sú v značnej miere ovplyvnené charakterom výskumnej vzorky respondentov. Sú nimi prevažne študenti do 24 rokov, ktorí ešte nemajú trvalé zamestnanie, čelia tak menšiemu rozpočtu a preto môžu byť citlivejší na úspory z nákladov plynúcich zo zdieľanej ekonomiky.

Toto tvrdenie môžeme potvrdiť výskumom realizovaným Maycottom v roku 2015⁹⁵, ktorý vo svojej štúdii hovorí o súčasnej generácii ako o hnacej sile rastu zdieľanej ekonomiky. Mileniál, ktorý sa narodil v rokoch 1982-1996, prežil hospodársku krízu a ako dospelávajúci, resp. mladý dospelý človek vykazuje odlišný vzorec spotreby v porovnaní so staršími generáciami. Výskum dokazuje, že je pravdepodobnejšie, že mileniáli si vyberú zdieľanú dopravu pred vlastníctvom vlastného auta.

⁹⁵ MAYCOTTE, Higonio. *Millenials are driving the sharing economy and so is big data*. [online]. Forbes, 2015. [cit. 2020-03-23]. Dostupné na: <https://www.forbes.com/sites/homaycotte/2015/05/05/millennials-are-driving-the-sharing-economy-and-so-is-big-data/#2667b2308cb5>

Výskumná otázka 2: Aké sektory pre aplikáciu digitálnych platforiem preferujú slovenskí a neslovenskí spotrebitelia?

Vzhľadom na skutočnosť, že vysokú mieru využívania vykazujú podľa Grafu 15 platformy Aibnb, Uber a Bolt, tak v tejto súvislosti môžeme hovoriť o preferencii slovenských a neslovenských respondentov v sektoroch ubytovania a dopravy. Dôvod, prečo sa zdieľaná ekonomika presadila predovšetkým v týchto sektoroch je podľa Chovanculiaka⁹⁶ skutočnosť, že zmyslom zdieľanej ekonomiky je zdieľanie drahého statku. Práve na domy a autá si ľudia berú najčastejšie pôžičku, pretože zo svojich vlastných príjmov si ich nedokážu zabezpečiť. Podľa tejto teórie sa teda zdieľanie služieb lacných produktov presadí na trhu ťažšie. Možno preto je u zvyšných sektorov ako domácnosť či stravovanie miera využívania respondentmi výrazne nižšia.

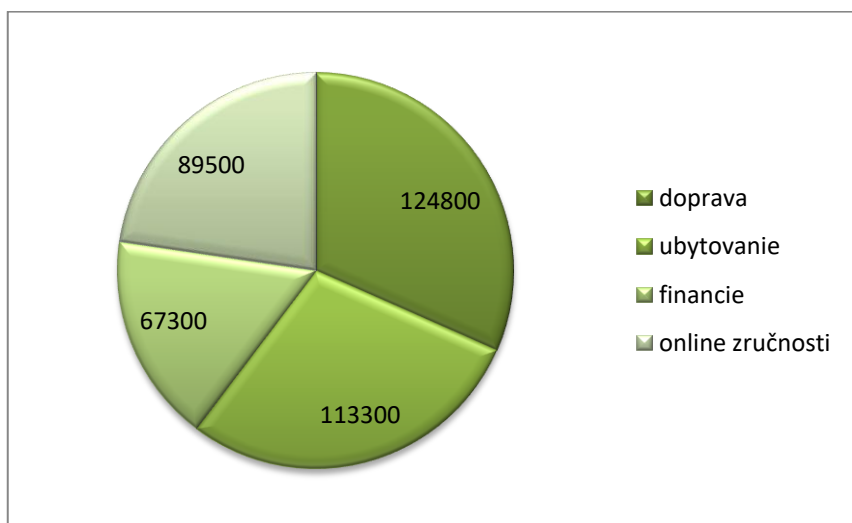
Využívania jednotlivých sektorov zdieľanej ekonomiky zobrazuje Graf 10, v ktorom možno opäť pozorovať, že dominujú sektory ubytovania a dopravy. Sektor ubytovania využíva až o 7,1% viac slovenských respondentov. Pri hľadaní príčiny rozdielu v spotrebiteľskom správaní slovenských a neslovenských respondentov sme prišli na to, že neslovenskí respondenti využívajú podľa štúdie Európskej komisie (2018)⁹⁷ v sektore ubytovania aj domáce platformy. Medzi najznámejších predstaviteľov patrí nemecká platforma Wimdu a írská platforma HomeStay. Na Slovensku však žiadna platforma v tomto sektore nepôsobí, a pravdepodobne preto viac Slovákov využíva Airbnb.

