



Eiropas
Komisija



Patērīna tirgu rezultātū pārskats

Likt tirgiem darboties patērētāju labā

10. izdevums - 2014. gada jūnijs



Briseļē, 27.6.2014.
SWD(2014) 212 final

KOMISIJAS DIENESTU DARBA DOKUMENTS

**Patēriņa tirgu rezultātu pārskats “Likt tirgiem strādāt patērētāju labā” 10. izdevums —
2014. gada jūnijs**

Satura rādītājs

KOMISIJAS DIENESTU DARBA DOKUMENTS

Patēriņa tirgu rezultātu pārskats “Likt tirgiem strādāt patērētāju labā” 10. izdevums —
2014. gada jūnijs

1.	KOPSAVILKUMS	4
2.	PATĒRĒTĀJU NOVĒRTĒJUMS PAR TIRGUS DARBĪBAS REZULTĀTIEM.....	7
2.1.	Kopējie rezultāti	8
2.2.	Atšķirības starp valstīm tirgus novērtējumā.....	10
2.3.	Sociāli demogrāfiskās atšķirības tirgus novērtējumā.....	13
2.4.	Dažādu tirgus grupu novērtējums	14
2.4.1.	Ātras aprites mazumtirdzniecība	16
2.4.2.	Vidēji ilga un ilga lietojuma preču tirgi	17
2.4.3.	Transportlīdzekļu kopa	17
2.4.4.	Atpūtas pakalpojumi	18
2.4.5.	Apdrošināšanas pakalpojumi.....	19
2.4.6.	Sabiedriskais transports	20
2.4.7.	Komunālie pakalpojumi	21
2.4.8.	Telesakari.....	22
2.4.9.	<i>Banku pakalpojumi</i>	24
2.5.	Tirgus novērtējuma komponenti	25
2.5.1.	<i>Salīdzināmība</i>	25
2.5.2.	<i>Uzticība</i>	28
2.5.3.	<i>Problēmas</i>	31
2.5.4.	<i>Sūdzības</i>	34
2.5.5.	<i>Vispārējā apmierinātība</i>	37
2.5.6.	<i>Izvēle</i>	39
2.5.7.	<i>Pakalpojumu sniedzēju maiņa</i>	41
2.6.	Tirgus izplatība.....	45
3.	PAPILDU RĀDĪTĀJI	48
3.1.	Cenas	48
3.2.	Sūdzības.....	57
3.3.	Drošums.....	62
	PIELIKUMI.....	68
1.	pielikums. Cenas.....	68

7. tabula. Preču un pakalpojumu cenas	75
Beļģija	83
Bulgārija	86
Čehija	89
Dānija	92
Vācija	95
Igaunija	98
Īrija	101
Griekija	104
Spānija	107
Francija	110
Horvātija	113
Itālija	116
Kipra	119
Latvija	122
Lietuva	125
Luksemburga	128
Ungārija	131
Malta	134
Nīderlande	137
Austrija	140
Polija	144
Portugāle	147
Rumānija	150
Slovēnija	153
Slovākija	156
Somija	159
Zviedrija	162
Apvienotā Karaliste	165
Norvēģija	168
Islande	171
III pielikums. Tirgu nosaukumi	174

1. KOPSAVILKUMS

Kopš 2008. gada SANCO ĢD regulāri publicē patēriņa tirgu rezultātu pārskatu, ar kuru uzrauga, kā vienotais tirgus darbojas ES patērētāju labā, un brīdina par iespējamām problēmām. Ir divi rezultātu pārskatu izdevumi: patērētāju apstākļu rezultātu pārskatā sniegti dati par patērētāju apstākļiem atsevišķās valstīs, par pārrobežu tirdzniecību un e-komercijas attīstību, bet šeit izklāstītajā patēriņa tirgu rezultātu pārskatā ir izpētīti konkrētu patērētāju tirgu darbības rezultāti.

Tāds vienotais tirgus, kas labāk kalpo patērētājiem, var dot ievērojamu ieguldījumu ekonomikas izaugsmes stimulēšanā, ņemot vērā faktu, ka mājsaimniecību galīgie patēriņa izdevumi veido 57 % no ES IKP. Šā patēriņa tirgu rezultātu pārskata izdevuma dati tika ņemti vērā, sagatavojot gada ziņojumu par vienotā tirgus integrāciju, kuru pievienoja 2014. gada izaugsmes pētījumam, kā arī valstīm adresētus ieteikumus Eiropas pusgada laikā un pievienotos dienesta darba dokumentus.

Šā 10. patēriņa tirgu rezultātu pārskata galvenajā daļā ir izpētīti 52 patēriņa tirgu darbības rezultāti, kuri kopā veido gandrīz 60 % no mājsaimniecību izdevumiem, pamatojoties uz tādiem rādītājiem kā salīdzināmība, uzticība, problēmas un sūdzības, vispārējā apmierinātība, izvēle un pakalpojumu sniedzēju maiņa. Tajā arī aplūkotas valstu un sociāli demogrāfiskās atšķirības tirgus novērtējumā, saikne starp tirgus vērtējumiem un ekonomikas rādītājiem un (pirmo reizi) dažādu tirgu izplatība (to patērētāju īpatsvars, kuri nesen veikuši pirkumus attiecīgajā tirgū). Dati iegūti no plaša ES mēroga patērētāju apsekojuma 4. kārtas, ļaujot salīdzināt tirgu darbības rezultātus laika gaitā.

Papildus apsekojuma datiem rezultātu pārskatā tiek analizēts cenu diapazons dažādās ES valstīs, valstu sūdzību izskatīšanas iestāžu apkopotie dati par sūdzībām un pieejamie dati par drošumu.

Rezultātu pārskata dati ļauj Eiropas un valstu politikas veidotājiem un ieinteresētajām personām pielāgot politikas pasākumus nozarēm, kuru sniegums patērētāju labā ir slikts. Lai gūtu labāku izpratni par problēmām un noteiktu iespējamus risinājumus, kā papildu pasākumi tiek veikti padziļināti tirgus pētījumi par nozarēm, kas šķiet neefektīvas. Vairāki problemātiski tirgi jau ir tikuši analizēti, ņemot vērā iepriekšējā rezultātu pārskata konstatējumus, un ir īstenoti koriģējoši pasākumi.

II pielikumā sniegti sīki izstrādāti statistikas dati par katru valsti pēdējo četru gadu laikā. Papildus ziņojumam ir izveidota izplatīšanas platforma tiešsaistē, kura nodrošina lietotājdraudzīgu un interaktīvu piekļuvi pamatā esošajiem datiem.

Galvenie konstatējumi

Vispārējs patērētāju novērtējums par tirgus darbības rezultātiem, kas aptver visus tirgus un visas valstis, ir nedaudz uzlabojies laikposmā no 2012. līdz 2013. gadam, turpinot kopš 2010. gada novēroto pozitīvo tendenci. Tomēr situācija katrā tirgū un katrā valstī ievērojami atšķiras. Tāpat kā iepriekšējos gados šķiet, ka preču tirgi darbojas ievērojami labāk nekā pakalpojumu tirgi, lai gan atšķirība starp tiem ir ievērojami samazinājusies.

Dažu pēdējo gadu laikā kopējais tirgu novērtējums ir bijis galvenokārt stabils. Preču tirgu jomā pozitīvākais novērtējums ir ātras aprites mazumtirdzniecības precēm, neraugoties uz “gaļas un gaļas produktu” un “augļu un dārzeņu” tirgiem sniegto sliktu vērtējumu. Vidēji ilga lietojuma preču tirgi kopumā novērtēti mazliet zemāk, un zemākais vērtējums reģistrēts attiecībā uz apģērbiem un apaviem. Transportlīdzekļu preces joprojām ir tirgus kopa ar sliktākajiem darbības rezultātiem, ar lietotiem automobiļiem un transportlīdzekļu degvielu

atkal preču tirgu novērtējuma pēdējās vietās. Pakalpojumu tirgu jomā pozitīvākais novērtējums ir atpūtas pakalpojumiem, tiem seko apdrošināšanas pakalpojumi un sabiedriskais transports. Banku pakalpojumi joprojām ir problemātiskākā nozare, ar investīciju produktiem un hipotēkām pakalpojumu tirgu novērtējuma pašās pēdējās vietās. Patērētāji sniedz zemu novērtējumu arī telesakaru un komunālo pakalpojumu (īpaši elektroenerģija un gāze) tirgiem.

Vislielākā darbības rezultātu pasliktināšanās salīdzinājumā ar 2012. gadu reģistrēta gaļas tirgū, jo īpaši valstīs, kuras vairāk skāra zirgu gaļas skandāls. Pozitīvi ir tas, ka daži no tirgiem ar sliktākajiem darbības rezultātiem, piemēram, transportlīdzekļu degviela un dzelzceļa pakalpojumi, ir tos visvairāk uzlabojuši (ticamāk, ka attiecībā uz dzelzceļa pakalpojumiem tas noticis, parādoties konkurencei dažās valstīs).

Rezultāti, kuru pamatā bija atsevišķi tirgus novērtējuma komponenti, liecina, ka pakalpojumu tirgi sagādā patērētājiem vairāk problēmu nekā preču tirgi, ņemot vērā visus rādītājus. Atšķirība starp divām tirgus grupām ir izteiktāka attiecībā uz piedāvājumu salīdzināmību, kas atspoguļo dažiem pakalpojumu tirgiem raksturīgo sarežģītību, kā arī rodas piesardzīgu tirgus stratēģiju rezultātā, kas ierobežo patērētāju spēju izvēlēties labāko darījumu. Kopumā patērētāju uzticība, ka uzņēmumi ievēro patērētāju aizsardzības noteikumus, ir zemāka tajos tirgos, kuros ir lielākā informācijas asimetrija starp tirgotāju un patērētāju. Dažādos tirgos paziņoto problēmu un ar tām saistīto sūdzību skaits ievērojami atšķiras; sliktākais stāvoklis ir telesakaru nozarē. Komunālo pakalpojumu tirgos zemākie ir apmierinātības ar izvēlēto pakalpojumu sniedzēju un pakalpojumu sniedzēju maiņas rādītāji. Turklāt gāzes un elektroenerģijas tirgi papildus hipotēku tirgum tiek uzskatīti par tādiem, kuros ir grūtāk nomainīt pakalpojumu sniedzēju.

Tirgus novērtējums liecina par ievērojamām atšķirībām starp ES valstīm. Vispārīgi runājot, šķiet, ka ES-15 dalībvalstīs tirgu darbības rezultāti ir labāki nekā ES-13 dalībvalstīs¹. Starp tirgus novērtējumu valsts līmenī un vispārējo ekonomikas stāvokli (kuru novērtē ar iekšzemes kopproduktu (IKP) uz vienu iedzīvotāju un patērētāju ticību ekonomikas stāvoklim) ir neliela pozitīva korelācija. Turklāt tirgus darbības rezultāti pozitīvāk tiek novērtēti valstīs, kurās ir labvēlīgāka kopējā patērētāju vide. Kamēr daži tirgi (atpūtas pakalpojumi, dažas ilga lietojuma preces) tiek novērtēti diezgan vienādi visā ES, citi (jo īpaši banku un tīkla pakalpojumi) liecina par izteiktām atšķirībām starp valstīm.

Dažādas sociāli demogrāfiskas grupas novērtē tirgus atšķirīgi. Lielākās atšķirības ir vērojamas atkarībā no nodarbošanās veida — tirgus darbības rezultātus zemāk novērtē strādnieki, bezdarbnieki un pašnodarbinātie, bet studenti piešķir augstāko vērtējumu. Pastāv tendence, ka lielākajā daļā tirgu vīrieši novērtē tirgu zemāk nekā sievietes, tas pats attiecas uz vidēja vecuma respondentiem salīdzinājumā ar jaunākiem vai vecākiem respondentiem. Turklāt, palielinoties izglītības līmenim, šķiet, ka pieaug tirgus darbības rezultātu novērtējums.

Ir izteiktas atšķirības starp dažādu tirgu izplatību (to patērētāju īpatsvars, kuri nesēn veikuši pirkumus attiecīgajā tirgū) — zemākie izplatības rādītāji tika novēroti attiecībā uz tiešsaistes azartspēļu pakalpojumiem, transportlīdzekļu nomu un ar nekustamo īpašumu saistītiem pakalpojumiem. Pastāv tendence, ka tirgi, kurus patērētāji izmanto biežāk, saņem pozitīvākus novērtējumus.

Cenu datu analīze liecina, ka pēdējā desmitgadē noticis vispārīgs cenu konverģences process ES. Neraugoties uz to, ES valstīs cenas joprojām atšķiras, īpaši pakalpojumu tirgos. Kopumā

¹ “ES-15” attiecas uz ES sastāvu pirms 2004. gada, bet “ES-13” attiecas uz dalībvalstīm, kas pievienojās ES pēc 2004. gada.

pastāv tendence, ka cenas ir zemākas valstīs, kuras nesen pievienojās ES. Attiecībā uz lielāko daļu produktu kategoriju cenu atšķirības dažādās valstīs ir saistītas ar atšķirīgu relatīvo pirktspēju.

Ievērojami pieaudzis tādu sūdzību izskatīšanas iestāžu skaits valstīs, kuras sūdzību datus iesniedz saskaņā ar harmonizētu metodiku, kas noteikta 2010. gada Komisijas ieteikumā. Lai gan dati joprojām ir nepilnīgi, šķiet, ka visvairāk sūdzību saņemts par tīkla pakalpojumiem.

Slimnīcu savāktie dati dažās ES valstīs liecina, ka ēka (ēkas konstrukcija), sporta/atpūtas aprīkojums un mēbeles ir tās produktu kategorijas, kuras biežāk ir saistītas ar negadījumiem vai ievainojumu gūšanu. Papildinformāciju par produktu drošumu tirgū sniedz divas ES mēroga ātrās brīdināšanas sistēmas, kas ir paredzētas ziņošanai par bīstamiem pārtikas produktiem (*RASFF*) un nepārtikas produktiem (*RAPEX*). Vairāk nekā vienā piektajā daļā no gadījumiem tiek ziņots par apģērbiem, rotaļlietām, augļiem un dārzeņiem.

Turpmākie pasākumi

Rezultātu pārskats ir pārbaudes instruments, kas ļauj noteikt neefektīvus tirgus un norādīt ES un valstu politikas veidotājiem jomas, kurās būtu jāveic turpmāka analīze. Pamatojoties uz šā rezultātu pārskata konstatējumiem, Komisijas dienesti uzsāks divus padziļinātus tirgus pētījumus.

- Pirmajā pētījumā galvenā uzmanība tiks pievērsta **elektroenerģijas** tirgum, kurš ierindojas ceturtajā zemākajā vietā pakalpojumu tirgu jomā, neraugoties uz nelieliem uzlabojumiem kopš 2011. gada. Tirgus novērtējums ievērojami atšķiras visā ES, un zemākais tas ir Dienvideiropas valstīs. Īpaši sliktu vērtējumu tirgus ir saņēmis attiecībā uz pieejamo piegādātāju izvēli, piedāvājumu salīdzināmību un pakalpojumu sniedzēju maiņu, apliecinot, ka patērētāji vēl nevar pilnībā izmantot iespēju ietaupīt, kura radusies tirgus liberalizācijas rezultātā. Pētījumā tiks veikti salīdzinājumi ar iepriekšējā (2010. gada) tirgus pētījuma² konstatējumiem un novērtēts, vai/kā notikuši uzlabojumi kopš tā laika. Tajā arī tiks pārbaudīta trešās enerģētikas paketes tiesību aktu, kā arī patērētāju un/vai patērētāju asociāciju jauno sadarbības iniciatīvu īstenošanas ietekme un tiks novērtēta vajadzība izstrādāt turpmākas iniciatīvas.
- Otrajā pētījumā tiks pētīti (izmantojot uzvedības testu) dažādi apstākļi, kuri varētu palielināt patērētāju vēlmi lasīt un spēju saprast līgumu noteikumus un nosacījumus. Rezultātu pārskata dati pastāvīgi liecina, ka patērētājiem ir grūti salīdzināt dažādus piedāvājumus un tādējādi veikt uz informāciju pamatotas izvēles, jo īpaši pakalpojumu tirgos. Ir arī pierādījumi, ka patērētāji bieži uzņemas līgumsaistības, tās neizskatot. Tas nav labi patērētājiem (kuri saskaras ar risku nezinot uzņemties neizdevīgas līgumsaistības) un tāpēc kopumā visam tirgum.

Rezultātu pārskatam pievienotie valstu ziņojumi ir paredzēti, lai palīdzētu valstu iestādēm, patērētāju organizācijām un uzņēmējdarbībā ieinteresētajām personām to centienos uzlabot situāciju neefektīvos tirgos, norādot nozares, kurās būtu nepieciešams veikt papildu pētniecības, īstenošanas un/vai sabiedrības informētības uzlabošanas pasākumus. Dalībvalstis arī tiek aicinātas izmantot rezultātu pārskata datus, nosakot un izvērtējot savas reformas Eiropas pusgada procesa kontekstā.

² http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf

2. PATĒRĒTĀJU NOVĒRTĒJUMS PAR TIRGUS DARBĪBAS REZULTĀTIEM

Šajā rezultātu pārskata iedaļā izklāstīti 2013. gada tirgus uzraudzības apsekojuma³ rezultāti attiecībā uz patērētāju novērtējumu par svarīgāko patēriņa tirgu darbību 28 ES dalībvalstīs, tostarp pirmo reizi Horvātijā⁴, kā arī Islandē un Norvēģijā. Apsekojums aptver 52 tirgus (21 preču un 31 pakalpojumu tirgu), kopā veidojot gandrīz 60 % no patērētāju izdevumiem. Tirgu saraksts ir gandrīz tāds pats kā 2012. un 2011. gadā⁵ (katra tirgus apraksts sniegts III pielikumā).

Lai nodrošinātu, ka apsekojumā tiek ņemta vērā attiecīga pieredze, tas tiek veikts, aptaujājot patērētājus, kuri nesen ir veikuši pirkumus katrā tirgū. 2013. gads bija apsekojuma ceturtais gads, un attiecīgi tas ļāva izpētīt progresu laika gaitā gan tirgos, gan valstīs. II pielikumā sniegti sīki izstrādāti statistikas dati par katru valsti pēdējo četru gadu laikā.

Dažādu tirgu darbības rezultāti novērtēti, pamatojoties uz sešiem galvenajiem kritērijiem:

- 1) piedāvājumā esošo preču vai pakalpojumu salīdzināmība;
- 2) patērētāju ticība, ka mazumtirgotāji/piegādātāji ievēro patērētāju aizsardzības noteikumus;
- 3) piedzīvotās problēmas un to izraisīto sūdzību biežums;
- 4) patērētāju apmierinātība (cik lielā mērā tirgus attaisno patērētāju cerības);
- 5) mazumtirgotāju/ pakalpojumu sniedzēju izvēle un
- 6) tarifu/ pakalpojumu sniedzēju maiņa.

Pirmie četri rādītāji tiek piemēroti visiem tirgiem un tiek izmantoti “**tirgus darbības rādītāja**” (TDR) — saliktais indekss, kurš ir 52 tirgu galvenā novērtējuma pamatā. Visus četrus indeksa komponentus izsver vienlīdzīgi, un vērtējums svārstās no 0 līdz 100⁶.

³ Apsekojuma pamatā ir aptaujas pa tālruni, kas veiktas 2013. gada martā un aprīlī, un tā reprezentatīvā izlase ir 500 cilvēki (vecumā, kas pārsniedz 18 gadus) katrā no 52 tirgiem visās ES dalībvalstīs, Islandē un Norvēģijā (250 cilvēki Kiprā, Luksemburgā, Maltā un Islandē).

⁴ Tomēr 2013.–2012. gada atšķirību pamatā ir ES–27 rezultāti, ņemot vērā, ka Horvātija nebija iekļauta iepriekšējās apsekojuma kārtās.

⁵ Vienīgā atšķirība ir tā, ka azartspēļu un loteriju pakalpojumu tirgus ir sadalīts tiešsaistes un bezsaistes azartspēlēs, ņemot vērā divu tirgu atšķirīgo raksturu un tādēļ, lai iegūto informāciju izmantotu Komisijas gaidāmajā ieteikumā par tiešsaistes azartspēlēm.

⁶ TDR iegūst, aprēķinot katra komponenta vērtējumu vidējo aritmētisko (vienkāršs nesvērtais vidējais) un reizinot rezultātu ar 10. Tāpēc, kamēr TDR svārstās no 0 līdz 100, katrs no minētajiem komponentiem svārstās no 0 līdz 10. Komponentiem “salīdzināmība”, “uzticība” un “apmierinātība” vērtējums tika aprēķināts, nosakot visu respondentu atbilžu vidējo rādītāju (no 0 līdz 10). Komponenta “problēmas un sūdzības” vērtējums tiek aprēķināts, pamatojoties uz pieņēmumu, ka sūdzēšanās modalitāte ir piedzīvotās problēmas nopietnības rādītājs (augstākais vērtējums, ja vispār nav ziņots par problēmu, zemākais vērtējums, ja sūdzība tiek iesniegta trešās personas sūdzību izskatīšanas iestādei, citas situācijas vērtējot starp diviem minētajiem variantiem); skatīt sīkāku informāciju par TDR pamatojumu un struktūru 2013. gada patēriņa tirgus uzraudzības apsekojuma ziņojumā — http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/docs/monitoring_consumer_markets_eu_2013_en.pdf.

2.1. Kopējie rezultāti

Patērētāju novērtējums par tirgus darbības rezultātiem turpina uzlaboties

1. tabulā parādīta TDR gada attīstība visās ES valstīs un tirgos (kā arī atsevišķi preču un pakalpojumu tirgos). Laikposmā no 2012. līdz 2013. gadam patērētāju kopējais novērtējums par tirgus darbības rezultātiem nedaudz uzlabojās (par 0,3 punktiem). Tiek turpināta kopš 2010. gada novērotā pozitīvā tendence. Kopš 2012. gada preču tirgu darbības rezultāti joprojām ir stabili, bet pakalpojumu tirgu rezultāti uzlabojušies par 0,5 punktiem. Tāpēc ir nedaudz samazinājusies darbības rezultātu atšķirība starp divām tirgus grupām.

1. tabula. TDR (tirgus darbības rādītājs), ES–28, visi tirgi

TDR				
	2013. gads	Starpība 2013.–2012. g.	Starpība 2012.–2011. g.	Starpība 2011.–2010. g.
Visi tirgi	77,4*	0,3*	0,9*	0,5*
Preču tirgi	80,1	0,0	0,9*	1,3*
Pakalpojumu tirgi	75,6*	0,5*	0,8*	-0,2*

Avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

Zemāk novērtētie tirgi galvenokārt palikuši nemainīgi...

1. attēlā parādīti TDR darbības rezultāti ES līmenī attiecībā uz 21 preču un 31 pakalpojumu tirgu, kas ietverti 2013. gada apsekojumā. Tabula grafika labajā pusē norāda uz vērtējumu atšķirībām gadu griezumā⁷ un atšķirībām starp katru tirgu un vidējo rādītāju, kas aprēķināts par visiem preču vai vajadzības gadījumā pakalpojumu tirgiem⁸.

⁷ Tirgus saraksta izmaiņu dēļ 2011.–2010. gada un 2013.–2012. gada atšķirības nav pieejamas par visiem tirgiem.

⁸ Statistiski nozīmīgas atšķirības ar 5 % varbūtības līmeni tiek norādītas ar zvaigznīti.

1. attēls. TDR (tirgus darbības rādītājs), ES–28, ar apakšgrupām

TDR — tirgus darbības rādītājs		2013.–2012.	2012.–2011.	2011.–2010.	
	Visi tirgi	77.4	0.3*	0.9*	0.5*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	84.2	0.1	0.4*	0.3
	Bezalkoholiskie dzērieni	83.0	0	1*	1.6*
	Maize, graudi (pārsļas), rīsi un makaroni	82.4	-0.1	1.3*	0.9*
P	Brilles un kontaktlēcas	82.3	-0.1	0.5*	
R	Izklaides preces	81.7	-0.2	1*	3*
E	Piena produkti	81.6	0.1	0.1	
C	Mazā sadzīves tehnika	81.4	-0.6*	1.4*	1.2*
E	Lielā sadzīves tehnika	81.3	-0.4*	1.5*	1.2*
S	Ķermeņa kopšanas produkti	81.3	0	0.5*	1.1*
	Alkoholiskie dzērieni	81.3	-0.1	1.2*	0.2
	Elektronikas preces	81.0	-0.3	1.4*	0.9*
	Bezrecepšu medikamenti	80.3	0.3	0.6*	1.4*
	Mēbeles un mājtsaimniecības piederumi	80.2	-0.3	1.4*	1.4*
	Visi preču tirgi	80.1	0	0.9*	1.3*
	Apkopes produkti	80.0	-0.2	1.3*	2.3*
	Jauni automobiļi	79.1	0.5*	0.8*	1.1*
	IST produkti	78.8	-0.3	1.3*	1*
	Augļi un dārzeņi	78.8	-0.4*	1.3*	0.6*
	Apģērbi un apavi	78.5	1.5*	0.7*	1.2*
	Gaļa un gaļas produkti	76.5	-2.1*	1.4*	1.1*
	Transportlīdzekļu degviela	76.1	2.4*	-0.2	-1.5*
	Lietoti automobiļi	72.6	0.6*	1.2*	0.6*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	82.9	-0.2	0.4*	1*
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	82.2	0.2	0.4*	0.2
	Maksas sporta pakalpojumi	81.2	0.4*	0.6*	0.8*
	Izmitināšanas vietas brīvdienų pavadīšanai	81.0	0.6*	1.1*	0.6*
	Aviolīniju pakalpojumi	79.4	-0.1	0.8*	1.2*
	Brīvdienų ceļojumu paketes un tūres	79.0	0.1	1.1*	1.2*
	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	78.6	1.6*	-0.1	0.3
	Kafejnīcas, bāri un restorāni	78.5	-0.5*	0.3	1.8*
	Transportlīdzekļu apdrošināšana	78.1	0.9*	0.2	0.9*
	Bezsaites azartspēļu pakalpojumi	76.8			
	Mājokļa apdrošināšana	76.7	0.3	0.5*	0.6*
	Pasta pakalpojumi	76.6	0.8*	-0.9*	-0.4
	Visi pakalpojumu tirgi	75.6	0.5*	0.8*	-0.2*
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	75.5	0.4	-0.7*	-0.1
	Tiešsaites azartspēļu pakalpojumi	75.3			
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	75.1	0.6*	1.1*	0.2
	Ūdensapgādes pakalpojumi	75.0	1.2*	0.5*	-1.1*
P	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	74.9	0.9*	0.6*	
A	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	74.6	0.8*	4*	
K	Apkopes pakalpojumi	74.3	0.5*	1.2*	0.3
A	Fiksētās tālrunu līnijas pakalpojumi	74.3	-0.4	1.1*	1.2*
L	Dzīvības apdrošināšana	74.2	1.1*	0.4*	
P	Gāzes pakalpojumi	74.1	0.7*	0	0.3
O	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	73.4	0	1.3*	
J	Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	72.8	0.7*	1.4*	-0.1
U	Dzelzceļa pakalpojumi	72.7	1.8*	1.3*	-0.9*
M	Interneta pakalpojumi	72.5	-0.2	2.3*	0.9*
I	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	71.9	0.2	0.7*	0.1
	Elektroenerģijas pakalpojumi	71.9	0.8*	1.4*	-2.2*
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	70.6	1.2*	1.1*	1.1*
	Hipotēkas	70.6	1.3*	0.5*	
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	69.9	1.1*	0.7*	3*

Avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

Četru apsekojuma kārtu laikā kopējais tirgu novērtējums ir bijis galvenokārt stabils. Saskaņā ar 2012. gada rezultātiem preču tirgi ar labākajiem darbības rezultātiem joprojām ir “grāmatu, žurnālu un laikrakstu”, “bezalkoholisko dzērienu” un “maizes, graudu (pārsļu), rīsu un makaronu” tirgi. Novērtējuma pēdējās vietās atkal ir “lietotu automobiļu” un “transportlīdzekļu degvielas” tirgi. Pretēji 2012. gadam tagad trešais tirgus no beigām ir “gaļas un gaļas produktu” tirgus (aizstājot “apģērbu un apavu” tirgu).

Tāpat kā visu citu gadu apsekojumos kopš 2010. gada trīs labākie pakalpojumu tirgi ir “ķermeņa kopšanas pakalpojumi”, “kultūras un izklaides pakalpojumi” un “maksas sporta

pakalpojumi”. Turklāt, neraugoties uz uzlabojumiem, pēdējās trīs vietās ir tie paši pakalpojumu tirgi, kas 2012. gadā, ar “investīciju produktiem” pēdējā vietā, pirms kuriem ierindojušies “hipotēku” un “ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu” tirgi. Desmit pakalpojumu tirgi ar sliktākajiem darbības rezultātiem ir vēl divi banku pakalpojumu tirgi (“bankas norēķinu kontu pakalpojumi” un “aizdevumi un kredīti”, kas ierindojās attiecīgi 27. un 23. vietā) kopā ar enerģētikas pakalpojumiem (“elektroenerģija”, kas ierindojās 28. vietā, un “gāze”, kas ierindojās 22. vietā), telesakariem (“interneta pakalpojumi”, kas ierindojās 26. vietā, un “mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi”, kas ierindojās 24. vietā) un “dzelzceļa pakalpojumiem” (kas ierindojās 25. vietā).

... bet daži tirgi ar sliktākajiem darbības rezultātiem ir piedzīvojuši lielākos uzlabojumus

Pozitīvi ir tas, ka lielākie vērtējuma uzlabojumi kopš 2012. gada ir notikuši dažos tirgos ar sliktākajiem darbības rezultātiem. Transportlīdzekļu degvielas tirgū ir reģistrēts lielākais pieaugums (2,4 punkti) visu TDR komponentu uzlabojumu rezultātā. Dzelzceļa pakalpojumu vērtējums palielinājies par 1,8 punktiem, lielāko pieaugumu reģistrējot Itālijā (+ 6,7) un Čehijā (+ 5,6). To varēja ietekmēt fakts, ka abās valstīs tirgū ienāca otrs pakalpojumu sniedzējs, ticamāk, ka tas pozitīvi ietekmēja cenas un pakalpojumu kvalitāti. Citi tirgi, kuri piedzīvoja vairāk nekā 1 punkta pieaugumu, ir transportlīdzekļu nomas pakalpojumi (+ 1,6), apģērbi un apavi (+ 1,5), ūdensapgādes pakalpojumi (+ 1,2), hipotēkas (+ 1,3), ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi (+ 1,2) un investīciju produkti (+ 1,1), tomēr visi minētie vērtējumi (izņemot attiecībā uz transportlīdzekļu nomu) joprojām ir krietni zemāki nekā vidējais vērtējums attiecīgajā tirgus grupā (preces vai pakalpojumi).

Negatīvs gaļas tirgus novērtējums pēc zirgu gaļas skandāla

Lielākais vērtējuma samazinājums (– 2,1) ir vērojams “gaļas un gaļas produktu” tirgū, un īpaši izteikti tas attiecas uz uzticības komponentu. Ticamāk, ka šis samazinājums patērētāju novērtējumā par tirgu ir noticis zirgu gaļas skandāla rezultātā⁹, kurš skāra lielāko daļu dalībvalstu un par kuru tika plaši ziņots visā Eiropā datu vākšanas laikā¹⁰.

2.2. Atšķirības starp valstīm tirgus novērtējumā

Kopējais tirgus novērtējums liecina par ievērojamām atšķirībām starp ES valstīm. Jānorāda, ka vērtējums valstīs var atšķirties ne tikai faktisko tirgus darbības rezultātu atšķirību dēļ, bet arī citu tādu faktoru rezultātā kā kultūras un ekonomikas atšķirības, kā arī atšķirīgas patērētāju vides.

Saikne starp tirgus darbības rezultātiem un vispārējo ekonomikas stāvokli

Dažādās valstīs ir neliela pozitīva korelācija (+ 0,40) starp iekšzemes kopproduktu (IKP) uz vienu iedzīvotāju un TDR, jo īpaši uzticības komponentu (0,48). Lai gan nevar noteikt skaidru cēloņu un sekū sakarību, ticamāk, ka saistība starp diviem minētajiem mainīgajiem lielumiem darbojas abos virzienos. No vienas puses, patērētāju novērtējumu par tirgus darbību var ietekmēt vispārējie ekonomikas nosacījumi viņu valstī. To varētu saistīt ar faktu, ka bagātākas valstis var vairāk ieguldīt patērētāju noteikumu izpildē. Pārtikušāki patērētāji arī var izvēlēties no plašāka, tostarp dārgāku, preču un pakalpojumu klāsta, kuru kvalitāte var būt labāka. No otras puses, patērētāju tirgus darbību var ietekmēt ekonomikas attīstība, un tāpēc valstis, kurās tirgi labāk strādā patērētāju labā, arī ir bagātākas (jo uzņēmumi cenšas būt efektīvāki).

⁹ Nelikumīgs pārstrādātas gaļas produktu marķējums, kurā norādīts, ka sastāvā ir liellopu gaļa, bet faktiski tika konstatēts, ka sastāvā ir nedeklarēta zirgu gaļa — <http://ec.europa.eu/food/food/horsemeat>.

¹⁰ Tāpēc nepārsteidz, ka kopējais gaļas tirgus novērtējums ir piedzīvojis lielāko samazinājumu Apvienotajā Karalistē (– 9,3) un Īrijā (– 5,3) — divās valstīs, kuras visvairāk skāra skandāls.

Turklāt tirgus darbības rezultātu novērtējumu var ietekmēt tas, kā patērētāji uztver savu personisko un vispārējo ekonomikas stāvokli. Starp TDR valsts līmenī un patērētāju pašāvērtības rādītāju¹¹ ir neliela pozitīva korelācija (0,25), un šī korelācija ir spēcīgāka attiecībā uz vispārējo apmierinātību (0,4).

Katrā valstī dažādos tirgos starp TDR un cenu attīstību (ko nosaka, izmantojot saskaņotu patērētāju cenu indeksu (*HICP*)) ir pat zemāka negatīva korelācija (– 0,17), un tas nozīmē, ka zemāka kumulatīva inflācija¹² tādā pašā apmērā tiek saistīta ar augstāku TDR.

Saikne starp tirgus darbības rezultātiem un vispārējiem patērētāju apstākļiem

Visbeidzot, šķiet, ka tirgu darbības rezultāti ir labāki valstīs, kurās ir labvēlīgāka kopējā patērētāju vide, ar nelielu pozitīvu korelāciju (0,42) starp TDR un patērētāju apstākļu indeksu (kuru uzrauga patērētāju apstākļu rezultātu pārskatā)¹³.

Patērētāji ES–15 pozitīvāk novērtē savus tirgus

Tirgus darbības rezultātus pozitīvāk novērtē ES–15 dalībvalstīs (79,4) salīdzinājumā ar ES–13 (73,7)¹⁴. Šī atšķirība ir nedaudz palielinājusies pēdējo četru gadu laikā, un tā ir vērojama visās tirgus kopās, izņemot telesakarus. Starp ģeogrāfiskām kopām atšķirības ir vēl lielākas, t. i., Rietumeiropā un Ziemeļeiropā tirgus darbības rezultātus novērtē ievērojami labāk nekā Dienvideiropā un Austrumeiropā.

2. tabula. Reģionālās atšķirības tirgus novērtējumā¹⁵

	ES–15	ES–13	Atšķ. starp ES–15 un ES–13	Ziemeļi	Dienvidi	Austrumi	Rietumi
Visi tirgi 2012. gadā	78,0	75,5	2,5	77,3	75,3	75,4	79,4
Tirgus kopas							
Ātrās aprites mazumtirdzniecība	82,0	77,5	4,4	80,5	80,5	77,4	82,9
Vidēji ilga un ilga lietojuma preces	81,2	78,5	2,7	79,3	80,2	78,4	81,9
Transportlīdzekļu preces	77,0	72,0	5,0	78,3	73,5	71,8	78,8
Telesakari	73,3	74,3	-0,9	68,5	69,1	74,1	76,0
Transports	75,9	75,5	0,4	76,1	72,6	75,5	77,7
Komunālie pakalpojumi	74,5	73,9	0,7	77,0	69,8	73,8	76,9
Banku pakalpojumi	72,2	68,7	3,5	74,5	65,5	68,6	75,6
Apdrošināšanas pakalpojumi	76,5	75,7	0,8	76,0	73,4	75,7	78,2
Atpūtas pakalpojumi	79,6	77,4	2,2	79,3	78,2	77,3	80,4
Citi pakalpojumi	76,7	73,8	2,8	76,0	74,5	73,7	77,9

Neapstrādātu datu avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

¹¹ Šo rādītāju uzņēmumu un patērētāju apsekojuma programmai ir izstrādājis ECFIN ĢD. http://ec.europa.eu/economy_finance/db_indicators/surveys/index_en.htm.

¹² Ar *HICP* (2005. gads = 100) nosaka cenu kumulatīvo attīstību attiecībā uz bāzes gadu (2005. gads).

¹³ Laikposmā no 2010. līdz 2012. gadam.

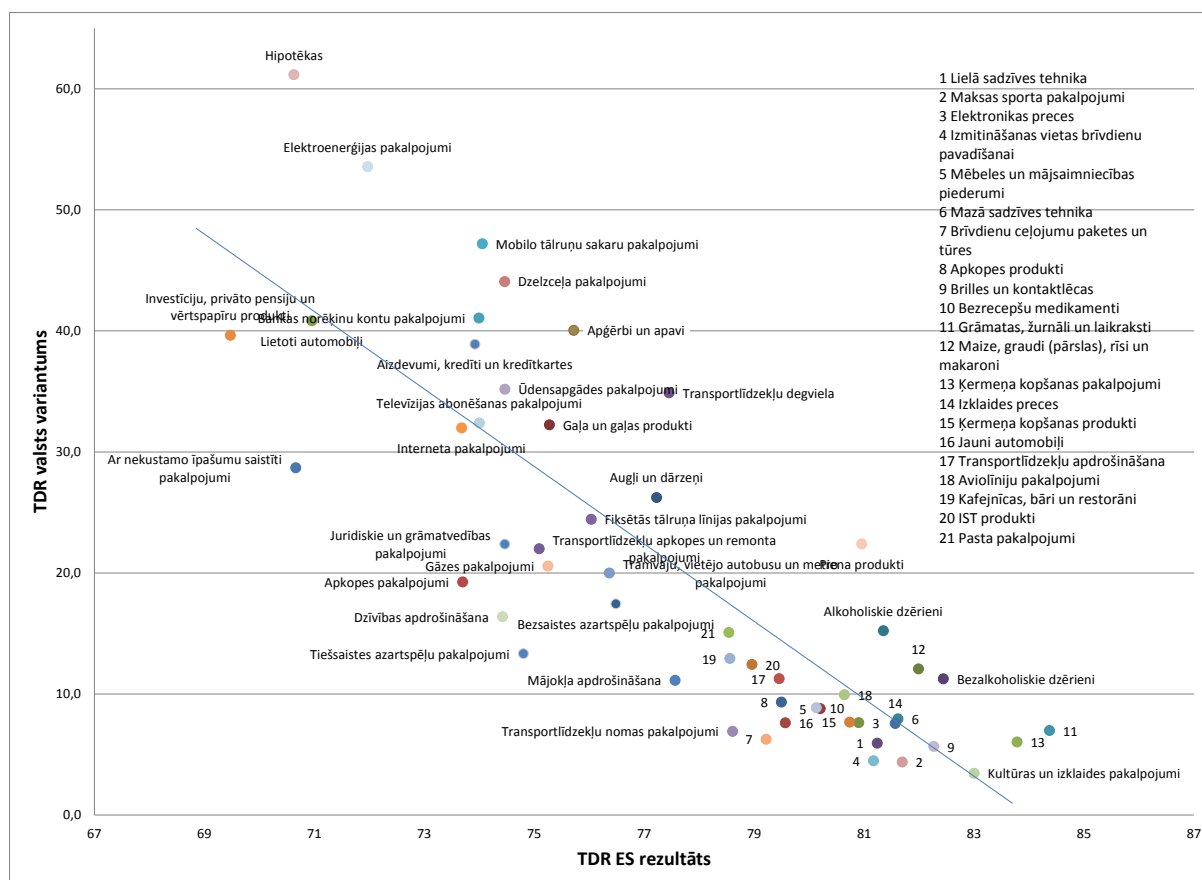
¹⁴ “ES–15” attiecas uz ES sastāvu pirms 2004. gada, bet “ES–13” attiecas uz dalībvalstīm, kas pievienojās ES pēc 2004. gada.

¹⁵ ES valstis ir sadalītas četros ģeogrāfiskos reģionos: ziemeļi (Dānija, Somija, Zviedrija), dienvidi (Kipra, Grieķija, Itālija, Malta, Portugāle, Spānija), austrumi (Bulgārija, Horvātija, Čehija, Igaunija, Ungārija, Latvija, Lietuva, Polija, Rumānija, Slovākija, Slovēnija) un rietumi (Austrija, Beļģija, Francija, Vācija, Īrija, Luksemburga, Nīderlande, Apvienotā Karaliste).