Skutočnosť, že sektor ubytovania a dopravy patrí medzi preferované sektory zdieľanej ekonomiky dokazuje aj strana ponuky. Najvyšší počet zamestnaných osôb v službách zdieľanej ekonomiky pôsobí práve v týchto sektoroch. Graf 17 zobrazuje počet zamestnaných podľa sektorov v krajinách EÚ za rok 2016. Napriek pátraniu po novších dostupných dát sme nenašli žiaden aktuálnejší výskum. Preto musíme poznamenať, že v čase spracovania týchto údajov Európskou komisiou bola vtedajšou súčasťou EÚ ešte Veľká Británia, a tak počet zamestnaných v týchto sektoroch môže byť v súčasnosti odlišný.

⁹⁶ CHOVANCULIAK, Róbert. *Pokrok Bez Povolenia*. 1.vyd. Bratislava: INESS, 2019. 288 s. ISBN 9788089820078

⁹⁷ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy in the EU*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-20]. Dostupné na: http://www.technopolis-group.com/wp-content/uploads/2018/08/CE_Final-report_PartA_Final_230218.pdf

Graf 17: Počet zamestnaných osôb pôsobiacich v zdieľanej ekonomike podľa sektorov za rok 2016



Vlastné spracovanie podľa European Commission⁹⁸

V porovnaní so sektorom dopravy a ubytovania dosahuje výrazne menšie percentuálne zastúpenie respondentov sektor stravovania. Graf 10 uvádza, že 49,2% neslovenských a 23,2% slovenských respondentov využíva digitálne platformy v tomto sektore. Ako sme už uviedli, príčinou menšieho využívania stravovacích služieb Slovákmi je pravdepodobne skutočnosť, že na Slovensku sa trend digitálnych platforiem v stravovacích službách len začína rozbiehať. Na našom území pôsobia dve hlavné platformy, Bistro.sk a Wolt. Predpokladáme, že súčasné vírusové ochorenie COVID-19 predstavuje značný potenciál na zvýšenie intenzity ich využívania v podobe donášky jedál.

Príčina nižšej miery využívania platforiem Slovákmi je vo veľkej miere spôsobená tým, že platformy zdieľanej ekonomiky pôsobia len v určitých lokalitách, najmä v biznisových centrách. Môžeme teda povedať, že Bratislava predstavuje centrum koncentrovania sa väčšiny digitálnych platforiem. Len v Bratislave pôsobí stravovacia platforma Wolt, platformy dopravy Up!City či Carrivederci. Taktiež ponuka ubytovania prostredníctvom Airbnb je široká najmä v Bratislave.

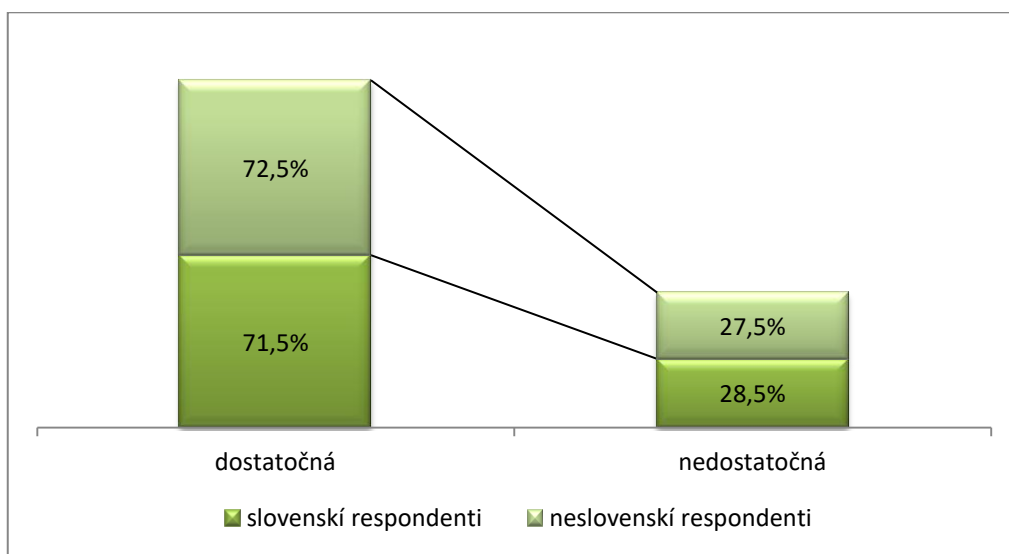
Na záver výskumnej otázky 2 môžeme zhrnúť, že slovenskí a neslovenskí respondenti preferujú vo využívaní digitálnych platforiem sektory ubytovania a dopravy.

⁹⁸ EUROPEAN COMMISSION. *Study to monitor the economic development of the collaborative economy in the EU*. [online]. Final report, 2018. [cit. 2020-01-20]. Dostupné na: http://www.technopolis-group.com/wp-content/uploads/2018/08/CE_Final-report_PartA_Final_230218.pdf

Výskumná otázka 3: Existujú rozdiely vo vnímaní spotrebiteľskej ochrany medzi slovenskými a neslovenskými užívateľmi digitálnych platforiem?

Pre lepšiu vizuálnu predstavu medzi postojom slovenských a neslovenských respondentov vo vnímaní ochrany a bezpečnosti vo využívaní služieb zdieľanej ekonomiky slúži Graf 18. Uvádza, že u oboch skupín respondentov prevažuje názor, že spotrebiteľskú ochranu a bezpečnosť považujú za dostatočnú.

Graf 18: Vnímanie ochrany v platformách zdieľanej ekonomiky slovenskými a neslovenskými respondentmi



Zdroj: vlastné spracovanie

Graf 18 ukazuje, že respondenti vnímajú ochranu spotrebiteľa v službách zdieľanej ekonomiky podobne. Rozdiel vo vnímaní medzi slovenskými a neslovenskými respondentmi je minimálny. O 1% viac Slovákov vníma ochranu spotrebiteľa ako nedostatočnú. Domnievame sa, že tento jav úzko súvisí s vyššou nedôverou slovenských respondentov. Dôkazom je Tabuľka 9, ktorá uvádza, že až o 7,5% viac Slovákov nedôveruje službám zdieľanej ekonomiky v porovnaní s neslovenskými respondentmi. Vyššia nedôvera je pravdepodobne spôsobená nižšou mierou informovanosti o existencii zdieľanej ekonomiky a tiež skutočnosťou, že väčšina platforiem pôsobí na Slovensku len lokálne, a to najmä v Bratislave. Obyvatelia ostatných miest teda aj v prípade, že vedia o existencii platforiem, ich nevyužívajú, pretože v ich meste jednoducho nepôsobia a nemajú k nim prístup.

Vnímanie spotrebiteľskej ochrany ovplyvňuje aj nejasne vymedzená právna legislatíva. Ďalšie faktory, ktoré majú na ňu vplyv nevieme jednoznačne vymedziť, pretože naše výsledky nemáme s čím porovnať. V žiadnej relevantnej literatúre sme nenašli prieskum, ktorý by skúmal ochranu spotrebiteľa v súvislosti so zdieľanou ekonomikou.

Na záver môžeme zhodnotiť, že slovenskí a neslovenskí respondenti vnímajú ochranu spotrebiteľa podobne. 71,5% slovenských a 72,5% neslovenských respondentov vnímajú ochranu spotrebiteľa ako dostatočnú. Rozdiel vo vnímaní ochrany je minimálny a predstavuje len 1%.

Hypotéza 1: Ženy dôverujú digitálnym platformám viac ako muži.

Pomocou programu Excel sme zostavili Tabuľky 14 a 15, v ktorých sme uviedli reálne pozorované hodnoty a vypočítali sme očakávané početnosti.

Tabuľka 14: Pozorované početnosti hypotézy 1

	žena	muž	spolu
Dôvera (možnosť „áno“)	169	113	282
Nedôvera (možnosť „nie“)	71	40	111
Spolu	240	153	393

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 15: Očakávané početnosti hypotézy 1

	žena	muž	spolu
Dôvera (možnosť „áno“)	172,21	109,79	282
Nedôvera (možnosť „nie“)	67,79	43,21	111
spolu	240	153	393

Zdroj: vlastné spracovanie

Štatistickú hypotézu sme spracovali prostredníctvom Chí-kvadrátového (X^2) testu za účelom preskúmania vzťahu medzi pohlavím a dôveryhodnosťou digitálnym platformám.