Tirgi ar sliktiem darbības rezultātiem uzrāda arī vislielākās atšķirības visā ES

Vispārēji, pakalpojumu tirgiem (un jo īpaši banku un tīkla pakalpojumiem) ir neviendabīgāki darbības rezultāti dažādās ES valstīs nekā preču tirgiem, kas varētu būt saistīts ar to zemāku pārrobežu tirgojamību. Hipotēku, elektroenerģijas pakalpojumu, mobilo tālrunu sakaru pakalpojumu tirgi uzrāda lielākās atšķirības visā ES¹⁶. Vislīdzīgāk novērtēto tirgu vidū ir atpūtas pakalpojumu tirgi (kas, iespējams, atspoguļo šiem tirgiem raksturīgo izklaides aspektu un attiecībā uz pakalpojumiem, kas saistīti ar tūrismu, — pārrobežu iezīmes) un dažu ilga lietojuma preču, piemēram, mājsaimniecības aprīkojuma, tirgi (šo preču tirgiem ES ir tendence būt līdzīgākiem nekā citu produktu tirgiem). Integrētāki tirgi tiek arī kopumā pozitīvāk novērtēti, ar spēcīgu negatīvu korelāciju (0,83) starp TDR variantumu un faktiskajiem TDR vērtējumiem (2. attēls).

2. attēls. Korelācija starp TDR valsts variantumu un TDR ES–28 vērtējumu



Neapstrādātu datu avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

¹⁶ TDR variantums ir diapazons (TDR variantums attiecīgā tirgū, un to nosaka visās ES dalībvalstīs), kuru aprēķina šādi:

$$\sum_{i=1}^{28} \frac{[MPI(J)_i - MPI(J)_{EU}]^2}{28}$$

where $MPI(J)_i$ is the MPI for market J in country i

□□ $MPI(J)_{EU}$ is the average MPI for market J in the European Union

2.3. Sociāli demogrāfiskās atšķirības tirgus novērtējumā

Dažādas sociāli demogrāfiskas grupas dažādi novērtē tirgus, un vislielākās atšķirības ir vērojamas atkarībā no nodarbošanās veida. Aplūkojot dažādus tirgus komponentus, izteiktākās atšķirības ir sūdzību un uzticības gadījumā, bet mazākās — attiecībā uz izvēli. Notiekošajā Komisijas pētījumā par patērētāju neaizsargātību vairākos svarīgos tirgos (finanšu nozare, enerģētika un tiešsaistes vide), kuru uzsāka kā 8. patēriņa tirgus rezultātu pārskata papildu pasākumu, pētīs, vai problemātiskas tirgus prakses gadījumā dažas sociāli demogrāfiskas grupas ir neaizsargātākas nekā citas grupas. Tajā arī tiks ierosināti uzlaboti izmeklēšanas instrumenti, kurus izmantos turpmākajos rezultātu pārskatos un tirgus pētījumos.

Sievietes, jaunieši, studenti un respondenti ar labāku izglītību par tirgus darbību atsaucas pozitīvāk

Kopumā, sievietes visas tirgus kopas novērtē pozitīvāk nekā vīrieši, izņemot transportu (kur abu grupu novērtējums saskan). Lielākās dzimumu atšķirības vērojamas transportlīdzekļu preču gadījumā. Šāds modelis ir vērojams attiecībā uz lielāko daļu tirgus komponentu, izņemot pakalpojumu sniedzēju maiņu un sūdzības. Vīrieši daudz biežāk nekā sievietes maina pakalpojumu sniedzējus vai tarifu plānus un pakalpojumu sniedzēju maiņu uzskata par vieglāku. Viņi arī retāk iesniedz sūdzības nekā sievietes (neraugoties uz to, ka ticamāk, ka tieši viņi ziņos par problēmām).

Attiecībā uz dažādām vecuma grupām jāatzīst, ka jaunieši (vecumā no 18 līdz 34 gadiem) tirgu novērtē vispozitīvāk un visu sociāli demogrāfisko grupu vidū augstāko vērtējumu piešķir pakalpojumu sniedzēju maiņas komponentam un otro augstāko vērtējumu — salīdzināmības komponentam. Vecāka gadagājuma cilvēku (55 + gadi) novērtējumi arī ir augstāki nekā vidējie, un no visām sociāli demogrāfiskajām grupām viņiem ir trešais zemākais procentuālais rādītājs attiecībā uz ziņošanu par problēmām. Vismazāk optimismu par tirgus darbību pauž respondenti vecumā no 34 līdz 54 gadiem. Lielā mērā tas vērojams attiecībā uz visām tirgus grupām, izņemot transportlīdzekļu kopu, kuras novērtējums šķietami uzlabojas, respondentam kļūstot vecākam. Tā ir tiešām vienīgā tirgus kopa, kuru vidēja vecuma cilvēku grupa novērtē augstāk nekā jaunāko cilvēku grupa un kurai vecāko cilvēku grupa piešķir augstāko vērtējumu.

Tirgus novērtējums pieaug līdz ar izglītības līmeni, ar augstāko novērtējuma līmeni studentu vidū, kuriem seko respondenti, kas apmeklējuši izglītības iestādes līdz 20 gadu vecumam vai ilgāk, un tad tie, kuri gājuši skolā līdz 16–19 gadu vecumam, un cilvēki, kuri beiguši izglītoties 15 gadu vecumā vai agrāk. Šis modelis īpaši vērojams attiecībā uz banku pakalpojumiem, kas zemāko novērtējumu saņem no tiem respondentiem, kuriem ir sliktākā izglītība, ko varētu saistīt ar šīs tirgus grupas sarežģītību. Attiecībā uz dažādiem tirgus novērtējuma komponentiem izteiktākās atšķirības vērojamas uzticības gadījumā. Grupa ar sliktāko izglītību demonstrē uzticības līmeni, kas ir mazāks par vidējo, attiecībā uz visām tirgus kopām, bet patērētāji ar labāko izglītību un studenti piešķir vērtējumu, kas pārsniedz vidējo.

No dažādām profesionālām grupām strādnieki un jo īpaši bezdarbnieki un pašnodarbinātie kritiskāk vērtē tirgus darbības rezultātus. Jo īpaši pēdējās divas grupas uzrāda zemāko uzticības līmeni visu sociāli demogrāfisko grupu vidū. Visu citu profesionālo grupu vērtējumi ir augstāki nekā vidējie, ar augstāko novērtējumu studentu vidū, tiem seko māsaimnieces/-ki (kas nestrādā algotu darbu un rūpējas par māju), biroju darbinieki, kuri nav vadošos amatos, vadītāji un pensionāri.

Kopumā, patērētāji, kuri izmanto internetu privātām vajadzībām, tikai nedaudz pozitīvāk novērtē tirgu nekā tie, kuri to neizmanto. Aplūkojot dažādus tirgus komponentus, jāatzīst, ka interneta lietotāji uzticību, pakalpojumu sniedzēju maiņu, pakalpojumu sniedzēju maiņas vieglumu, vispārējo apmierinātību un izvēli vērtē augstāk. Vienlaicīgi viņi vairāk nekā interneta nelietotāji ziņo par problēmām un iesniedz sūdzības.

3. tabula. Sociāli demogrāfisku grupu veikts tirgus novērtējums

		TDR	Salīdzināmība	Uzticība	Problēmas	Sūdzības	Faktiskā maiņa	Maiņas vieglums	Vispārējā apmierinātība	Izvēle
Vidējais rādītājs iedzīvotāju vidū		77,44	7,28	6,83	9,15	73,49	13,58	6,82	7,52	7,89
Dzimums	Starp. vīrieši-vidējais rādītājs	-0,54*	-0,04*	-0,09*	0,45*	-1,25*	0,56*	0,06*	-0,06*	-0,07*
	Starp. sievietes-vidējais rādītājs	0,54*	0,04*	0,09*	-0,45*	1,38*	-0,56*	-0,06*	0,06*	0,07*
Vecuma grupa	Starp. 18-34°gadi-vidējais rādītājs	0,51*	0,11*	0,11*	0,84*	-1,29*	2,21*	0,14*	0,04*	0,03*
	Starp. 35-54°gadi-vidējais rādītājs	-0,62*	-0,05*	-0,09*	0,61*	-0,41	0,44*	-0,05*	-0,07*	-0,03*
	Starp. 55+°gadi-vidējais rādītājs	0,29*	-0,04*	0,01	-1,47*	-0,88*	-2,16*	-0,04*	0,04*	0,00
Izglītība	Starp. <15°gadi-vidējais rādītājs	-0,38*	0,01	-0,14*	-0,45*	3,33*	0,51	-0,09*	-0,04*	-0,03*
	Starp. 16-19°gadi-vidējais rādītājs	-0,11	0,02*	-0,03*	0,52*	-1,19*	-0,06	-0,04*	0,00	0,06*
	Starp. 20+°gadi-vidējais rādītājs	0,06	-0,02*	0,04*	-0,15	-1,00*	-0,27	0,04*	0,00	-0,02*
	Starp. joprojām studējošie-vidējais rādītājs	0,95*	0,05*	0,24*	-0,06	4,54*	1,17*	0,13*	0,10*	-0,01
Nodarbinātība	Starp. pašnodarb.-vidējais rādītājs	-1,59*	-0,07*	-0,25*	2,33*	6,70*	3,13*	-0,12*	-0,12*	-0,05*
	Starp. vadītāji-vidējais rādītājs	0,26*	0,00	0,06*	0,03	4,44*	1,66*	0,12*	0,06*	0,05*
	Starp. citi biroja darbinieki-vidējais rādītājs	0,34*	0,00	0,10*	-0,40*	-5,09*	-1,23*	0,06*	-0,01	-0,04*
	Starp. strādnieki-vidējais rādītājs	-0,21*	0,06*	-0,06*	1,12*	-1,87*	1,23*	0,12*	-0,01	0,07*
	Starp. studenti-vidējais rādītājs	1,15*	0,06*	0,28*	-0,02	5,57*	1,45*	0,12*	0,13*	0,02
	Starp. māsaimniecībā strādājošie-vidējais rādītājs	0,98*	0,17*	0,07*	-0,67	2,18*	-0,82*	-0,01	0,11*	0,10*
	Starp. bezdarbnieki-vidējais rādītājs	-1,94*	-0,06*	-0,34*	2,30*	3,36*	3,64*	-0,23*	0,10*	-0,09*
	Starp. pensionāri-vidējais rādītājs	0,17*	-0,07*	-0,03*	-1,77*	0,44	-1,95*	-0,11*	-0,19*	0,02*
Interneta savienojums mājās	Starp. jā-vidējais rādītājs	0,03	0,00	0,02*	0,34*	0,32	0,64*	0,03*	0,01*	0,02*
	Starp. nē-vidējais rādītājs	-0,17	-0,01	-0,12*	-1,78*	-2,14*	-3,17*	-0,17*	-0,08*	-0,11*

Neapstrādātu datu avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

2.4. Dažādu tirgus grupu novērtējums

Lai analizētu plašus tirgus modeļus, 52 atsevišķi tirgi tika tematiski sagrupēti deviņās tirgus kopās: ātras aprites mazumtirdzniecības preces, vidēji ilga un ilga lietojuma preces, transportlīdzekļu preces, telesakari, transports, komunālie pakalpojumi, banku pakalpojumi, apdrošināšanas pakalpojumi un atpūtas pakalpojumi¹⁷.

¹⁷ Šādus pakalpojumu tirgus neiekļāva nevienā no kopām: "juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi", "ķermeņa kopšanas pakalpojumi", "apkopes pakalpojumi", "ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi", "transportlīdzekļu nomas pakalpojumi" un "transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi".

4. tabulā parādīti kopējie katras tirgus kopas rezultāti un to attīstība laikposmā no 2010. līdz 2013. gadam. Ar krāsām norādītas četras darbības rezultātu kategorijas atkarībā no kvartiles, uz kuru katrs rezultāts attiecas (atsevišķi par visiem preču un pakalpojumu tirgiem). Tumši zaļa, gaiši zaļa, oranža un sarkana krāsa liecina par attiecīgi augstiem darbības rezultātiem (vērtējums ir starp 25 % no labākajiem rezultātiem), vidējiem līdz augstiem darbības rezultātiem (50–75 % no rezultātiem), vidējiem līdz zemiem darbības rezultātiem (25–50 % no rezultātiem) un zemiem darbības rezultātiem (25 % no sliktākajiem rezultātiem)¹⁸.

Preču tirgu jomā ātras aprites mazumtirdzniecības preču kopa saņem augstāko novērtējumu, tai seko vidēji ilga lietojuma preces. Transportlīdzekļu preces joprojām ir kopa ar sliktākajiem darbības rezultātiem, par 4,5 punktiem atpaliekot no iepriekšējās kopas. Vienlaicīgi, tā piedzīvousi augstāko rezultātu pieaugumu no visām kopām laikposmā starp 2012. un 2013. gadu. Pakalpojumu tirgu kopu priekšgalā nepārprotami atrodas atpūtas pakalpojumi, kuriem seko apdrošināšanas pakalpojumi un sabiedriskais transports. Banku pakalpojumi ir pēdējā vietā, neraugoties uz nelielu uzlabojumu kopš 2010. gada. Arī telesakarus un komunālos pakalpojumus patērētāji ierindojuši zemu.

4. tabula. TDR (tirgus darbības rādītājs) atbilstoši tirgus kopām

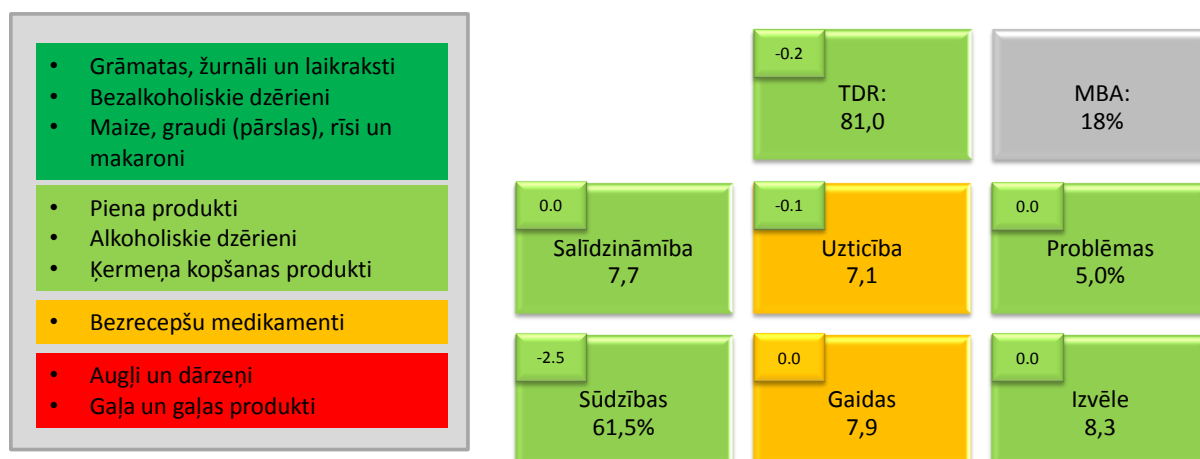
		TDR 2013.	Starp. 2013.–2012.	Starp. 2012.–2011.	Starp. 2011.–2010.
Preces	Ātrās aprites mazumtirdzniecība	81,0	-0,2	0,9	1,0
	Vidēji ilga un ilga lietojuma preces	80,6	-0,1	1,2	1,8
	Transportlīdzekļu preces	76,0	1,2	0,6	0,1
Pakalpojumi	Atpūtas pakalpojumi	79,1	-0,8	0,8	0,9
	Apdrošināšanas pakalpojumi	76,3	0,7	0,4	-0,5
	Transports	75,8	0,7	0,4	0,1
	Komunālie pakalpojumi	74,4	0,9	0,2	-0,8
	Telesakari	73,5	0,2	2,2	0,1
	Banku pakalpojumi	71,5	0,7	0,8	2,2

Nākamajās iedaļās sīkāk izklāstīti rezultāti atbilstoši tirgus kopām. Grafikā parādīti katras kopas TDR un komponentu vērtējumi par 2013. gadu (kā arī attīstība kopš 2012. gada), attiecīgajā kopā iekļauto atsevišķo tirgu darbības rezultāti un kopas daļa mājsaimniecības budžetā¹⁹. Krāsu kods ir tāds pats, kā skaidrots iepriekš.

¹⁸ Krāsas no otrās līdz ceturtajai ailei norāda, kurai kvartilei tirgus kopas TDR piederēja attiecīgi 2012., 2011. un 2010. gadā.

¹⁹ Aplēses pamatā ir 2005. gada *Eurostat* (jaunākie pieejamie) dati no mājsaimniecību budžeta apsekojuma (MBA).

2.4.1. Ātras aprites mazumtirdzniecība



Ātras aprites mazumtirdzniecības preču kopā ietilpst deviņi preču tirgi (tostarp seši pārtikas un dzērienu tirgi), kuriem raksturīgs augsts lietošanas un iegādes biežums, kā arī augsta produktu “savstarpēja aizstājamība”. Kopā šie tirgi veido ievērojamu mājsaimniecības budžeta daļu (18 %).

Labi darbības rezultāti, izņemot gaļas un augļu un dārzeņu tirgos

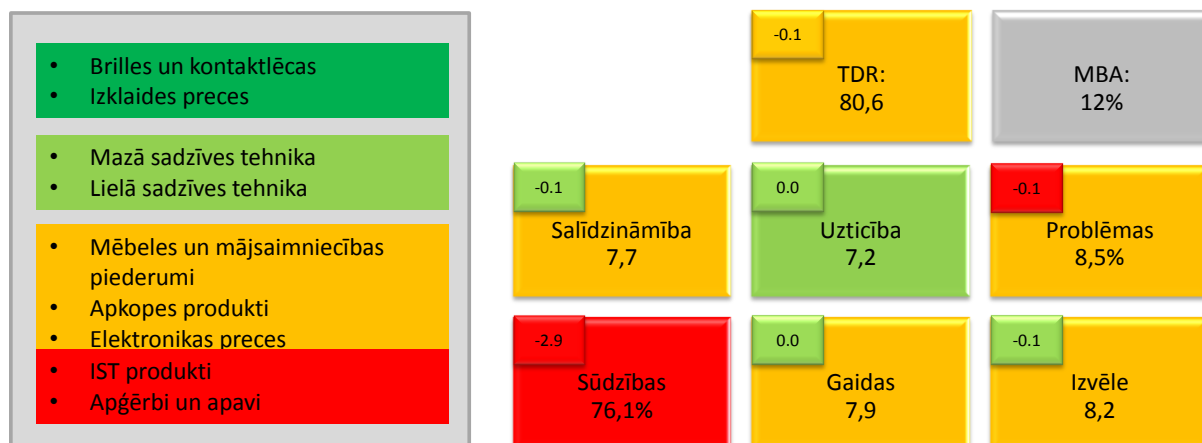
Ņemot vērā šīs kopas nozīmi mājsaimniecības izdevumos, iedrošina fakts, ka tās darbības rezultāti kopumā tiek labi novērtēti, ar salīdzināmības un izvēles vērtējumiem, kas pārsniedz vidējos, un salīdzinoši zemu problēmu un sūdzību biežumu. Tas nepārsteidz, ņemot vērā, ka lielākā daļa šajos tirgos pārdoto produktu ir salīdzinoši vienkārši, un to vērtība ir zema.

Šīs kopas pozitīvajā novērtējumā ir divi ievērojami izņēmumi, t. i., “gaļas un gaļas produktu” un “augļu un dārzeņu” tirgi, kuri ierindojas attiecīgi zemākajā un piektajā zemākajā vietā starp preču tirgiem. Komisijas 2012. gada padziļinātajā pētījumā par gaļas tirgu konstatēts, ka galvenā problēma patērētājiem bija patērētāju informācijas ierobežotā pieejamība gaļas veikalos, nespēja izprast dažus svarīgus informācijas elementus (piemēram, realizācijas termiņš), kā arī īpašu gaļas veidu augstās cenas un ierobežotā izvēle (piemēram, gaļa, kas sertificēta kā bioloģiska vai atbilstoša dzīvnieku labturības noteikumiem)²⁰. Ticamāk, ka jauno pārtikas marķēšanas noteikumu stāšanās spēkā²¹, kuros paredzēts, ka obligāti jānorāda izcelsmes valsts vai izcelsmes vieta nepārstrādātai cūkas, mājputnu, aitu un kazu gaļai, palielinās patērētāju spēju veikt uz informāciju pamatotas izvēles un samazināt risku tikt maldinātiem par produktu īpašībām.

²⁰ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/meat_market_study_en.htm.

²¹ Regula (ES) Nr. 1169/2011, OV L 304, 22.11.2011., 18. lpp.

2.4.2. Vidēji ilga un ilga lietojuma preču tirgi



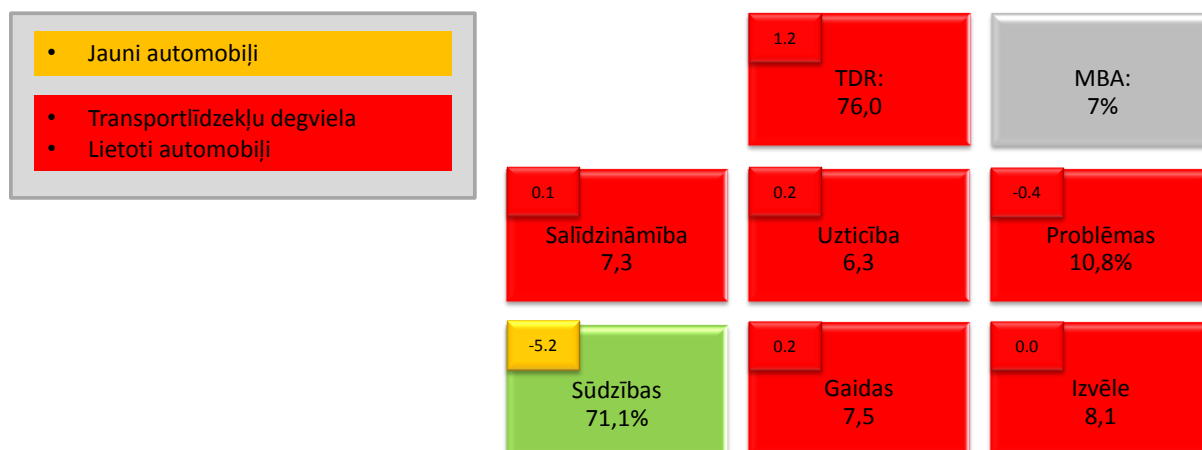
Vidēji ilga un ilga lietojuma preču kopa ietver deviņus preču tirgus (tostarp mājsaimniecības preces, mēbeles un apģērbus), kurus izmanto ikdienā vai bieži, bet iegādājas laiku pa laikam, paredzot nozīmīgāku vienreizēju tēriņu. Kopā šie tirgi veido aptuveni 12 % no mājsaimniecības budžeta.

Salīdzinoši labi darbības rezultāti, neraugoties uz lielo sūdzību skaitu

Šīs kopas tirgu darbības rezultāti ir dažādi. “Brilles un kontaktlēcas” un “izklaides preces” ir to tirgu vidū, kuriem ir labākie darbības rezultāti, bet “apģērbi un apavi” un “IST produkti” atrodas preču tirgu novērtējuma pēdējās vietās (attiecīgi 4. un 6. zemākajā vietā).

Lielākajai daļai vidēji ilga un ilga lietojuma preču komponentu tiek sniegts vidējs līdz zems novērtējums, izņemot uzticību (kura tiek ierindota augstāk) un sūdzības (kuras šajā tirgus kopā ir bieži sastopamas). To varētu saistīt ar faktu, ka lielākajai daļai vidēji ilga un ilga lietojuma preču ir “pēcpārdošanas” elements, un paredzēts, ka mazumtirgotāji pārdotajiem produktiem piedāvā minimāla termiņa juridisku garantiju. Nesen Komisija ir uzsākusi padziļinātu tirgus pētījumu par juridisko un komerciālo garantiju darbību atlasītos vidēji ilga un ilga lietojuma preču tirgos (tostarp elektronikas preces; IST produkti; elektriskā sadzīves tehnika; apģērbi un apavi; jauni automobiļi un lietoti automobiļi), lai nodrošinātu, ka ES tiesību akti tiek pastāvīgi īstenoti un piemēroti visā vienotajā tirgū.

2.4.3. Transportlīdzekļu kopa



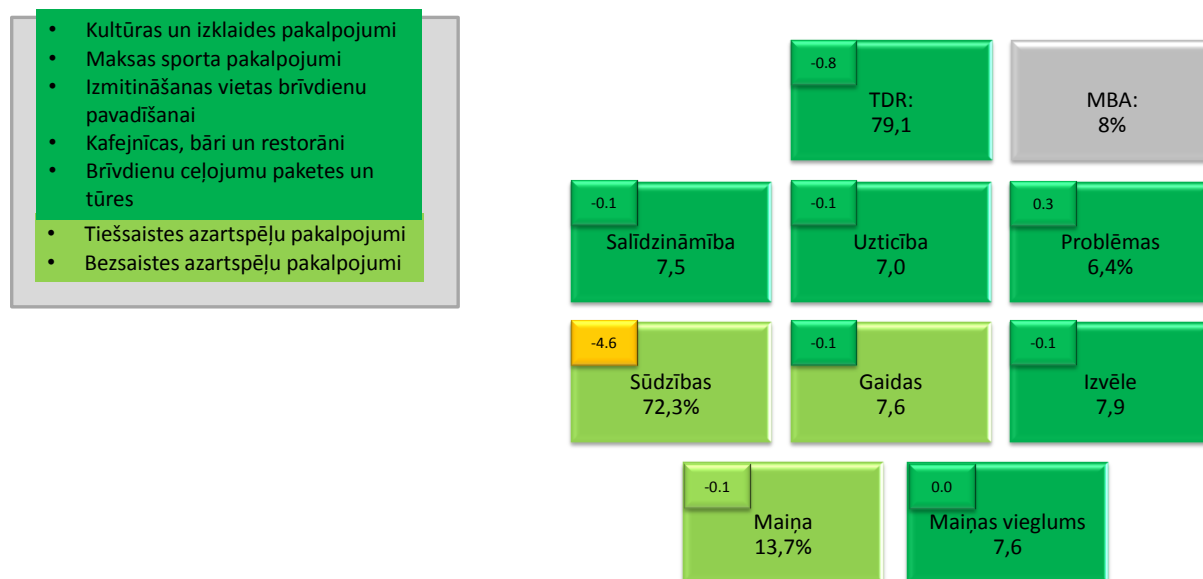
Transportlīdzekļu preču kopa ietver trīs tirgus, kas ir saistīti ar personiskiem autotransporta līdzekļiem: jaunu automobiļu, lietotu automobiļu un transportlīdzekļu degvielas tirgus. Kopā šie tirgi veido aptuveni 7 % no mājsaimniecības budžeta.

Slikti darbības rezultāti, kuri uzlabojas

Šī tirgus kopa joprojām rada problēmas patērētājiem, ar lietotu automobiļu un transportlīdzekļu degvielas tirgiem preču tirgu novērtējuma pašās pēdējās vietās un jauniem automobiļiem septītajā zemākajā vietā. Visi komponenti (izņemot sūdzības) tika novērtēti kā slikti. Tomēr kopa ir piedzīvojusi ievērojamu darbības rezultātu uzlabojumu kopš 2010. gada un lielāko rezultātu pieaugumu no visām preču un pakalpojumu kopām laikposmā no 2012. līdz 2013. gadam.

Nesen veiktajā Komisijas padziļinātajā pētījumā par transportlīdzekļu degvielas tirgu ir apstiprināts, ka galvenā nozīme ir skaidrai un pārredzamai patērētāju informācijai, ar ko nosaka atšķirības degvielas marķējumā gan visā ES, gan ES valstīs (piemēram, dažādas krāsas degvielu pamatveidiem), nepietiekamai informācijai par degvielas kvalitāti un saderību ar transportlīdzekli, kā arī biežas cenu maiņas praksei kā galvenajiem faktoriem, kas ierobežo patērētāja spēju veikt uz informāciju pamatotas izvēles tirgū²². Notiekošajā pētījumā par lietotu automobiļu tirgus darbību *inter alia* tiks pārskatīts lietotu automobiļu tirgu tiesiskais regulējums visās dalībvalstīs, novērtētas tirgotāju prakses un noteikts, vai patērētājiem sniegtā informācija ir pietiekami pārredzama, lai ļautu tiem veikt uz informāciju pamatotas izvēles, un konstatētas galvenās problēmas, ar kurām saskaras patērētāji.

2.4.4. Atpūtas pakalpojumi



Atpūtas pakalpojumu kopa ietver visus tirgus, kuri piedāvā pakalpojumus, ko patērētāji izmanto savā brīvajā laikā un kas kopā veido 8 % no mājsaimniecības budžeta.

Labākie darbības rezultāti pakalpojumu tirgu jomā

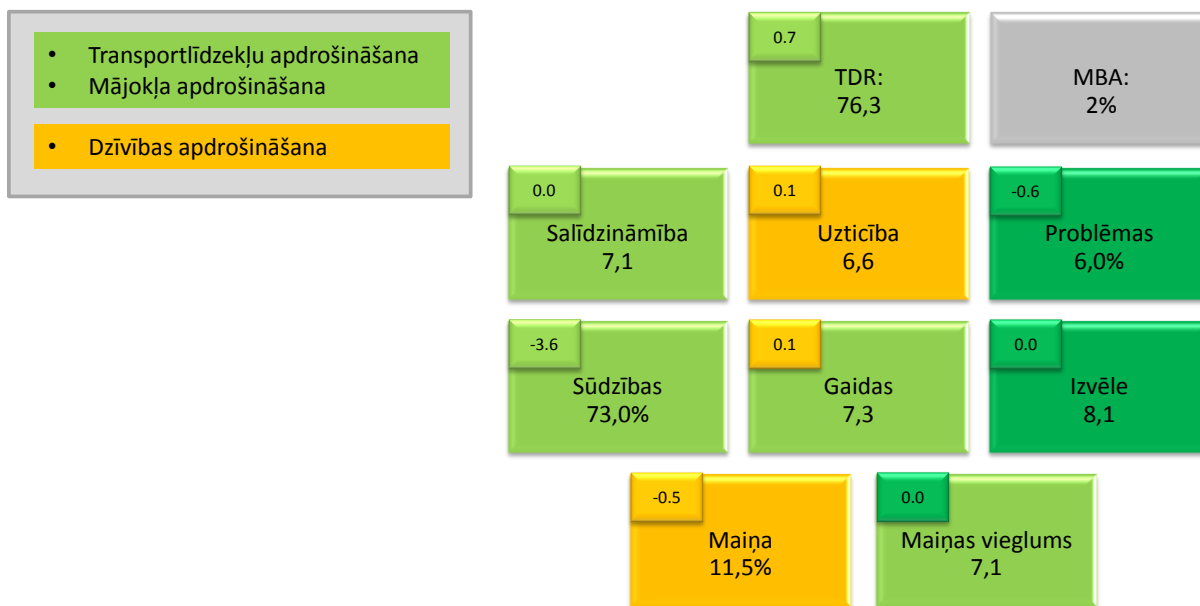
²² Patēriņa tirgus pētījums un pievienotais Komisijas dienestu darba dokuments par transportlīdzekļu degvielas tirgus darbību no patērētāja viedokļa (kas jāpublicē 2014. gada jūnijā). http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/vehicle_fuels/docs/study_en.pdf.

Iespējams, ka atpūtas pakalpojumiem raksturīgā izklaides aspekta dēļ šī tirgus kopa saņem augstāko novērtējumu pakalpojumu tirgu jomā, ar ļoti labiem vai labiem visu komponentu vērtējumiem.

Visi atsevišķie tirgi saņem novērtējumu, kas pārsniedz pakalpojumu tirgu vidējo rādītāju, un vairākums no tiem atrodas augstākajā kvartilē. Vienīgais izņēmums ir tiešsaistes un bezsaistes azartspēļu tirgi.

Lai gan atpūtas pakalpojumi tiek kopumā novērtēti labāk nekā citi pakalpojumu tirgi, uz tiem attiecas salīdzinoši liels pārrobežu sūdzību skaits, kuras saņēmis Eiropas Patērētāju centru tīkls²³. Līdzīgi, 2013. gadā ES mēroga izmeklēšanā attiecībā uz tīmekļa vietnēm, kurās pārdod aviobiļetes un izmitināšanas vietas, konstatēja, ka 69 % no 552 pārbaudītajām tīmekļa vietnēm tika pārkāpti patērētāju aizsardzības noteikumi²⁴. Komisija ir veikusi mērķtiecīgus pasākumus, lai turpmāk uzlabotu patērētāju apstākļus šajā nozarē. Piemēram, ierosinātajā 1990. gada Direktīvas par kompleksajiem ceļojumiem atjauninājumā²⁵ tradicionāliem gataviem kompleksiem ceļojumiem piešķirtā aizsardzība tiek paplašināta attiecībā uz internetā iegādātiem individuāli pielāgotiem ceļojumu pakalpojumiem. Notiekošajā pētījumā par tiešsaistes pakalpojumu patērētāju atsauksmēm viesnīcu nozarē tiek izmeklēta problēma, kas attiecas uz maldinošām un viltotām atsauksmēm, un tiks noteiktas paraugprakses šā jautājuma risināšanai (rezultāti gaidāmi 2014. gada vidū). Attiecībā uz tiešsaistes azartspēlēm 2014. gadā tiks sniegts Komisijas ieteikums, kura mērķis ir nodrošināt, ka tiešsaistes azartspēļu pakalpojumu patērētāji saņem vienādi augsta līmeņa aizsardzību visā iekšējā tirgū.²⁶

2.4.5. Apdrošināšanas pakalpojumi



Apdrošināšanas pakalpojumu kopa apvieno mājokļu, transportlīdzekļu un dzīvības apdrošināšanas tirgus, kuri kopā veido 2 % no mājsaimniecības budžeta.

Zems patērētāju problēmu biežums

²³ Eiropas Patērētāju centru tīkla 2012. gada ziņojums, http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2012_en.pdf

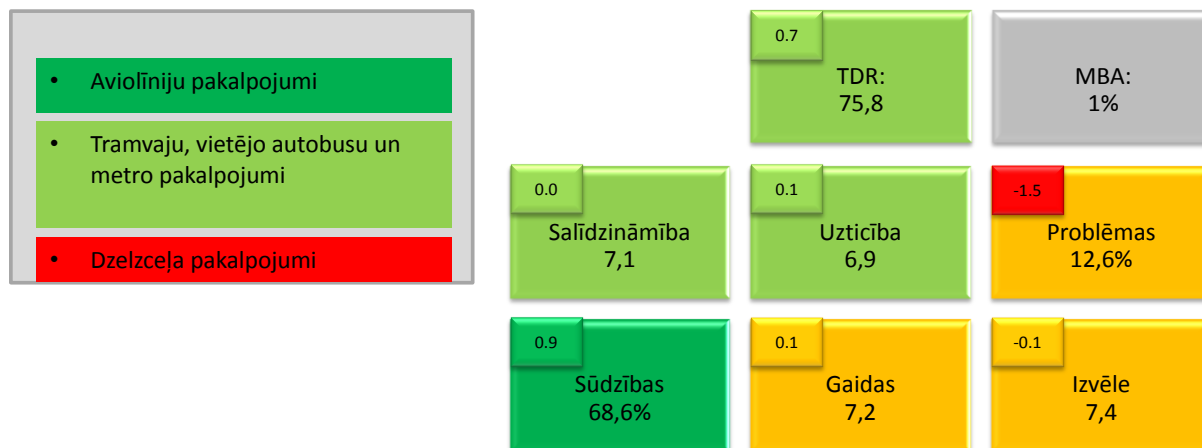
²⁴ http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/online_travel_booking/

²⁵ COM(2013) 513 final, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/com_2013_513_en.pdf

²⁶ http://ec.europa.eu/internal_market/gambling/initiatives/index_en.htm

Kopas darbības rezultāti tiek novērtēti kā vidēji līdz augsti, neraugoties uz sliktajiem dzīvības apdrošināšanas darbības rezultātiem. Vairākums komponentu, izņemot uzticību un pakalpojumu sniedzēju maiņu, tiek novērtēti salīdzinoši labi. Izvēle saņem augstāko vērtējumu no visām pakalpojumu tirgus kopām, un konstatēts zemākais problēmu biežums. To varētu saistīt ar faktu, ka faktiski sūdzības par apdrošināšanas politiku tiek iesniegtas salīdzinoši reti, jo ir mazāk problēmu rašanās iespēju nekā citos tirgos.

2.4.6. Sabiedriskais transports



Šī kopa sastāv no trīs sabiedriskā transporta pakalpojumu tirgiem: avioliņiju pakalpojumi; tramvajs, vietējais autobuss un metro; un dzelzceļa pakalpojumi, kas kopā veido aptuveni 1 % no mājāsaimniecības budžeta.

Dažādi darbības rezultāti atsevišķos tirgos

Šīs tirgus kopas darbības rezultāti ir dažādi. ES patērētāji dzelzceļa pakalpojumu tirgu aizvien uztver kā vienu no nozarēm ar sliktākajiem darbības rezultātiem (25. vieta no 31 pakalpojumu tirgus 2013. gadā), neraugoties uz vērtējuma uzlabojumiem kopš 2011. gada. Turklāt vērtējumu diapazons ir gandrīz divreiz plašāks par to, kādu var vērot attiecībā uz visiem pakalpojumiem, ar Poliju, Horvātiju, Bulgāriju, Itāliju un Rumāniju novērtējuma pēdējās vietās. Arī jaunākajā Eiropas iedzīvotāju apmierinātību ar dzelzceļa pakalpojumiem²⁷ šīm valstīm ir sliktākie darbības rezultāti dzelzceļa pakalpojumu jomā, ierindojoties starp sešām zemākajām vietām saliktā indeksā, ar kuru nosaka apmierinātību ar dzelzceļa stacijām un dzelzceļa braucieniem. Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu tirgus darbības rezultāti ir līdzīgi pakalpojumu nozares vidējiem rezultātiem (t. i., 13. vieta pakalpojumu tirgu vērtējumā), bet avioliņiju pakalpojumi ir labāk vērtēto tirgu vidū (5. vieta).

Lai gan transporta tirgi pa gadiem uzrāda uzlabojumus, tajos joprojām ir salīdzinoši augsts problēmu biežums (piektais augstākais rādītājs dzelzceļa pakalpojumu gadījumā). Dzelzceļa pakalpojumu un vietējā sabiedriskā transporta tirgos tas ir apvienots ar zemu tendenci sūdzēties (trešais zemākais rādītājs sabiedriskā transporta tirgū), kas varētu liecināt, ka patērētāji vai nu netic, ka problēmas var tikt apmierinoši atrisinātas, vai uzskata, ka sūdzēšanās process ir pārāk sarežģīts un aprūtināošs. No otras puses, sūdzības par avioliņiju

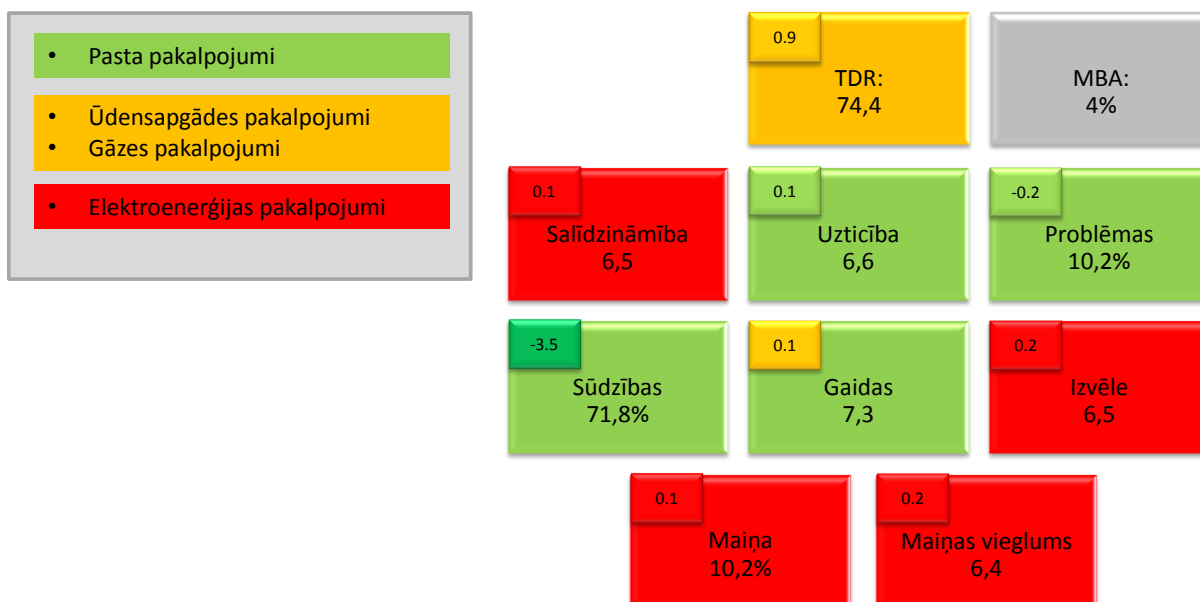
²⁷ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_382a_en.pdf.

pakalpojumiem veido lielāko skaitu (5. vieta) no visām pārrobežu sūdzībām, kuras saņēmis Eiropas Patērētāju centru tīkls²⁸.

Visu transporta tirgu kopīgā iezīme ir zems konkurences līmenis. Avioliņiju tirgū pakalpojumu sniedzēju izvēle tiek novērtēta kā ierobežota, bet dzelzceļa pakalpojumu un vietējā sabiedriskā transporta tirgos (kas vairākumā dalībvalstu ir monopoli) tā pat nav apsekota.