Signifikantnosť Chí kvadrát testu: 0,5454

P hodnota =0,460199

Na základe výsledkov je p hodnota 0,46, čo znamená, že je nižšia ako zvolená hladina významnosti (0,05). Nie je signifikantná pre $p < 0,05$ preto neexistuje spojitosť/významná súvislosť medzi pohlavím a vnímaním dôvery. Konštatujeme, že nemáme dostatočné dôkazy, aby sme hypotézu zamietli. Tvrdíme, že v našej výskumnej vzorke medzi premennými pohlavie a dôveryhodnosť digitálnym platformám nie je signifikantný vzťah. Záver testovania: Dôveryhodnosť platformám zdieľanej ekonomiky nezávisí od pohlavia.

Hypotéza 2: Výška príjmu spotrebiteľov digitálnych platforiem súvisí s pozitívnejším vnímaním ochrany spotrebiteľa na digitálnom trhu.

Pomocou programu Excel sme opäť zostavili dve tabuľky, v ktorých sme stanovili pozorované a očakávané početnosti.

Tabuľka 16: Pozorované početnosti hypotézy 2

	Príjem Do 750€	Príjem 751-1500€	Príjem 1501-2250€	Príjem 12251-3000€	Príjem Nad 3000€	Spolu
Dôvera (možnosť „áno“)	176	82	22	16	4	300
Nedôvera (možnosť „nie“)	75	22	16	8	1	122
Spolu	251	104	38	24	5	422

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 17: Očakávané početnosti hypotézy 2

	Príjem Do 750€	Príjem 751-1500€	Príjem 1501-2250€	Príjem 12251-3000€	Príjem Nad 3000€	Spolu
Dôvera (možnosť „áno“)	178,44	73,93	27,01	17,06	3,55	300
Nedôvera (možnosť „nie“)	72,56	30,07	10,99	6,94	1,45	122
Spolu	251	104	38	24	5	422

Zdroj: vlastné spracovanie

Testovanie štatistickej hypotézy sme spravili prostredníctvom Chí-kvadrátového (X^2) testu za účelom preskúmania vzťahu medzi výškou mesačného príjmu respondentov a dôveryhodnosťou digitálnym platformám.

Signifikantnosť Chí kvadrát testu: 6,8001

P hodnota =0,146834

Výsledok ukazuje, že hodnota p je 0,15, čo znamená, že je menšia ako naša zvolená hladina významnosti : $p < 0,05$ a súvislosť medzi uvedenými premennými neexistuje.

Na základe výsledkov Chí kvadrátového testu konštatujeme, že v našej výskumnej vzorke neexistuje významný vzťah medzi premennými výška platu respondentov a dôveryhodnosť digitálnym platformám.

Záver testovania: Dôveryhodnosť platforiem zdieľanej ekonomiky nezávisí od výšky príjmu.

Pri vyhodnocovaní výskumných otázok a hypotéz sme prišli k viacerým záverom. Analýzou výskumnej vzorky, ktorú tvorilo 200 slovenských a 200 neslovenských respondentov sme zistili, že spotrebiteľské preferencie sú podobné.

Medzi najvyužívanejšie platformy zdieľanej ekonomiky patria Airbnb a Uber. Slovenskí respondenti využívajú aj Bolt. Preferencie respondentov predstavujú sektory ubytovania a dopravy. Aj keď výrazné rozdiely medzi slovenskými a neslovenskými respondentmi neexistujú, percentuálne zastúpenie využívania platforiem jednotlivých sektorov zdieľanej

ekonomiky je vyššie u neslovenských respondentov. Domnievame sa, že táto skutočnosť je pravdepodobne zapríčinená nerovnomerným zastúpením platforiem na Slovensku. Ako sme uviedli vyššie, najviac platforiem pôsobí najmä v hlavnom meste. Trend využívania služieb zdieľanej ekonomiky je na Slovensku len v začiatkoch v porovnaní s ostatnými európskymi krajinami.

Obe skupiny respondentov vnímajú ochranu spotrebiteľa v službách zdieľanej ekonomiky ako dostatočne zabezpečenú, pričom percentuálny rozdiel vo vnímaní ochrany slovenských a neslovenských respondentov je len 1%.

Podobné postoje vo vnímaní digitálnych nástrojov slovenských a neslovenských respondentov sú z veľkej časti spôsobené samotným spotrebiteľským profilom. Mladí ľudia v súčasnosti radi cestujú za cenovo dostupné ceny, pričom preferujú zážitkovosť, sociálne interakcie a miestne komunity, ktoré im zabezpečia práve platformy zdieľanej ekonomiky.

Pri testovaní nami stanovených hypotéz sa náš predpoklad, že ženy dôverujú platformám viac ako muži nepotvrdil ani nevyvrátil. Dôveryhodnosť platformám zdieľanej ekonomiky teda nezávisí od pohlavia, pretože medzi týmito veličinami v našej výskumnej vzorke neexistuje žiadna súvislosť. Rovnaký prípad nastal pri testovaní druhej hypotézy, kedy sme predpokladali, že výška príjmu príjmov respondentov súvisí s pozitívnejším vnímaním dôvery. Medzi týmito dvoma veličinami taktiež neexistuje významný vzťah.

4 Diskusia

Pri zostavovaní dotazníka bolo našim zámerom porovnať výsledky dát s dátami už zrealizovaného prieskumu. Cieľom nášho prieskumu bolo porovnať digitálne nástroje zdieľanej ekonomiky medzi slovenskými a neslovenskými respondentmi a preskúmať ich postoj k ochrane spotrebiteľa v zdieľanej ekonomike.

Pri konštruovaní otázok v dotazníku sme vychádzali primárne z prieskumu uskutočneného Eurobarometrom (2018). Eurobarometer predstavuje sériu prieskumov verejnej mienky, ktoré zadáva Európska komisia.⁹⁹ Na porovnanie dát nám čiastočne slúžil aj prieskum zrealizovaný programom EÚ Horizont 2020, ktorý skúmal postoj tzv. miléniovej generácie voči platformám zdieľanej ekonomiky.¹⁰⁰

Pri frekvencii využívania zdieľaných služieb sú výsledky nášho dotazníka diametrálne odlišné od výsledkov Eurobarometra. Len 4% Európanov označilo, že tieto služby využíva pravidelne. Naopak, priemerne 57% našich respondentov tieto služby využíva na pravidelnej báze.

Vo vnímaní výhod a nevýhod zdieľanej ekonomiky sa odpovede porovnávaných výskumných vzoriek odlišujú. Prevládajúca výhoda plynúca zo služieb zdieľanej ekonomiky nami opýtaných respondentov sú cenovo dostupnejšie služby, ktoré označilo 76% respondentov. Naopak, výsledky Eurobarometru ukazujú, že najvyššie percentuálne zastúpenie odpovedí (73%) predstavuje jednoduchší prístup k službám. V prieskume Horizontu 2020 vníma najviac respondentov výhody v podobe cenovo dostupných služieb, sociálnych interakcií a možnosti hodnotiacich systémov.

Pri analýze nevýhod zdieľanej ekonomiky nastáva problém v nedostatočne vymedzenej právnej legislatíve. Konkrétne 49% respondentov Eurobarometra považuje za nevýhodu nedostatok informácií o tom, kto je zodpovedný v prípade vzniku problému. Až 40,75% nami opýtaných respondentov považuje za nevýhodu nedôveru.

V otázke o odporúčaní platforiem sú odpovede porovnávaných výskumných vzoriek opäť odlišné. Zatiaľ čo 53,5% slovenských a neslovenských respondentov by platformy jednoznačne odporučilo ďalej, 53% respondentov Eurobarometra by platformy odporučili len do určitej miery.

⁹⁹ EUROPEAN UNION. *Flash Eurobarometer 467: The use of the collaborative economy*. [online]. EU open data portal, 2018. [cit. 2020-03-05]. Dostupné na: https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2184_467_ENG

¹⁰⁰ EÚ H2020. *Millenials and the sharing economy: European perspectives*. [online]. EÚ, 2018. [cit. 2020-01-20]. Dostupné na: <https://www.bi.edu/globalassets/forskning/h2020/focus-group-working-paper.pdf>

V otázke zameranej na sektory využívania služieb zdieľanej ekonomiky zaznamenávame podobné odpovede. Najviac využívané sektory predstavuje doprava a ubytovanie. Z analýzy našej výskumnej vzorky je vo väčšej miere využívaný sektor ubytovania (79,95%) ako sektor dopravy (75,3%). Výskumná vzorka Eurobarometru ukazuje, že vo využívaní dominuje primárne sektor dopravy (44%) a až v druhom rade ubytovanie (35%). Prieskum realizovaný programom Horizont 2020 ukázal, že najviac využívané sú platformy dopravy a ubytovania.