Gaidāms, ka vairākas jaunākās iniciatīvas uzlabos patērētāju apstākļus ceļošanas un transporta jomā. Ar Komisijas priekšlikumiem pārskatīt gaisa pārvadājumu pasažieru tiesības²⁹ (2013. gada marts) un Direktīvu par kompleksajiem ceļojumiem³⁰ (2013. gada jūlijs) ceļš nodrošināt labāku patērētāju informāciju (t. i., aizkavētu vai atceltu lidojumu gadījumā un pērkot kombinētos ceļojumu pakalpojumus) un stiprināt pasažieru aizsardzību kļūmju gadījumā. Gaidāms, ka faktu izpēti par pasažieru tiesībām pilsētas sabiedriskajā transportā³¹ rezultātā tiks izstrādāts vērienīgu brīvprātīgu saistību kopums, lai aizsargātu pasažieru un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesības. Visbeidzot, 2013. gada decembra pilsētu mobilitātes paketes³² mērķis ir atvieglot mobilitāti pilsētās un padarīt to videi draudzīgāku.

2.4.7. Komunālie pakalpojumi



Komunālo pakalpojumu kopa ietver četrus tirgus, kas sniedz komunālos pakalpojumus. Šiem tirgiem bieži ir raksturīgs ierobežots potenciālo piegādātāju skaits. Šādus pakalpojumus izmanto ikdienā vai bieži, un tie veido 4 % no mājsaimecības budžeta.

Zems salīdzināmības, izvēles un pakalpojumu sniedzēju maiņas vērtējums

²⁸ Eiropas Patērētāju centru tīkla 2012. gada ziņojums, http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2012_en.pdf.

²⁹ COM(2013) 130 final, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2013:0130:FIN:LV:PDF>.

³⁰ COM(2013) 513 final, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/com_2013_513_en.pdf.

³¹ <http://ec.europa.eu/transport/themes/urban/studies/doc/2012-11-fact-finding-study-passenger-rights.pdf>.

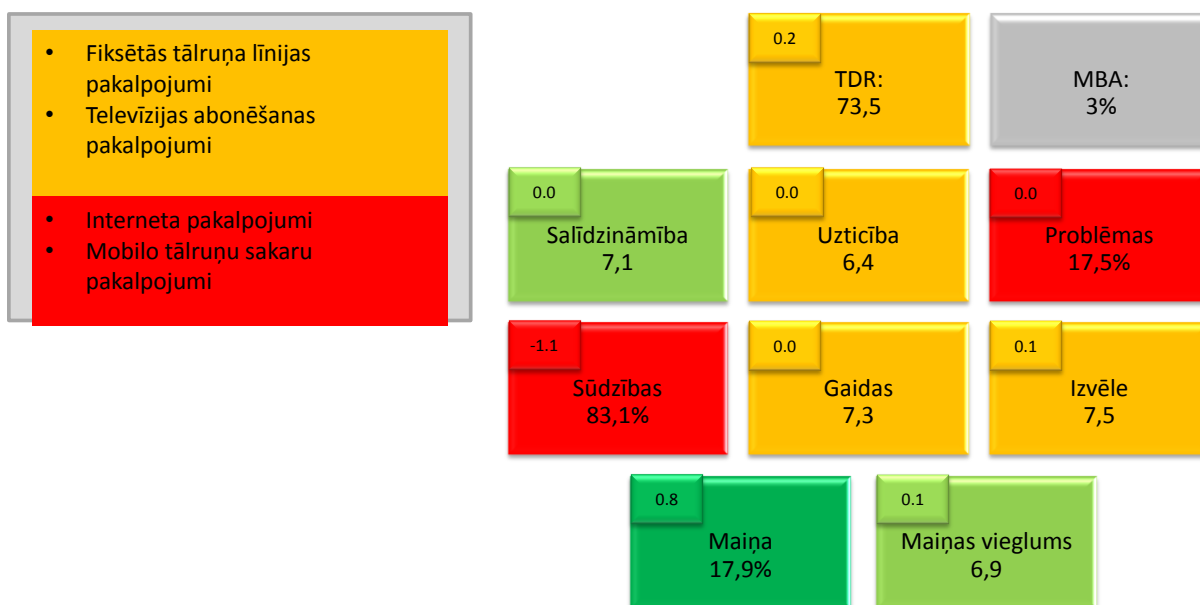
³² http://ec.europa.eu/transport/themes/urban/ump_en.htm.

Lai gan kopumā komunālo pakalpojumu tirgus darbības rezultāti tiek novērtēti kā vidēji līdz zemi, šīs kopas darbības rezultāti atsevišķos tirgos ir dažādi. Elektroenerģijas pakalpojumi ierindojas ceturtajā zemākajā vietā pakalpojumu tirgu vidū, neraugoties uz nelieliem uzlabojumiem kopš 2011. gada, ar katrā valstī ievērojami atšķirīgiem tirgus darbības rezultātiem un īpaši zemu vērtējumu, kas reģistrēts Dienvideiropas valstīs. Ūdensapgādes un gāzes pakalpojumi tiek novērtēti nedaudz labāk (attiecīgi 22. un 16. vieta pakalpojumu tirgu novērtējumā), bet pasta pakalpojumu tirgus darbības rezultāti tiek novērtēti kā vidēji līdz augsti (12. vieta).

Neraugoties uz uzlabojumiem kopš 2012. gada, komunālo pakalpojumu tirgū piedāvājumu salīdzināmības, pakalpojumu sniedzēju izvēles (šis komponents netika noteikts ūdensapgādes tirgū, kas lielākajā daļā valstu ir monopols), pakalpojumu sniedzēju maiņas viegluma un faktiskās pakalpojumu sniedzēju maiņas (šos divus jautājumus uzdeva tikai attiecībā uz elektroenerģijas un gāzes tirgiem) komponentu vērtējums ir slikts. Tas liecina, ka patērētāji vēl nespēj aktīvi piedalīties tirgū un tirgus liberalizāciju izmantot savā labā.

Komisija strādā ar galvenajām ieinteresētajām personām pie pārredzamības palielināšanas enerģētikas piedāvājumu un rēķinu jomā, nodrošinot patērētāju piekļuvi patēriņa datiem (arī reklamējot viedo skaitītāju ieviešanu) un atvieglojot pakalpojumu sniedzēju maiņu³³. Pasta nozarē ar Komisijas 2013. gada decembra paziņojumu “Ceļvedis vienotā tirgus pilnveidei paku piegādes jomā — sekmēt uzticēšanos piegādes pakalpojumiem un veicināt tirdzniecību internetā”³⁴ uzdod ieinteresētajām personām īpašus uzdevumus palielināt pārredzamību un informāciju par piegādes risinājumiem, uzlabot piegādes risinājumu pieejamību, kvalitāti un cenu pieņemamību, kā arī uzlabot patērētāju sūdzību izskatīšanas un tiesiskās aizsardzības mehānismus.

2.4.8. Telesakari



Telesakaru kopa ietver fiksētās tālruņa līnijas un mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgus kopā ar interneta pakalpojumu un TV abonēšanas pakalpojumu tirgiem, kas kopā veido līdz 3 % no mājāsaimniecības budžeta. Šiem tirgiem ir raksturīgs ierobežots potenciālo piegādātāju

³³ http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/docs/consumer_agenda_2012_lv.pdf

³⁴ COM(2013) 0886 final;
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52013DC0886:LV:NOT>.

skaitis. Vispārīgi, telesakaru pakalpojumus izmanto ikdienā vai bieži, tāpēc lēmumu par potenciālo piegādātāju vairumā gadījumu pieņem no ilgtermiņa perspektīvas, parasti parakstot līgumu.

Augsts problēmu un sūdzību biežums

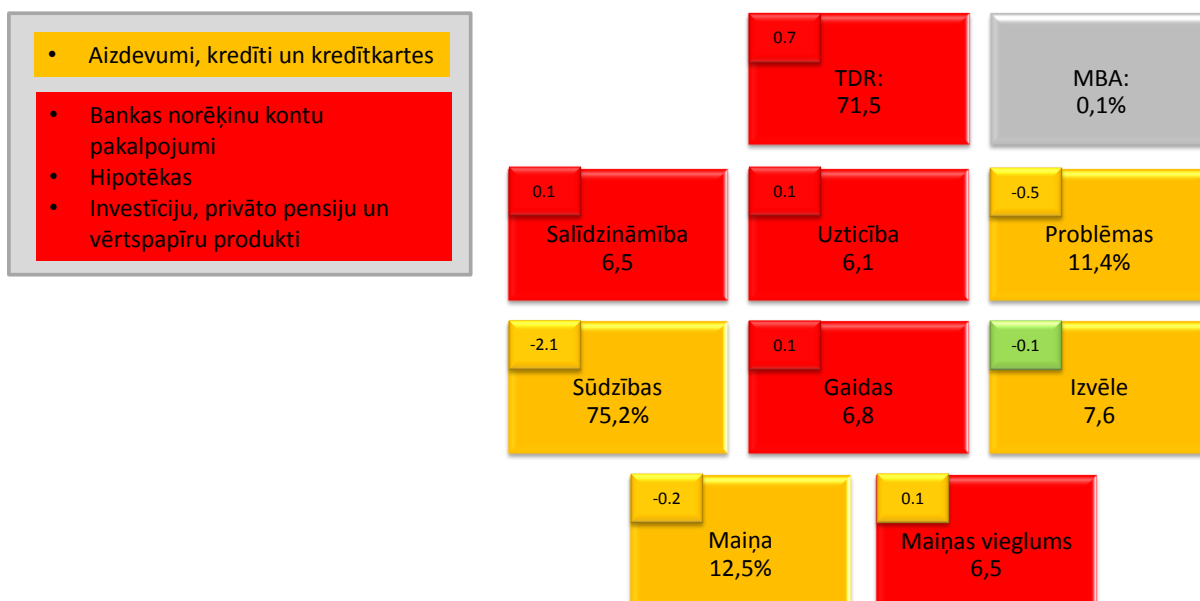
Šīs tirgus kopas darbības rezultāti tiek vērtēti kā vidēji līdz zemi, ar salīdzinoši zemiem uzticības, pakalpojumu sniedzēju izvēles un kopējās patērētāju apmierinātības vērtējumiem un ar augstāko problēmu un sūdzību biežumu no visām tirgus kopām. Pozitīvi ir tas, ka salīdzināmības un pakalpojumu sniedzēju maiņas viegluma un pakalpojumu sniedzēju maiņas vērtējums ir viens no augstākajiem visu kopu grupās.

Komisija 2013. gada septembrī pieņēma tiesību aktu paketi “Savienots kontinents”³⁵, ar kuru nosaka pasākumus sakarā ar Eiropas elektronisko sakaru vienoto tirgu un kuras mērķis ir *inter alia* veicināt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu un piekļuvi tiem visā ES, izstumt no tirgus viesabonēšanas papildmaksas ne vēlāk kā līdz 2016. gadam un uzlabot patērētāju telesakaru pakalpojumu sniedzēju izvēli un pakalpojumus (tostarp no citām ES valstīm). Turklāt ar priekšlikumu tiek stiprinātas un saskaņotas patērētāju tiesības elektronisko sakaru pakalpojumu jomā visā ES, jo īpaši attiecībā uz ierobežojumu un diskriminācijas likvidēšanu; pārrobežu strīdu izšķiršanas mehānismiem; brīvību sniegt un izmantot piekļuvi atklātam internetam un pakalpojumu kvalitātes garantijām; informācijas pārredzamības un publicēšanas veicināšanu, tostarp izmantojot salīdzināšanas līdzekļus; uzlabotām prasībām par informāciju, kas norādāma fiksētās tālruņa līnijas un mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu un interneta piekļuves pakalpojumu līgumos; patēriņa pasākumu kontroli; līguma termiņu un izbeigšanas noteikumiem; pakalpojumu piedāvājumu komplektu noteikumiem; un pakalpojumu sniedzēju maiņas atvieglošanu. *Inter alia* priekšlikuma pamatā ir padziļināta pētījuma rezultāti un saistītais dienestu darba dokuments³⁶ par tā tirgus darbību no patērētāju viedokļa, kas nodrošina interneta pakalpojumus un piekļuvi tiem.

³⁵ Komisijas Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai, ar ko nosaka pasākumus sakarā ar Eiropas elektronisko sakaru vienoto tirgu un savienota kontinenta īstenošanu, COM(2013) 627 *final*. <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/connected-continent-single-telecom-market-growth-jobs>

³⁶ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/internet_services_provision_study_en.htm, pētījums tika veikts kā 4. patēriņa tirgus rezultātu pārskata papildu pasākums.

2.4.9. Banku pakalpojumi



Banku pakalpojumu kopa ietver bankas norēķinu kontu pakalpojumu, aizdevumu, kredītu un kredītkaršu, hipotēku un investīciju produktu tirgus. Šai tirgus kopai ir liela ietekme uz mājsaimniecību vispārējo finanšu stāvokli (ņemot vērā tās saikni ar finanšu aktīviem un saistībām), neraugoties uz salīdzinoši nelielo daļu mājsaimniecības izdevumos (kā noteicis Eurostat)³⁷.

Slikts visu komponentu vērtējums

Banku pakalpojumi ir kopa ar sliktākajiem darbības rezultātiem no patērētāju viedokļa, ar investīciju produktu un hipotēku tirgiem pakalpojumu tirgus novērtējuma pēdējās divās vietās. Tomēr visi tirgi šajā kopā ir piedzīvojuši ievērojamu darbības rādītāju uzlabojumu pēdējo četru gadu laikā.

Kopā ir īpaši zems uzticības, salīdzināmības, pakalpojumu sniedzēju maiņas viegluma un kopējās patērētāju apmierinātības vērtējums, bet salīdzinoši labāks (ņemot vērā visu pakalpojumu vidējo rādītāju) izvēles vērtējums. Tas liecina, ka izvēle starp pakalpojumu sniedzējiem ir mazāk problemātisks jautājums nekā piedāvājumu pārredzamība un uzņēmumu atbilstība patērētāju tiesību aktiem.

ES patērētāju aizsardzības politikas būtiska sastāvdaļa ir spēja nodrošināt, ka patērētāji gūst labumu no finanšu pakalpojumiem pašreizējā ekonomikas klimatā. Nesen pieņemtās Hipotekāro kredītu direktīvas³⁸, kā arī drīzumā pieņemamo tiesību aktu par komplektētiem privāto ieguldījumu produktiem (PRIP)³⁹ un maksājumu kontiem (PAD)⁴⁰ un citu ar investīciju pakalpojumiem saistītu patērētāju aizsardzības tiesību aktu gaidāmās pārskatīšanas⁴¹ mērķis ir patērētāju apstākļu uzlabošana, *inter alia* nodrošinot pārredzamāku un salīdzināmāku pirms līguma slēgšanas norādāmo informāciju, lai patērētājiem būtu vieglāk

³⁷ Tas galvenokārt izriet no fakta, ka "aizdevumu, kredītu un kredītkaršu" un "hipotēku" gadījumā tiek ietvertas vienīgi ar aizdevumiem saistītās maksas.

³⁸ OV L 60, 28.2.2014.

³⁹ [http://europa.eu/rapid/press-release STATEMENT-14-129_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_STATEMENT-14-129_en.htm).

⁴⁰ [http://europa.eu/rapid/press-release STATEMENT-14-123_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_STATEMENT-14-123_en.htm).

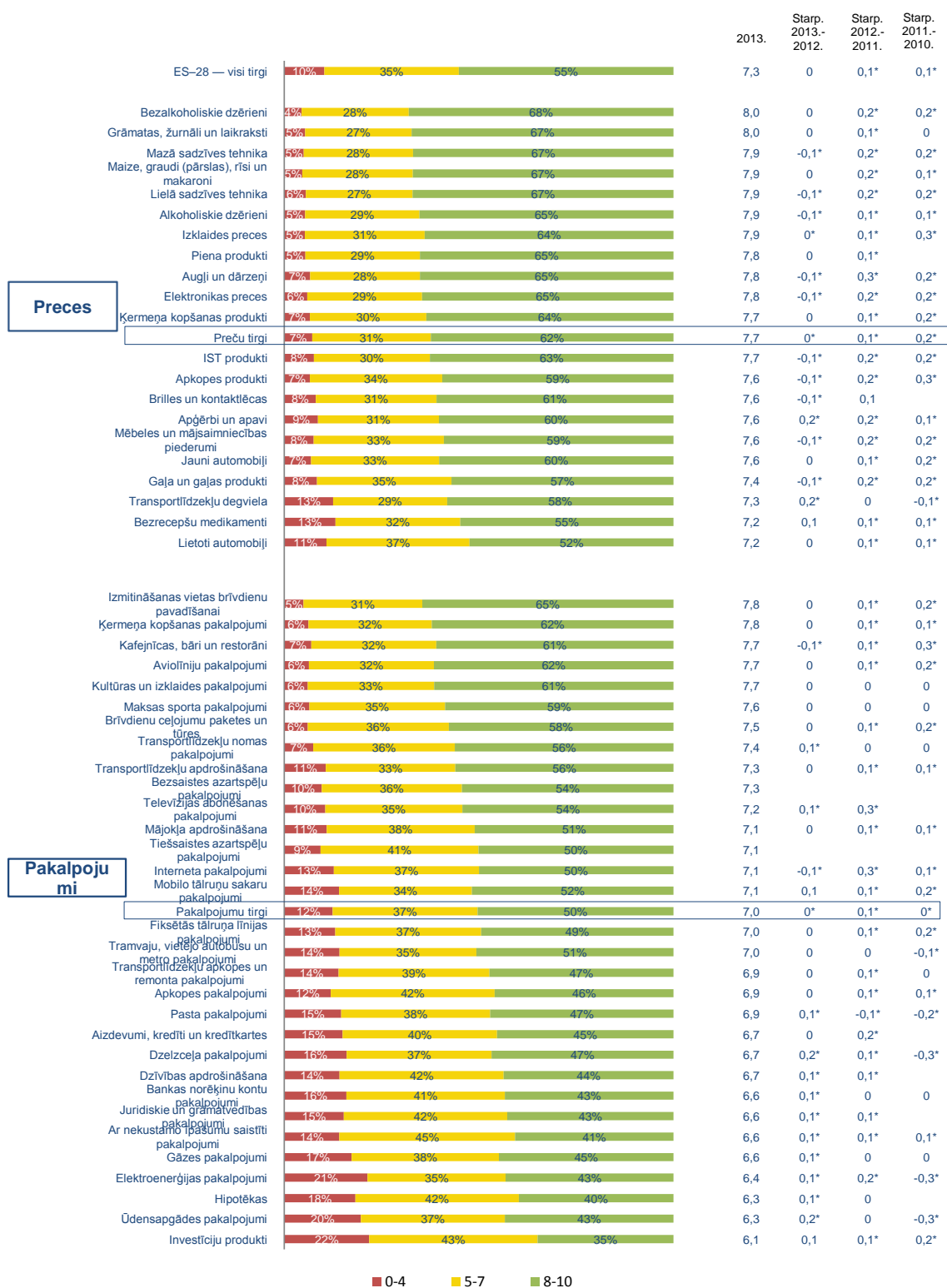
⁴¹ Proti, Finanšu instrumentu tirgu direktīvas (MiFID-2) un Privāto ieguldījumu fondu direktīvas (UCITS-5) pārskatīšana.

nekustamo īpašumu saistītus pakalpojumus un juridiskos un grāmatvedības pakalpojumus. Lielākie vērtējuma uzlabojumi tika reģistrēti transportlīdzekļu degvielas, dzelzceļa pakalpojumu un ūdensapgādes tirgos (visos + 0,2).

Salīdzinot tirgu salīdzināmības vērtējumus ar to kopējo novērtējumu (TDR vērtējumi), īpaši slikti šis komponents novērtēts ūdensapgādes, briļļu un kontaktlēcu, bezrecepšu medikamentu, pasta pakalpojumu un juridisko un grāmatvedības pakalpojumu tirgos. Pretēji tam, telesakaru tirgus (interneta pakalpojumi, mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi un TV abonēšanas pakalpojumi) un augļu un dārzeņu tirgus salīdzināmības vērtējums ir augstāks nekā vispārējais TDR vērtējums.

3. attēls. Salīdzināmība

Vērtējot skalā no 0 līdz 10, cik grūti vai viegli bija salīdzināt <pakalpojumus/preces>, ko pārdod dažādi <piegādātāji/mazumtirgotāji>?



Avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

Vairāku ES līmeņa horizontālu un nozaru iniciatīvu mērķis ir uzlabot patēriņa tirgu pārredzamību un tādējādi samazināt meklēšanas izmaksas un vairot patērētāju spēju novērtēt alternatīvus piedāvājumus. Internets piedāvā ievērojamu iespēju patērētājiem salīdzināt cenas un kvalitāti, un to arvien vairāk izmanto gan tiešsaistes, gan bezsaistes pirkumos. Komisija strādā kopā ar ieinteresētajām personām, lai uzlabotu digitālo salīdzināšanas līdzekļu ticamību un pārredzamību. Pēc daudzpusējas ieinteresēto personu grupas 2013. gada marta Patērētāju samitā sniegtā ziņojuma⁴⁶ notiekošais padziļinātais pētījums tiks izmantots lēmuma par turpmāko virzību pieņemšanā, kas varētu ietvert horizontālu pamatnostādņu par salīdzināšanas līdzekļu darbību izstrādi. Telesakaru nozarē priekšlikums “Savienots kontinents”⁴⁷ ietver uzlabotus noteikumus par līgumos norādāmās informācijas prasībām, tostarp skaidru, vispusīgu un viegli pieejamu informāciju līgumos par elektronisko sakaru pakalpojumiem (tostarp interneta piekļuves pakalpojumiem), un uzlabotu pārredzamību un informatīvo pakalpojumu publicēšanu ar salīdzināmāku informāciju, tostarp patērētāju tiesības piekļūt sertificētiem salīdzināšanas līdzekļiem visās dalībvalstīs. Finanšu pakalpojumu jomā nesēn pieņemtā Hipotekāro kredītu direktīva⁴⁸, kā arī drīzumā pieņemamie tiesību akti par komplektētiem privāto ieguldījumu produktiem (*PRIP*)⁴⁹ un maksājumu kontiem (*PAD*)⁵⁰ un citu ar investīciju pakalpojumiem saistītu patērētāju aizsardzības tiesību aktu gaidāmā pārskatīšana⁵¹ veicinās pārredzamību, vienkāršos un standartizēs pirms līguma parakstīšanas norādāmo informāciju, kas tiek sniegta patērētājiem par piedāvātā finanšu produkta īpašībām. Ar *PAD* arī tiek standartizēta *ex-post* tarifu informācija un patērētājiem sniegta piekļuve vismaz vienai salīdzināšanas tīmekļa vietnei, kurā salīdzina maksājumu kontu piedāvājumus katrā dalībvalstī, kas atbilst konkrētiem kvalitātes kritērijiem. Tā rezultātā patērētāji varēs labāk salīdzināt dažādus piedāvājumus un galu galā izvēlēties tos, kas labāk atbilst viņu vajadzībām. Attiecībā uz pasta pakalpojumiem Komisijas paziņojuma “Ceļvedis paku piegādes jomā” mērķis ir palielināt pārredzamību un piedāvājumu salīdzināšanas iespējas⁵². Visbeidzot, Pilsoņu enerģētikas foruma ietvaros daudzpusējas ieinteresēto personu darba grupas ziņojumā par e-rēķiniem un personas enerģētikas datu pārvaldību tiek norādīts uz paraugpraksi, kā uzlabot pārredzamību, salīdzināmību un galu galā patērētāju uzticību un līdzdalību enerģētikas tirgos⁵³.

2.5.2. Uzticība

Ar “uzticības” komponentu nosaka, kādā mērā patērētāji uzticas, ka uzņēmumi ievēro patērētāju aizsardzības noteikumus. Tāpēc to var uzskatīt par patērētāju aizsardzības tiesību aktu ievērošanas līmeņa rādītāju. Pienācīga izpilde ir svarīga ne tikai, lai mazinātu kaitējumu patērētājiem, bet arī, lai aizsargātu cienījamus uzņēmumus no negodīgas konkurences. Uzticība mazumtirgotājiem (7,1) joprojām ir augstāka nekā uzticība pakalpojumu sniedzējiem (6,7), neraugoties uz to, ka pēdējais rādītājs ir nedaudz palielinājies salīdzinājumā ar 2012. gadu (par 0,1 punktu).

⁴⁶ http://ec.europa.eu/consumers/documents/consumer-summit-2013-msdct-report_en.pdf

⁴⁷ Komisijas Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai, ar ko nosaka pasākumus sakarā ar Eiropas elektronisko sakaru vienoto tirgu un savienota kontinenta īstenošanu, COM(2013) 627 *final*.
<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/connected-continent-single-telecom-market-growth-jobs>

⁴⁸ OV L 60, 28.2.2014.

⁴⁹ http://europa.eu/rapid/press-release_STATEMENT-14-129_en.htm

⁵⁰ http://europa.eu/rapid/press-release_STATEMENT-14-123_en.htm

⁵¹ Proti, Finanšu instrumentu tirgu direktīvas (*MiFID-2*) un Privāto ieguldījumu fondu direktīvas (*UCITS-5*) pārskatīšana.

⁵² COM(2013) 0886 *final* <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52013DC0886:LV:NOT>

⁵³ http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/20131219-e-billing_energy_data.pdf

Zems uzticības vērtējums saistībā ar informācijas asimetriju

Tāpat kā iepriekšējos gados, lietoto automobiļu tirgum ir vismazākā uzticība no visiem 52 apsekotajiem tirgiem. Transportlīdzekļu degvielas tirgus ieņem otro vietu no beigām preču tirgu vidū, un gaļas un gaļas produktu tirgus ierindojas trešajā zemākajā vietā. Pakalpojumu tirgu jomā pastāvīgi sniegti pakalpojumi kopumā tiek novērtēti sliktāk nekā vienreizēji pakalpojumi. Vairāk nekā piektā daļa respondentu neuzticas piegādātājiem hipotēku, ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, bankas norēķinu kontu pakalpojumu, investīciju produktu, elektroenerģijas pakalpojumu, mobilo tālrunu sakaru pakalpojumu un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgos.

Kopumā šķiet, ka viszemākā uzticība ir tajos tirgos, kuros ir lielākā informācijas asimetrija starp tirgotāju un patērētāju. Lietoti automobiļi, banku pakalpojumi un ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi, kuri visi atrodas uzticības novērtējuma pēdējās vietās, ir arī klasiskie to situāciju piemēri, kad pārdevējs parasti ir labāk informēts nekā pircējs.

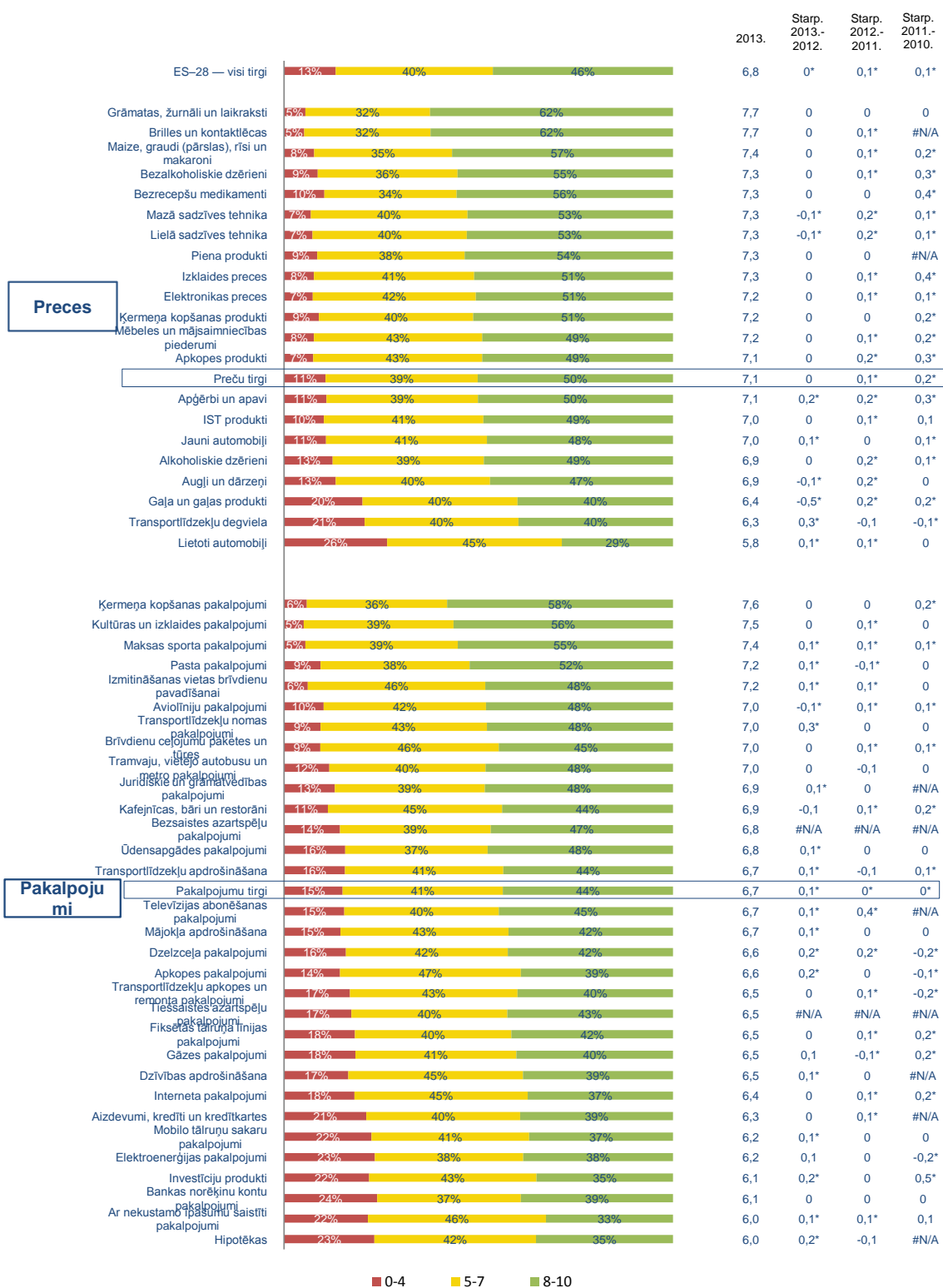
Salīdzinot uzticības vērtējuma rezultātus ar vispārējiem TDR rezultātiem, uzticības komponenta negatīvo ietekmi var reģistrēt alkoholisko dzērienu, tiešsaistes azartspēļu pakalpojumu un mājokļu apdrošināšanas tirgos. Pretēju tendenci var vērot bezrecepšu medikamentu, pasta pakalpojumu, juridisko un grāmatvedības pakalpojumu un dzelzceļa pakalpojumu tirgos.

Uzticība gaļas tirgum samazinās pēc zirgu gaļas skandāla

Gaļas un gaļas produktu tirgus ir piedzīvojis uzticības vērtējuma samazinājumu līdz 0,5 punktiem kopš 2012. gada (lielas pārmaiņas jebkuram atsevišķajam komponentam). Lielākais samazinājums notika Apvienotajā Karalistē (-1,9) un Īrijā (-1,6) — divās valstīs, kuras visvairāk skāra zirgu gaļas skandāls. Lielāko uzticības vērtējuma pieaugumu reģistrēja transportlīdzekļu degvielas, transportlīdzekļu nomas pakalpojumu (abos +0,3), mājokļa uzturēšanas pakalpojumu, investīciju produktu, hipotēku un apģērbu un apavu tirgos (visos +0,2).

4. attēls. Uzticība

Vērtējot skalā no 0 līdz 10, cik ļoti jūs uzticaties, ka <piegādātāji/mazumtirgotāji> ievēro patērētāju tiesību aizsardzības noteikumus un nolikumus?



■ 0-4 ■ 5-7 ■ 8-10

Avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

ES ir īstenojusi vairākas iniciatīvas, lai stiprinātu patērētāju aizsardzību tirgos ar zemu uzticības vērtējumu. Visu iepriekš minēto iniciatīvu mērķis banku pakalpojumu un telesakaru jomās ir samazināt informācijas nevienmērīgo sadalījumu starp pakalpojumu sniedzējiem un patērētājiem, pārlicinoties, ka pārdevēji nevar slēpt no patērētājiem svarīgu informāciju, piemēram, mainīgas likmes aizdevumi un aizdevumi ārvalstu valūtā hipotēku gadījumā vai faktiskais patērētājiem nodrošinātais ātrums elektronisko sakaru pakalpojumu jomā un datu apjoma ierobežojumi interneta piekļuves pakalpojumu gadījumā. Nesen pieņemtajā transportlīdzekļu tehniskā stāvokļa noteikumu kopumā⁵⁴ paredzēti stingri pasākumi lietoto automobiļu tirgū attiecībā uz krāpšanos ar nobraukuma skaitītāju (odometru), reģistrējot nobraukumu rādījumus un padarot manipulācijas ar odometru par sodāmu pārkāpumu. Gaidāms, ka notiekošajā Komisijas padziļinātajā pētījumā tiks noskaidrotas tirgotāju prakses un atbilstība esošajam tiesiskajam regulējumam. Komisija arī apsver, kā labāk paātrināt tiesību aktu īstenošanu patērētāju ekonomisko tiesību jomā. No 2013. gada oktobra līdz 2014. gada februārim notika sabiedriskā apspriešana⁵⁵, lai pārskatītu Regulu par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā, ar ko izveido valstu iestāžu tīklu ar nolūku apturēt ES patērētāju tiesību pārobežu pārkāpumus un cīnīties pret ļaunprātīgu uzticības izmantošanu. Pašlaik ietekmes novērtējumā tiek pētīts, kādas būtu iespējas stiprināt iestāžu pilnvaras un uzlabot iestāžu tiesībaizsardzības sadarbību un brīdinājuma mehānismus. (Galīgie rezultāti gaidāmi 2014. gada beigās.)

2.5.3. Problēmas

Vidēji 9,2 % respondentu 2013. gadā piedzīvoja vismaz vienu ar precēm/pakalpojumiem vai mazumtirgotājiem/ pakalpojumu sniedzējiem saistītu problēmu 52 tirgos, turpinot nelielo samazinājuma tendenci kopš 2010. gada. Kopumā problēmas preču tirgos (7,3 %) ir retāk sastopamas nekā pakalpojumu tirgos (10,4 %).

Augstākais problēmu biežums telesakaru tirgos, zemākais — azartspēļu un apdrošināšanas tirgos

Preču tirgu jomā respondenti biežāk piedzīvo problēmas lietotu automobiļu, IST produktu un apģērbu un apavu tirgos. Telesakaru (interneta pakalpojumi, mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi un TV abonēšanas pakalpojumi), dzelzceļa pakalpojumu, ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu un bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgi ir tie pakalpojumu tirgi, kuri patērētājiem rada visvairāk problēmu. Jaunākajā Komisijas pētījumā ir apstiprināts augsts problēmu biežums saistībā ar interneta pakalpojumu sniegšanu — biežāk sastopamās problēmas ir interneta savienojuma pārtraukumi un ātrums, kas zemāks par gaidīto. ES–27 valstīs kopējais patērētājiem nodarītais kaitējums, cita starpā interneta pārtrauces un problēmu risināšanā patērētā laika dēļ, ir aplēsts no EUR 1,4 miljardiem līdz EUR 3,9 miljardiem⁵⁶.

⁵⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 23. aprīļa Direktīva 2014/45/ES par mehānisko transportlīdzekļu un to piekabju periodiskajām tehniskajām apskatēm un par Direktīvas 2009/40/EK atcelšanu.

Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 3. aprīļa Direktīva 2014/47/ES par Savienībā izmantotu komerciālo transportlīdzekļu tehniskajām pārbaudēm uz ceļiem un par Direktīvas 2000/30/EK atcelšanu.

Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 3. aprīļa Direktīva 2014/46/ES, ar ko groza Padomes Direktīvu 1999/37/EK par transportlīdzekļu reģistrācijas dokumentiem.

⁵⁵

http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/consumer_protection_cooperation_regulation_201310_lv.htm

⁵⁶

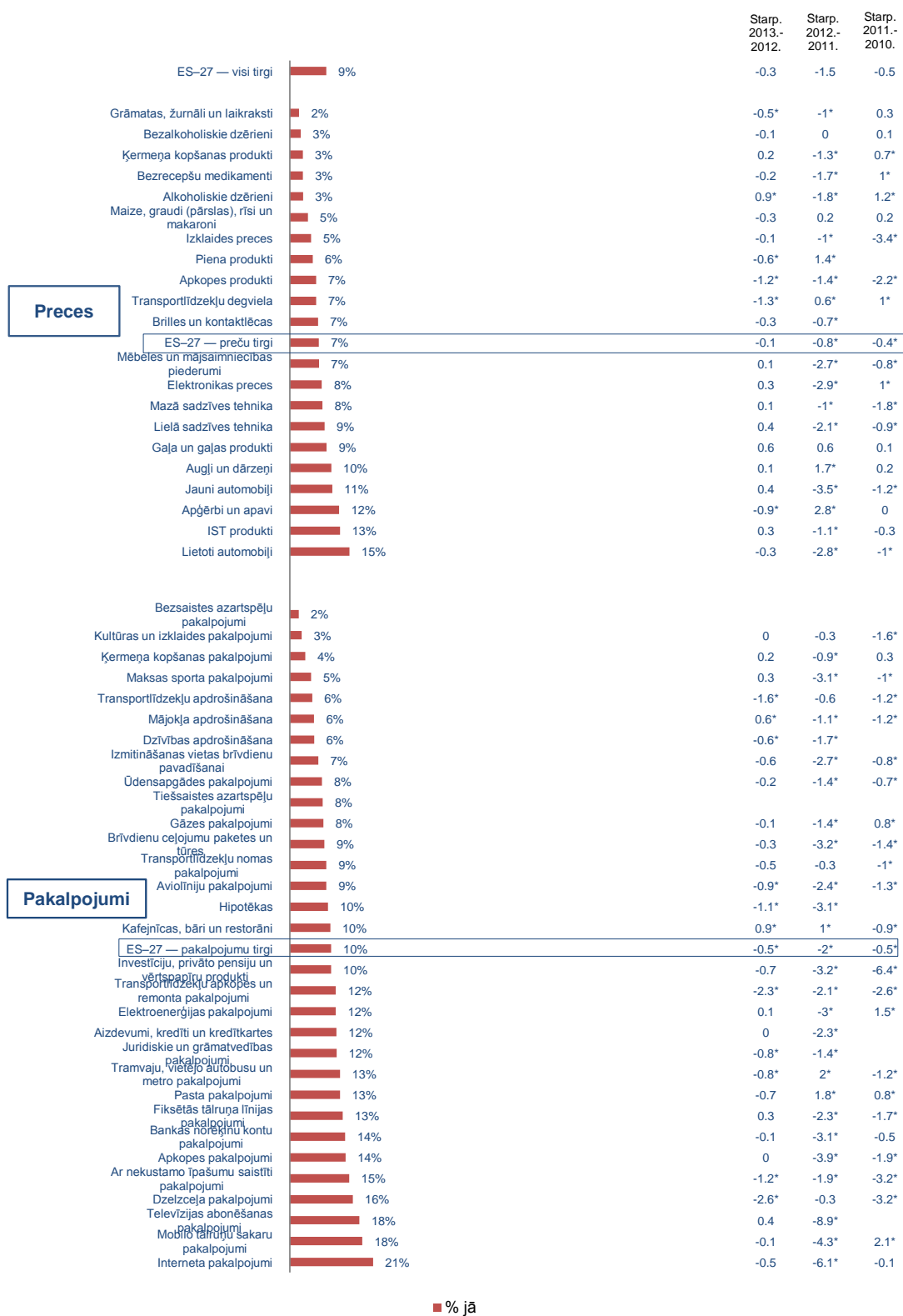
Patēriņa tirgus pētījums par tā tirgus darbību no patērētāju viedokļa, kas nodrošina interneta pakalpojumus un piekļuvi tiem (2012. gads), ko *Civic Consulting* veicis Eiropas Komisijas vārdā.

Interesanti, ka tikai 2 % respondentu ziņo par problēmām bezsaistes azartspēļu tirgū (zemākais īpatsvars visos apsekotajos tirgos), bet 8 % ir saskārušies ar problēmām, spēlējot azartspēles tiešsaistē. Turklāt salīdzinoši neliels respondentu skaits (6 %) saskaras ar problēmām trīs apdrošināšanas tirgos, iespējams tāpēc, ka tirgi “darbojas” tikai salīdzinoši retos gadījumos, piemēram, nelaimes, slimības vai zādzības gadījumos.

Augstāko to patērētāju īpatsvara pieaugumu, kuri ziņo par problēmām, var reģistrēt alkoholisko dzērienu un kafējnīcu, bāru un restorānu tirgos (abos + 0,9 procentpunkti), bet lielākais samazinājums novērots dzelzceļa pakalpojumu (- 2,6), transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumu (- 2,3) un transportlīdzekļu degvielas (- 1,3) tirgos.

5. attēls. Problēmas (kā respondentu procentuālais īpatsvars)

Vai jums bija problēmas ar <pakalpojumu/preci> vai <piegādātāju/mazumtirgotāju>, kad jūs uzskatījāt, ka jums ir likumīgs pamats sūdzēties?



Avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

Īpaši slikts vērtējums problēmu novērtējumā (ar salīdzinoši augstu problēmu biežumu) salīdzinājumā ar vispārējo TDR vērtējumu ir tādiem tirgiem kā aviolīniju pakalpojumi, pasta pakalpojumi, TV abonēšanas pakalpojumi, tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi, brilles un kontaktlēcas, kā arī mazā un lielā sadzīves tehnika. Pretējais attiecas uz dzīvības apdrošināšanas, hipotēku, investīciju produktu, gāzes pakalpojumu, transportlīdzekļu degvielas, elektroenerģijas pakalpojumu un bezsaistes azartspēļu pakalpojumu tirgiem.