Rozličné postoje respondentov v našej výskumnej vzorke a vzorke Eurobarometra sú pravdepodobne spôsobené rozdielnym sociodemografickým charakterom respondentov. V prieskume Eurobarometra dominovala veková kategória nad 55 rokov, ktorú tvorilo 36%. Prevládajúcou vekovou kategóriou v našom prieskume boli študenti do 24 rokov, ktorí vykazujú odlišné vzorce spotrebiteľského správania vo využívaní služieb zdieľanej ekonomiky. Priaznivosť platforiem nami skúmaná generácia uprednostňuje nielen z rozpočtového hľadiska, ale aj z ich jedinečnosti a sociálnej interakcie s miestnymi poskytovateľmi služieb. Porovnávané výskumné vzorky ukazujú, že rozdiely vo výsledkoch sú spôsobené generačným rozdielom respondentov.

Na záver porovnávaných skupín môžeme zhodnotiť, že pozitívnejšie vníma digitálne nástroje mladšia veková kategória, ktorá ich využíva vo väčšej miere. Zároveň dodávame, že výskum Eurobarometru bol vykonaný v roku 2018. Znamená to, že výsledky by mohli byť odlišné, keby bol výskum vykonaný v tomto roku, pretože rozvoj platforiem sa vďaka rozvoju moderných technológií neustále posúva vpred, ich počet stúpa a do tohto moderného obchodného modelu sa zapája čoraz viac používateľov a poskytovateľov služieb.

Pri ďalšej otázke sme vychádzali z experimentálnej štúdie, v ktorej sa Suri¹⁰¹ zaoberal komparatívnou výhodou služieb zdieľanej ekonomiky v porovnaní s klasickými poskytovateľmi služieb. Dospel k tomu, že používatelia služieb pripisujú vinu v prípade vzniku problému poskytovateľovi služby a samotná platforma si zachováva svoje dobré meno. V našom prieskume až 81,5% respondentov dáva v prípade zlyhania služby vinu poskytovateľovi a len 18,5% respondentov platforme. Týmto výsledkom verifikujeme tvrdenie tohto analytika.

¹⁰¹ SURI, Anshu. – HUANG, Bo. – SÉNÉCAL, Sylvain. *I Can Forgive You, But I Can't Forgive the Firm: An Examination of Service Failures in the Sharing Economy*. [online]. Journal of Marketing Theory & Practice, 2019. č. 4. 355-370 s. ISSN 10696679. [cit. 2020-05-03] Dostupné na: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eoh&AN=51015551&lang=sk&site=ehost-live>.

Posledná otázka sa vzťahovala na hlavnú problematiku diplomovej práce. Respondentov sme sa pýtali, či považujú svoju ochranu a bezpečnosť v službách zdieľanej ekonomiky za dostatočnú. Až 72% respondentov tvrdí, že áno.

Testovaním štatistických hypotéz sme v tejto súvislosti prišli k zaujímavým zisteniam. Predpokladali sme, že vo vnímaní ochrany ako dostatočnej budú prevládať odpovede žien a výška príjmu spotrebiteľov bude súvisieť s pozitívnejším vnímaním ochrany v digitálnych platformách. V oboch prípadoch sme prostredníctvom Chí kvadrátu prišli na to, že uvedené premenné spolu nijako nesúvisia a vzťah medzi týmito veličinami neexistuje. Odpovede boli teda čisto náhodne odhliadnuc od pohlavia a výšky príjmu daného respondenta.

4.1 Odporúčania

Spracovaním problematiky obsiahnutej v teoretickej aj praktickej časti môžeme vymedziť niekoľko odporúčaní smerujúcich k zvyšovaniu ochrany spotrebiteľa v platformách zdieľanej ekonomiky.

V službách zdieľanej ekonomiky kategorizujeme dvoch kľúčových činiteľov, ktorí ovplyvňujú ochranu spotrebiteľa. Prvým je samotná platforma a jej samoregulačný mechanizmus. Naším odporúčaním pre jednotlivé platformy je neustále pracovať na vývoji dobre fungujúceho ratingového systému, ktorý pomôže spotrebiteľom nájsť dôveryhodných poskytovateľov služieb, čím sa zároveň zvýši aj dôveryhodnosť platforiem a zabráni sa podvodom zo strany poskytovateľov služieb. Tento systém s obojstrannou spätnou väzbou by mal byť jednoduchý, zrozumiteľný a časovo nenáročný.

Druhým kľúčovým činiteľom je legislatívny rámec zdieľanej ekonomiky v jednotlivých krajinách. V každej krajine je rozsah platforiem a ich vplyv na miestnu ekonomiku, obyvateľstvo a tradičných poskytovateľov služieb rozdielny. Národná legislatíva preto zastáva kľúčovú úlohu pri stanovení pravidiel fungovania. Naším odporúčaním je, aby jednotlivé krajiny dôkladne monitorovali vývoj platforiem a zasiahli len v prípade nutnosti. Myslíme si, že regulácia v podobe zákazu pôsobenia platformy v krajine by mala byť núdzovým riešením. V kompetencii štátnych orgánov je sledovať, či platformy fungujú v súlade so zákonom a či je dodržiavaná ochrana spotrebiteľa v týchto platformách. V prípade nedostatočne zabezpečenej ochrany spotrebiteľa môžu vnútroštátne orgány spolupracovať priamo s platformami a nariadiť im vlastné požiadavky smerujúce k ujasneniu pravidiel na trhu.

Záver

V posledných rokoch sa vďaka technologickému rozvoju stala ekonomika zdieľania alternatívou k tradičným poskytovateľom služieb. Základ pre fungovanie tohto novodobého fenoménu tvoria digitálne platformy predstavujúce sprostredkovateľa medzi ponukou a dopytom. V predkladanej diplomovej práci sme sa sústredili na postavenie spotrebiteľa v digitálnych platformách zdieľanej ekonomiky.

Naším stanoveným cieľom bolo porovnať ochranu spotrebiteľa v zdieľanej ekonomike na úrovni EÚ a v rámci Slovenska. Na teoretickej úrovni sme vymedzili základné pojmy, ktoré napomohli k lepšiu pochopeniu problematiky. Následne sme sa zaoberali ochranou spotrebiteľa na úrovni EÚ, ktorá je zahrnutá v rôznych smerniciach a nariadeniach. V rámci Slovenska sme analyzovali legislatívne postavenie platforiem pôsobiacich na trhu. Napokon sme vymedzili regulačný rámec zdieľanej ekonomiky, v ktorej sme skúmali odlišné postavenie digitálnych platforiem v členských krajinách EÚ.

V rámci praktickej časti sme prostredníctvom dotazníka oslovili celkovo 400 respondentov zo Slovenska a ostatných krajín EÚ. Skúmali sme rozdiely a zhody medzi slovenskými a neslovenskými respondentmi v súvislosti s ich postojom voči digitálnym platformám. Výsledkom bolo, že obe skupiny respondentov zastávajú podobné stanovisko. Domnievame sa, že podobnosť názorov je pravdepodobne spôsobená spotrebiteľským profilom respondentov, ktorý bol tvorený zväčša mladými ľuďmi do 24 rokov. Dotazníky boli dostupné v elektronickej verzii a stretli sme sa prevažne s ochotou respondentov.

Skúmanie nami stanovených hypotéz ukázalo, že neexistuje významný vzťah vo vnímaní ochrany v platformách zdieľanej ekonomiky v závislosti od pohlavia a výšky príjmu respondentov.

Do budúca odporúčame, aby v prípade vzniku disproporcií na trhu a vznikajúcich negatívnych externalít v dôsledku pôsobenia platforiem zasiahli vnútroštátne orgány jednotlivých krajín. Regulačný rámec zdieľanej ekonomiky môžu upraviť legislatívnou formou. V súvislosti s ochranou spotrebiteľa zastávame názor, že najlepšie ju dokážu zabezpečiť samotné platformy, ktorým sa pripisuje samoregulačná schopnosť v podobe ratingových systémov. Odporúčame, aby vnútroštátne orgány kooperovali s digitálnymi platformami k zabezpečeniu vhodných podmienok na trhu a k správne vymedzeniu ochrany spotrebiteľa.

Prílohy