2.5.4. Sūdzības

Gandrīz trīs ceturtdaļas (73 %) no tiem, kuri saskārušies ar problēmām, ir sūdzējušies par tām vismaz vienai no personām (oficiāla sūdzību izskatīšanas iestāde, mazumtirgotājs/ pakalpojuma sniedzējs, ražotājs vai draugi/ģimene). Patērētāji sūdzas biežāk par pakalpojumiem (75 %) nekā par precēm (71 %). Vienlaicīgi salīdzinājumā ar pēdējiem diviem gadiem patērētāju tieksme sūdzēties ir samazinājusies gan preču, gan pakalpojumu tirgos.

Mazumtirgotāji/ pakalpojumu sniedzēji ir pirmais kontaktpunkts

Visos tirgos patērētāji visbiežāk vēršas pie produkta pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja (57 %), t. i., tieša un zināma kontaktpunkta, un (vidēji ilga un ilga lietojuma preču gadījumā) pie tā, kurš ir juridiski atbildīgs par jebkuriem preču defektiem. Trešdaļa patērētāju (31 %), kuriem radās problēma, dalījās ar savu slikto pieredzi ar draugiem un ģimeni. Daudz retāk patērētāji sūdzējās oficiālām trešām personām (piemēram, valsts iestādēm, patērētāju organizācijām vai ombudam) (8 % visos tirgos), izņemot dažus pakalpojumu tirgos (20 %, 18 % un 15 % attiecīgi juridisko un grāmatvedības pakalpojumu, investīciju produktu un ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgos), kas rezultātu pārskata analizē ir problēmas nopietnības rādītājs. Visbeidzot, tikai 4 % no patērētājiem nosūtīja sūdzību ražotājam⁵⁷, bet šis īpatsvars var palielināties līdz 20 % jaunu automobiļu, IST produktu un lielās sadzīves tehnikas tirgos, kuros preces visbiežāk tiek tirgotas ar ražotāja papildu garantiju.

Vispārīgi biežāk sūdzības sastopamas tirgos, kuri rada visvairāk problēmu

Preču tirgu jomā patērētāji biežāk sūdzas par IST produktiem (83 %), jauniem automobiļiem un lielo sadzīves tehniku (abi 80 %), t. i., precēm ar lielāko materiālo vērtību, uz kurām attiecas juridiska un biežāk arī komerciāla garantija. Pretējais attiecas uz bezrecepšu medikamentiem, bezalkoholiskajiem dzērieniem un transportlīdzekļu degvielām. Pēdējā gadījumā jaunākajā Komisijas tirgus pētījumā⁵⁸ secināts, ka grūtības, kas saistītas ar *ex-post* fakta noteikšanu, rada ievērojamus sarežģījumus patērētājiem, kuri problēmu gadījumā meklē aizsardzību; tāpēc preventīvi pasākumi un efektīvāka esošo tiesību aktu īstenošana ir svarīgs līdzeklis, lai mazinātu kaitējumu patērētājiem.

Četri telesakaru tirgi ir tie pakalpojumu tirgi, kuros lielākā patērētāju daļa sūdzas, saskaroties ar problēmu (vairāk nekā 80 %). Pretēji tam, mazāk ticams, ka pie sūdzībām novedīs problēmas, kas saistītas ar tiešsaistes un bezsaistes azartspēlēm, kurām seko vietējais transports.

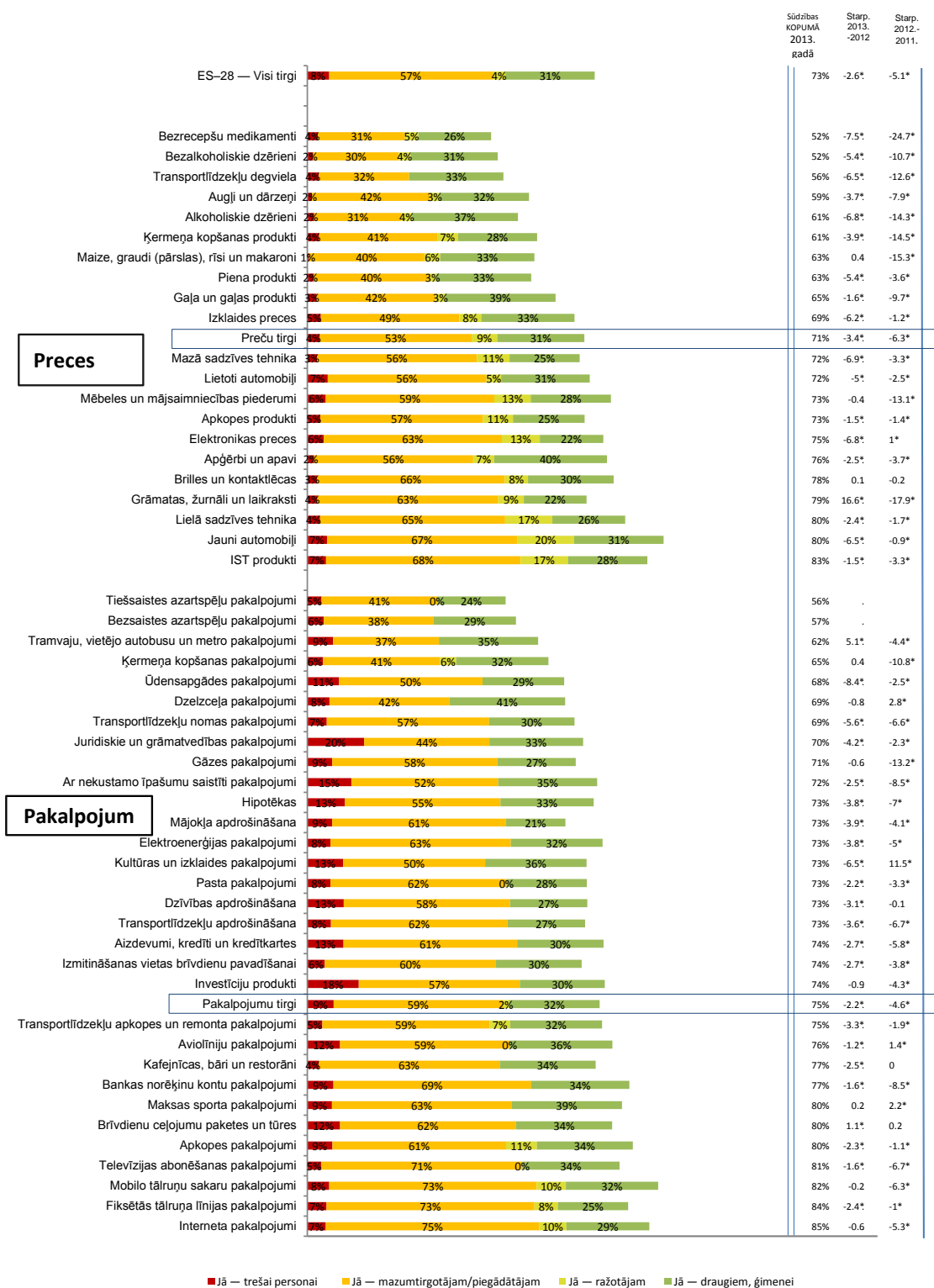
⁵⁷ Šis skaitlis aprēķināts, pamatojoties uz visu to tirgu datiem, par kuriem šī atbilde bija pieejama. Atbildes variants "ražotājam" bija pieejams tikai par šādiem pakalpojumu tirgiem: mājokļa un dārza uzturēšanas pakalpojumi, ķermeņa kopšanas pakalpojumi, transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi, fiksēto tālruņa līniju pakalpojumi, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumi, interneta pakalpojumi. Preču tirgu jomā jautājums tika uzdots par visiem tirgiem, izņemot transportlīdzekļu degvielas tirgus.

⁵⁸ Jāpublicē 2014. gada jūnijā
http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/vehicle_fuels_study_en.htm.

Vispārēji, tirgi, kas rada visvairāk problēmu, parasti ir tie, par kuriem patērētāji visvairāk sūdzas, ar mērenu korelāciju (0,54) starp to patērētāju procentuālo īpatsvaru, kas ziņo par problēmām katrā tirgū, un varbūtību, ka sūdzības tiks pārbaudītas. Tas īpaši attiecas uz telesakaru pakalpojumiem, IST produktiem un jauniem automobiļiem. Tomēr šajā modeli ir daži izņēmumi. Salīdzinoši augsts patērētāju īpatsvars ziņo par problēmām dzelzceļa pakalpojumu, tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu, ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, augļu un dārzeņu un lietotu automobiļu tirgos, bet neliels patērētāju skaits ir sūdzējies par šīm problēmām. Pretēji tam, maksas sporta pakalpojumu un grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgos ir zems problēmu biežums, bet liels sūdzību īpatsvars.

6. attēls. Sūdzības (to patērētāju procentuālais īpatsvars, kuri saskārušies ar problēmu)

Vai jūs sūdzējāties par <šo problēmu / vienu no šīm problēmām>?



Avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

2.5.5. Vispārējā apmierinātība

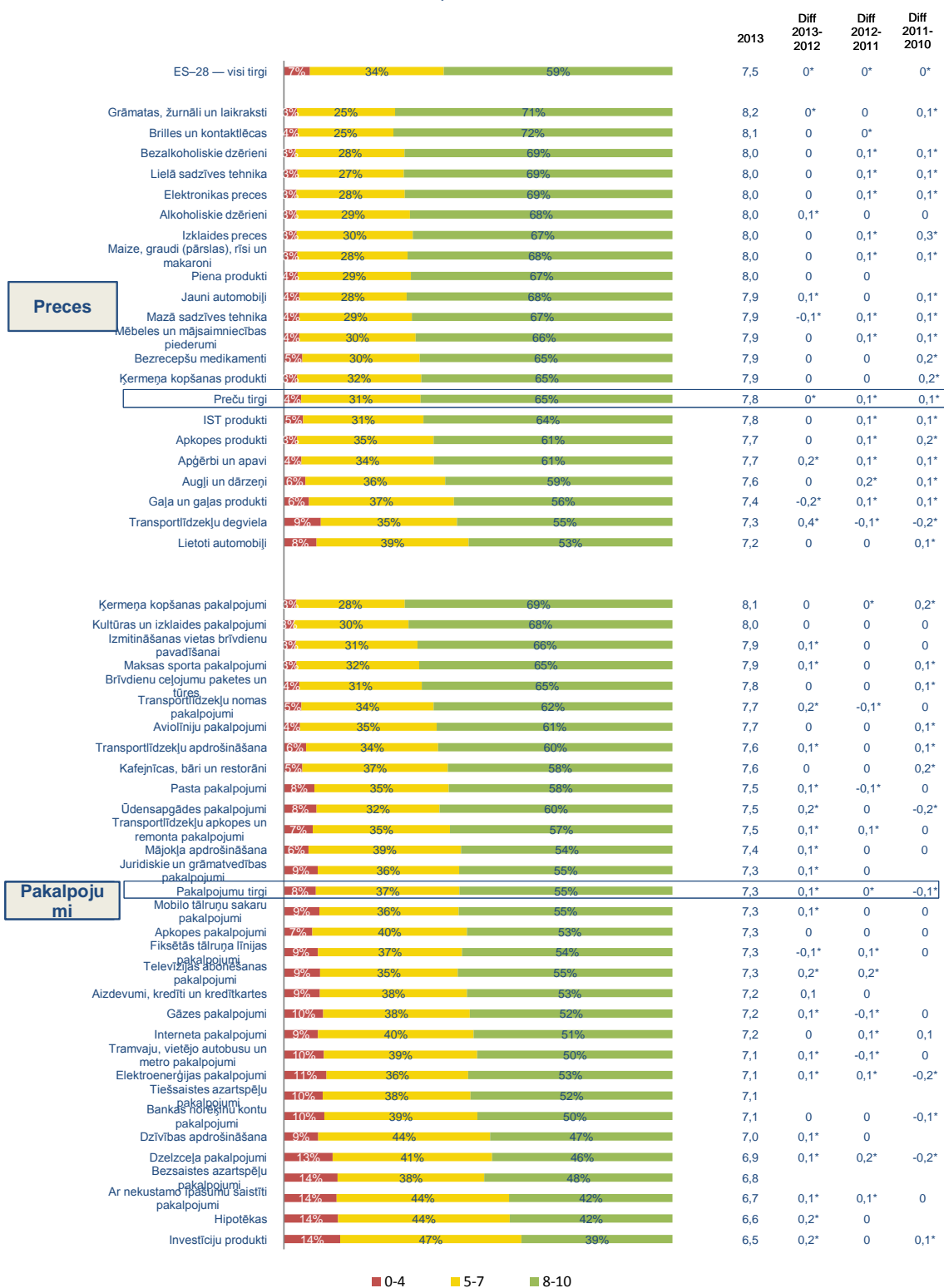
“Apmierinātības” komponents atspoguļo to, kādā mērā tirgi attaisno patērētāju gaidas.

Apmierinātība ir cieši saistīta ar kopējo tirgus novērtējumu

Tas ļoti cieši seko vispārējam TDR vērtējumam, preču tirgiem (7,8) saņemot augstāku vērtējumu, nekā saņem pakalpojumu tirgi (7,3). Turklāt trīs sliktāk novērtētie tirgi gan preču, gan pakalpojumu tirgu grupās ir vieni un tie paši abos novērtējumos. Lietoti automobiļi un transportlīdzekļu degviela joprojām ir preču tirgi ar zemāko vērtējumu, neraugoties uz to, ka transportlīdzekļu degvielas tirgū reģistrēts ievērojams (+ 0,4 procentpunkti) vērtējuma pieaugums kopš 2012. gada. Pēc notikušā vērtējuma samazinājuma gaļas un gaļas produktu tirgus ieņem trešo vietu no beigām (- 0,2). Neraugoties uz nelielu vērtējuma pieaugumu kopš 2012. gada, investīciju produktu, hipotēku (abi + 0,2 punkti) un ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu (+ 0,1) tirgi joprojām ir pakalpojumu tirgi ar zemāko apmierinātības vērtējumu.

7. attēls. Vispārējā apmierinātība

Vērtējot skalā no 0 līdz 10, kādā mērā piedāvātie <pakalpojumi/preces> no dažādiem <piegādātājiem/mazumtirgotājiem> atbilda tam, ko jūs vēlējāties <iepriekšējā periodā>?



■ 0-4 ■ 5-7 ■ 8-10

Avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

Mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu, jaunu automobiļu, elektronikas preču un interneta pakalpojumu tirgos apmierinātības vērtējums ir augstāks nekā vispārējais TDR vērtējums. Pretējais attiecas uz bezsaistes azartspēļu, tiešsaistes azartspēļu un tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu tirgiem.

2.5.6. Izvēle

Ar izvēles komponentu nosaka, kādā mērā respondenti uzskata, ka mazumtirgotāju/pakalpojumu sniedzēju piedāvājums ir pietiekams katram tirgum, tādējādi atspoguļojot vietējās konkurences līmeni, kā to uztver patērētāji. Kopumā, izvēle ir augstāk novērtētais komponents, lai gan ir būtiskas vērtējuma atšķirības starp preču un pakalpojumu tirgiem (attiecīgi 8,2 un 7,6). Izvēles jautājums netika uzdots par vietējā transporta, dzelzceļa pakalpojumu un ūdensapgādes tirgiem, kuros lielākajā daļā valstu ir pieejams tikai viens galvenais pakalpojumu sniedzējs.

Izvēle zemāk novērtēta transportlīdzekļu degvielas, bezrecepšu medikamentu, gaļas un komunālo pakalpojumu tirgos

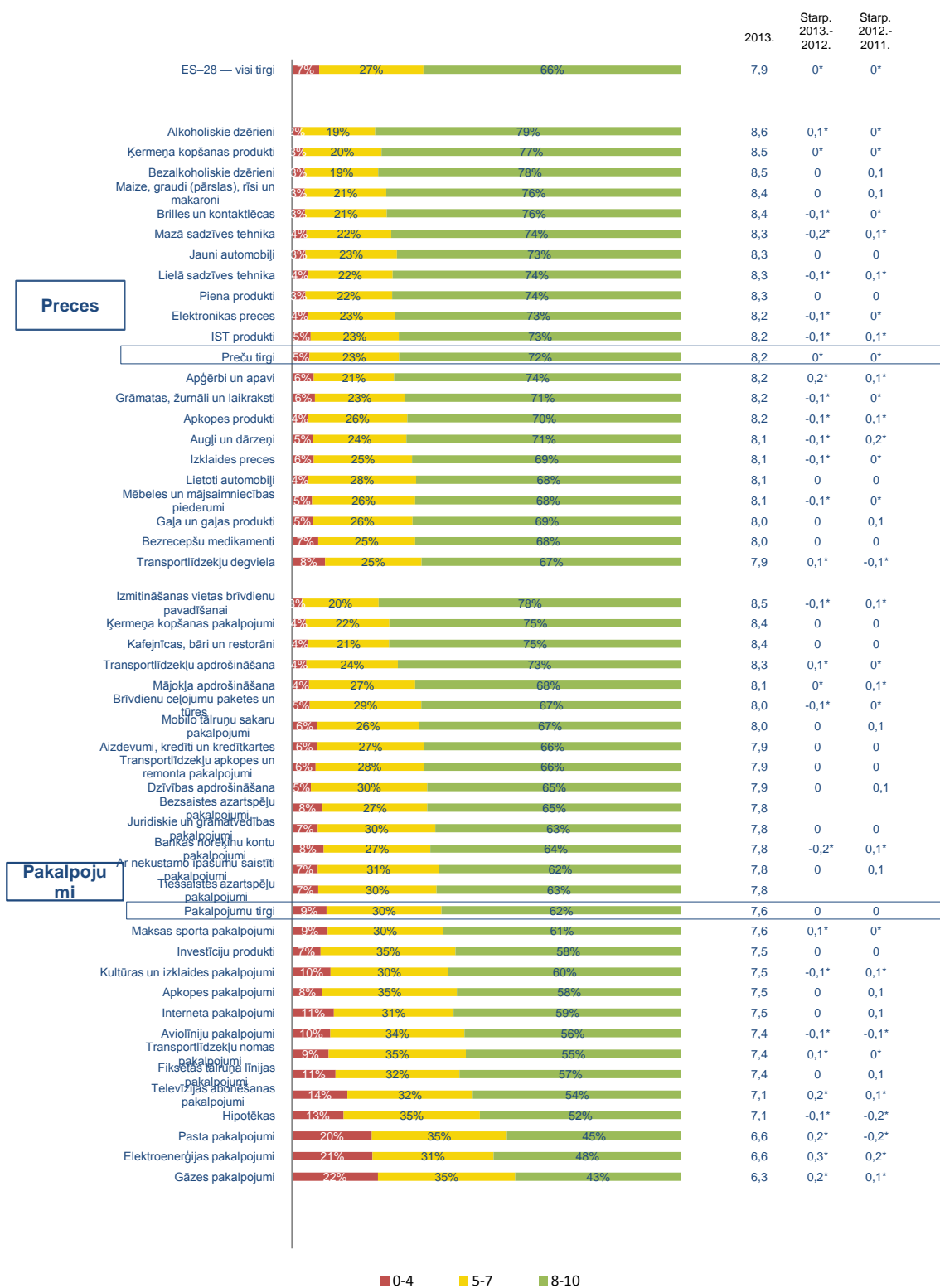
Preču tirgu jomā transportlīdzekļu degviela, bezrecepšu medikamenti, gaļa un gaļas produkti atrodas izvēles vērtējuma pēdējās vietās. Zema dažu gaļas veidu pieejamība (piemēram, gaļa, kas sertificēta kā bioloģiska vai atbilstoša dzīvnieku labturības noteikumiem) tika apstiprināta arī jaunākajā Komisijas padziļinātajā pētījumā⁵⁹. Pakalpojumu tirgu jomā sliktāko vērtējumu saņēma komunālo pakalpojumu tirgi (gāzes, elektroenerģijas un pasta pakalpojumi). Tomēr pēdējie trīs tirgi kopā ar TV abonēšanas pakalpojumu un apģērbu un apavu tirgiem ir piedzīvojuši lielākos vērtējumu uzlabojumus kopš 2012. gada (0,2 punkti). Pretēji tam, mazās sadzīves tehnikas un bankas norēķinu kontu pakalpojumu izvēles vērtējumi ir visvairāk pasliktinājušies (– 0,2 punkti).

⁵⁹

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/meat_market_study_en.htm

8. attēls. Izvēle

Vērtējot skalā no 0 līdz 10, vai jūs uzskatāt, ka ir pietiekami plaša dažādu <pakalpojumu/preču> <piegādātāju/mazumtirgotāju> izvēle?



Avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

Mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu, ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, aizdevumu, kredītu un kredītkaršu, bankas norēķinu kontu pakalpojumu un investīciju produktu tirgos izvēles vērtējums ir daudz labāks nekā vispārējais TDR vērtējums. Pretējais attiecas uz aviolīniju pakalpojumiem, kultūras un izklaides pakalpojumiem, transportlīdzekļu nomas pakalpojumiem, pasta pakalpojumiem, maksas sporta pakalpojumiem, grāmatām, žurnāliem un laikrakstiem un izklaides precēm.

2.5.7. Pakalpojumu sniedzēju maiņa

Iespēja mainīt pakalpojumu sniedzēju ir svarīga, jo ļauj patērētājiem optimizēt savu izvēli un tādējādi veidot konkurences spiedienu tirgū. Pakalpojumu sniedzēju maiņas komponents ietver gan faktiskās pakalpojumu sniedzēju maiņas līmeņa, gan (subjektīvā) pakalpojumu sniedzēju maiņas viegluma līmeņa noteikšanu un aptver 14 pakalpojumu tirgus, kuros ir iespējama pakalpojumu sniedzēju maiņa (t. i., pastāvīgi sniegtu pakalpojumu tirgi, kuros patērētājam ir spēkā esošs līgums ar piegādātāju un ir pieejami alternatīvi piegādātāji).

Pakalpojumu sniedzēju maiņa biežāk sastopama telesakaru nozarē un ieguldījumu jomā

Kopumā, 14 % patērētāju mainīja pakalpojumu sniedzējus vai produktu pie tā paša pakalpojumu sniedzēja pārskata periodā. Patērētāji biežāk maina piegādātājus (9 %), nevis izvēlas produktus vai pakalpojumus no tā paša piegādātāja (6 %), un tas attiecas uz visiem “pakalpojumu sniedzēju maiņas tirgiem”, izņemot TV abonēšanas pakalpojumu, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu un hipotēku tirgus (pēdējā tirgū piegādātāju un produktu mainītāju īpatsvars ir līdzīgs).

Pakalpojumu sniedzēju maiņa biežāk sastopama mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu (23 %), interneta pakalpojumu (19 %) un investīciju produktu (17 %) tirgos. No otras puses, tikai desmitā daļa patērētāju vai mazāk ir mainījuši pakalpojumu sniedzējus hipotēku (iespējams, soda naudas dēļ, kuru par pirmstermiņa atmaksu piemēro vairumam hipotēku darījumu ar fiksētu termiņu), mājokļu apdrošināšanas, gāzes, elektroenerģijas un dzīvības apdrošināšanas tirgos.

Lai gan ES līmenī pakalpojumu sniedzēju maiņas biežums nav daudz mainījies laikposmā no 2012. līdz 2013. gadam (lielākais pieaugums 1,3 procentpunktu apmērā ir reģistrēts mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgū), dažos tirgos ir notikuši ievērojami uzlabojumi valstu līmenī. Proti, Beļģijā un Portugālē gan gāzes, gan elektroenerģijas tirgos pakalpojumu sniedzēju maiņas rādītāji ir uzlabojušies par vairāk nekā 10 procentpunktiem pēc tam, kad valdības un patērētāju organizācijas veica nozīmīgus pasākumus.

9. attēls. Faktiskā pakalpojumu sniedzēju maiņa

Attiecībā uz <pakalpojumiem> — vai <iepriekšējā periodā> esat mainījis <tarifu plānu> vai <piegādātāju>?

■ Nē ■ Jā — precēm/pakalpojumiem ar to pašu piegādātāju ■ Jā — piegādātāju

ES-28 — maiņas tirgi	2013	86%	6%	9%
	2012	87%	5%	9%
	2011	85%	7%	9%
mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	2013	77%	13%	12%
	2012	78%	12%	12%
	2011	77%	14%	11%
interneta pakalpojumi	2013	81%	10%	11%
	2012	81%	8%	11%
	2011	81%	10%	11%
investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	2013	83%	8%	12%
	2012	82%	8%	12%
	2011	82%	9%	12%
fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	2013	85%	8%	8%
	2012	86%	7%	9%
	2011	83%	9%	9%
transportlīdzekļu apdrošināšana	2013	85%	3%	13%
	2012	84%	3%	14%
	2011	83%	5%	12%
televīzijas abonēšanas pakalpojumi	2013	86%	9%	7%
	2012	87%	7%	7%
	2011	82%	10%	9%
maksas sporta pakalpojumi	2013	86%	3%	11%
	2012	86%	3%	12%
	2011	86%	3%	11%
bankas norēķinu kontu pakalpojumi	2013	87%	4%	9%
	2012	87%	4%	10%
	2011	86%	6%	10%
aizdevumi, kredīti un kredītkartes	2013	89%	4%	8%
	2012	89%	3%	9%
	2011	87%	6%	8%
dzīvības apdrošināšana	2013	89%	4%	8%
	2012	90%	3%	8%
	2011	89%	4%	8%
elektroenerģijas pakalpojumi	2013	90%	4%	7%
	2012	89%	4%	8%
	2011	87%	6%	8%
gāzes pakalpojumi	2013	90%	3%	8%
	2012	91%	3%	6%
	2011	89%	5%	7%
mājokļa apdrošināšana	2013	91%	2%	8%
	2012	91%	2%	7%
	2011	91%	3%	7%
hipotēkas	2013	91%	5%	5%
	2012	91%	5%	5%
	2011	88%	7%	6%

Avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

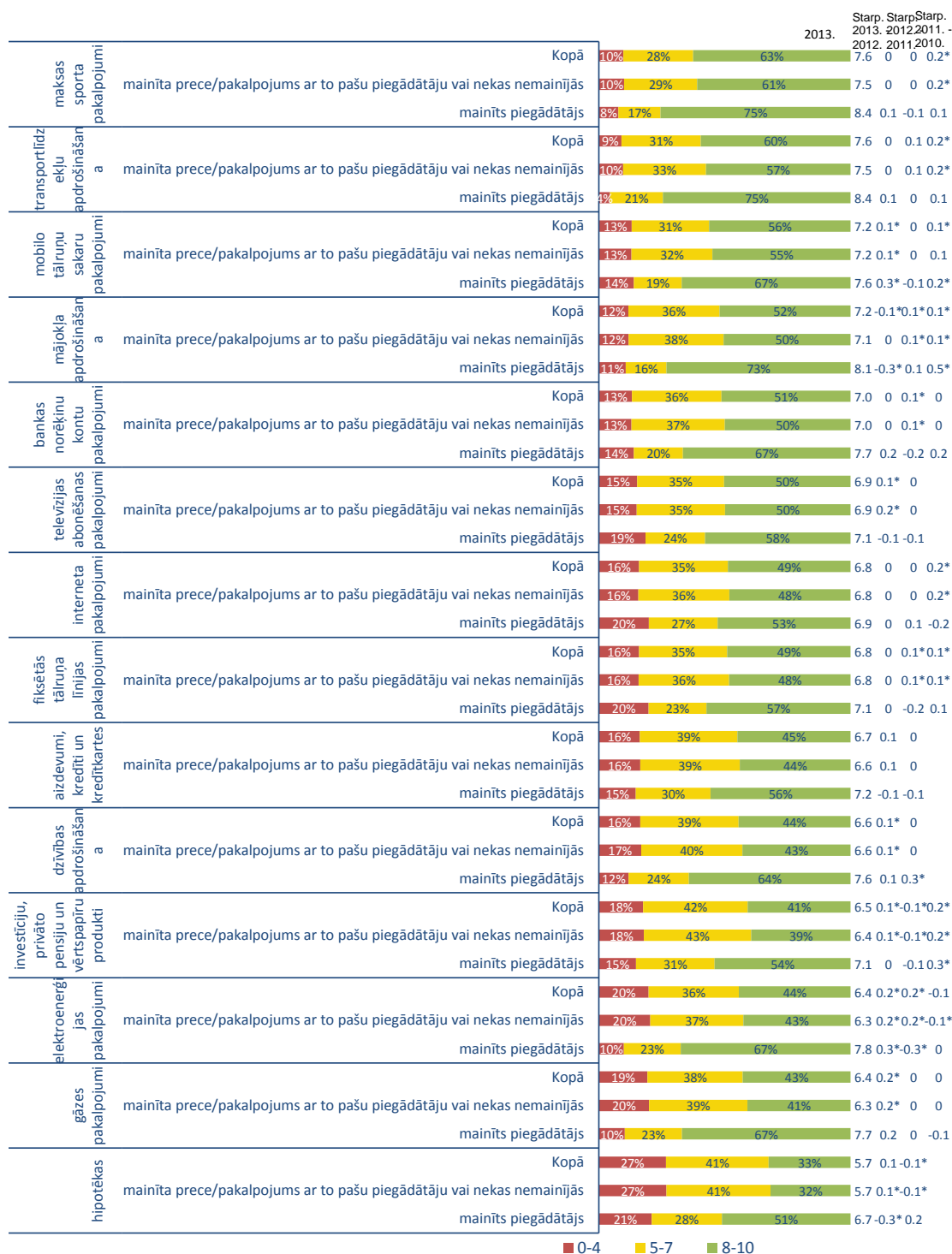
Uzskata, ka grūtāk pakalpojumu sniedzēju maiņu veikt hipotēku, gāzes un elektroenerģijas tirgos

Tiek uzskatīts, ka vieglāk pakalpojumu sniedzēju maiņu veikt maksas sporta pakalpojumu un transportlīdzekļu apdrošināšanas tirgos, kuriem seko mobilo tālrunu sakaru pakalpojumu un mājokļu apdrošināšanas tirgi. To varētu saistīt ar faktu, ka dažus līgumus šajos tirgos paredzēts atjaunot pēc konkrēta laikposma. Hipotēku tirgos pakalpojumu sniedzēju maiņas viegluma vērtējums ir zemākais, tiem seko gāzes un elektroenerģijas pakalpojumu tirgi. Vērtējot faktiskās pakalpojumu sniedzēju maiņas komponentu, šie trīs tirgi ierindojas attiecīgi zemākajā, trešajā zemākajā un ceturtajā zemākajā vietā. Uzskata, ka arī investīciju produktu jomā ir grūti mainīt pakalpojumu sniedzējus, tomēr tie tiek mainīti salīdzinoši bieži.

Pakalpojumu sniedzēju maiņu par vieglāku uzskata tie, kas ir mainījuši pakalpojumu sniedzējus (7,6), nevis tie, kas nav mainījuši (6,8), neatkarīgi no tā, vai pēdējie ir vai nav apsvēruši pakalpojumu sniedzēju maiņu, un tas ir vērojams visos 14 “pakalpojumu sniedzēju maiņas” tirgos. Atšķirība starp pakalpojumu sniedzēju mainītājiem un nemainītājiem ir lielāka gāzes un elektroenerģijas pakalpojumu tirgos. Šajos divos tirgos arī visvairāk uzlabojies pakalpojumu sniedzēju maiņas viegluma vērtējums laikposmā no 2012. līdz 2013. gadam (abos + 0,2). Valstis ar lielākajiem uzlabojumiem šajā ziņā gan elektroenerģijas, gan gāzes tirgos atkal ir Portugāle (attiecīgi + 2,1 un + 1,8) un Beļģija (+ 1,3 un + 1).

10. attēls. Subjektīvais pakalpojumu sniedzēju maiņas vieglums

Vērtējot skalā no 0 līdz 10, cik grūti vai viegli, <pēc jūsu domām, bija / bija> veikta maiņa <iepriekšējā periodā>?



Avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

Vairāku jaunāko Komisijas iniciatīvu mērķis ir informēt patērētājus par pakalpojumu sniedzēju maiņas iespējām un iespēju robežās atvieglot pakalpojumu sniedzēju maiņas procesu. Pēc Komisijas padziļinātā pētījuma par interneta pakalpojumu sniegšanas tirgu⁶⁰, kurā konstatēja pakalpojumu sniedzēju maiņas šķēršļus, tiesību aktu paketē “Savienots kontinents”⁶¹ ietverti uzlaboti noteikumi par tālruņa sakaru un interneta pakalpojumu sniedzēju vai līgumu maiņu, uzlabojot pārredzamību un telesakaru līgumos norādāmās informācijas prasības. Priekšlikumā saglabāti pašreizējie noteikumi par maksimālo līguma termiņu (24 mēneši), bet katra operatora pienākums ir piedāvāt vismaz vienu paketi ar minimālu 12 mēnešu termiņu; ietverti uzlaboti patērētāju aizsardzības noteikumi attiecībā uz automātisku līgumu pagarināšanu un ieviestas tiesības izbeigt jebkuru līgumu pēc sešiem mēnešiem bez soda naudas piemērošanas, brīdinot par to mēnesi iepriekš. Turklāt būtisku un pastāvīgu neatbilstību starp pakalpojumu faktisko veikspēju ātruma vai citu pakalpojuma kvalitātes parametru ziņā un to veikspēju, ko līgumā norādījis pakalpojumu sniedzējs, arī uzskata par veikspējas neatbilstību līgumam. Visbeidzot, ņemot vērā pakalpojumu komplektu augošo popularitāti tirgū un patērētāju aizsardzības uzlabošanas nozīmi attiecībā uz šiem piedāvājumu komplektiem, priekšlikumā ietverti īpaši noteikumi, saskaņā ar kuriem līguma izbeigšanas un pakalpojumu sniedzēju maiņas noteikumus piemēros visiem piedāvājumu komplektu pakalpojumiem, kas ietver vismaz savienojumu ar elektronisko sakaru tīklu vai vienu elektronisko sakaru pakalpojumu. Līdzīgi, ar drīzumā pieņemamo Direktīvu par maksājumu kontiem tiks ieviesta vienkārša un ātra procedūra patērētājiem, kuri vēlas mainīt maksājumu kontu pie viena pakalpojumu sniedzēja pret kontu pie cita. Turklāt Komisija ir izveidojusi daudzpusēju ieinteresēto personu darba grupu, kura analizēs, kāds potenciāls piemīt jauniem veidiem, ar ko nodrošina, ka patērētāji slēdz labākus darījumus (piemēram, kolektīva pakalpojumu sniedzēju maiņa un jaunu uzņēmējdarbības starpnieku izmantošana). Gaidāms, ka nākamajā Pilsoņu enerģētikas forumā⁶² tiks sniegts ziņojums, kurā atspoguļotas (valstu) paraugprakses.

2.6. Tirgus izplatība

Nākamajā grafikā parādīta dažādu tirgu izplatība, ņemot vērā to patērētāju procentuālo īpatsvaru, kuri pirkusi preces/pakalpojumus pārskata periodā katrā tirgū⁶³ ES–28.

Tirgus izplatība ievērojami atšķiras gan tirgos, gan valstīs.

Augstākā izplatība pārtikai un komunālajiem pakalpojumiem, bet zemākā — atpūtas un finanšu pakalpojumiem

Augstākās izplatības tirgi (kurus pārskata periodā izmantoja divas trešdaļas respondentu) ir visi seši apsekojumā aplūkotie pārtikas un dzērienu tirgi, komunālo pakalpojumu (elektroenerģija, ūdensapgāde), apģērbu un apavu, ķermeņa kopšanas produktu, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu, grāmatu, žurnālu un laikrakstu un bezrecepšu medikamentu tirgi.

⁶⁰ Patēriņa tirgus pētījums par tā tirgus darbību no patērētāju viedokļa, kas nodrošina interneta pakalpojumus un piekļuvi tiem (2012. gads), ko *Civic Consulting* veicis Eiropas Komisijas vārdā. http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/internet_services_provision_study_en.htm

⁶¹ Komisijas Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai, ar ko nosaka pasākumus sakarā ar Eiropas elektronisko sakaru vienoto tirgu un savienota kontinenta īstenošanu, COM(2013) 627 final. <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/connected-continent-single-telecom-market-growth-jobs>

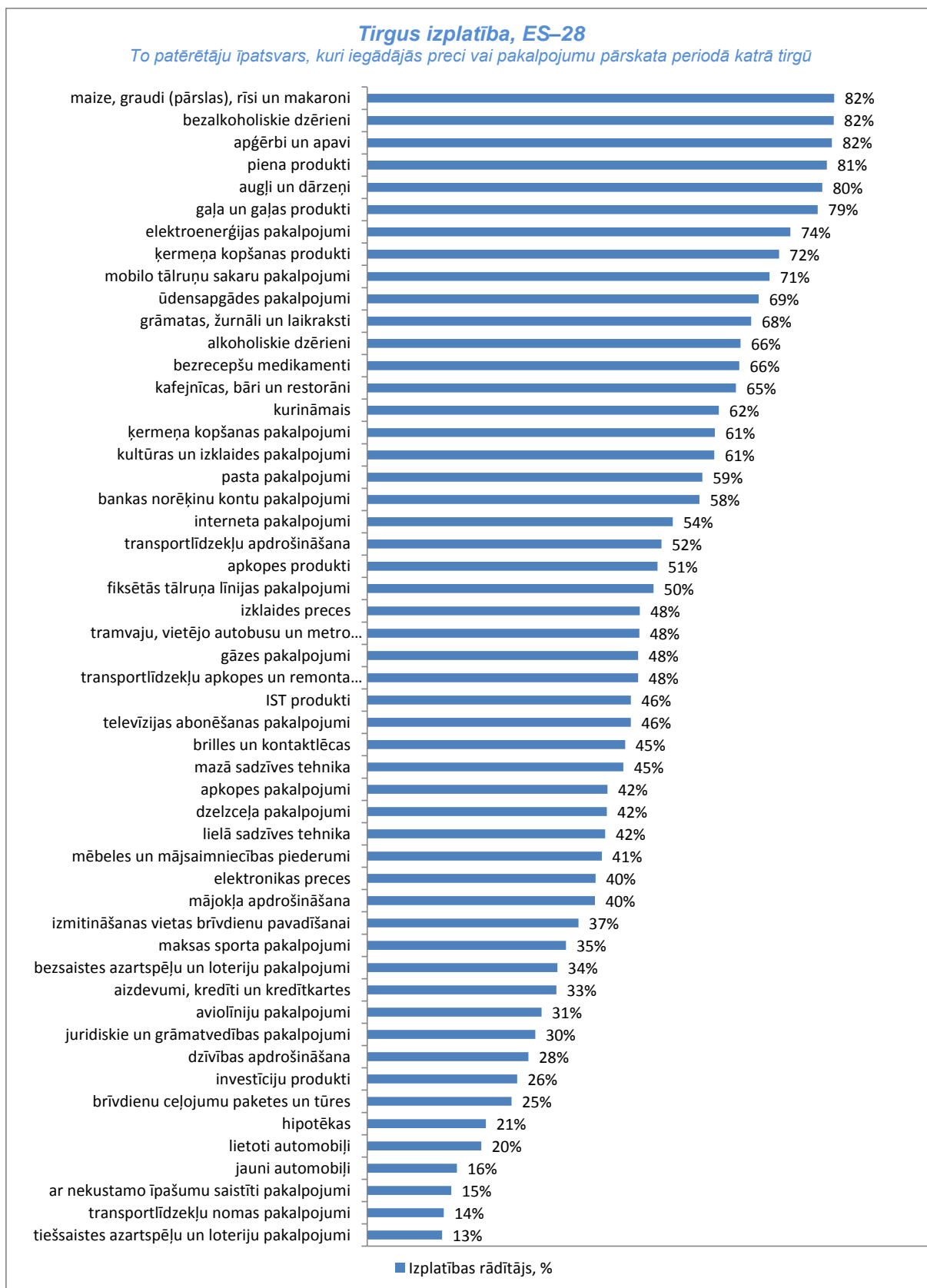
⁶² http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/20131220_citizen_forum_meeting.zip

⁶³ Visu to patērētāju īpatsvars, kuriem uzdeva jautājumu, vai viņi kvalificējas attiecīgajam tirgum.

Zemākās izplatības tirgi (kurus izmantoja mazāk nekā viena trešdaļa respondentu) ir galvenokārt pakalpojumu tirgi. Zemākā izplatība ir tiešsaistes azartspēlēm⁶⁴, kurām seko virkne finanšu tirgu (hipotēkas, investīciju produkti, dzīvības apdrošināšana, aizdevumi, kredīti un kredītkartes), ar ceļošanu saistīti tirgi (transportlīdzekļu noma, brīvdienu ceļojumu paketes un tūres, aviolīniju pakalpojumi), ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi un juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi. Preču tirgu jomā jauni un lietoti automobiļi ir retāk pirtās preces.

⁶⁴ Lai veiktu šā tirgus apsekojumu, dažās valstīs piesaistīja papildu respondentus, kas norāda, ka faktiskā izplatība ir pat zemāka.

11. attēls. Tirgus izplatība



Avots: Tirgus uzraudzības apsekojums, 2013. gads

Parasti labākus novērtējumus saņem tirgi, kuri patērētājiem ir “pazīstamāki”, ar nelielu pozitīvu korelāciju (0,34) starp tirgus izplatību un TDR vērtējumiem valstu līmenī.

Turklāt tirgi ar augstāku izplatību ES mērogā mazāk atšķiras izplatības ziņā starp valstīm⁶⁵ (starp diviem ir negatīva korelācija 0,81 apmērā). Ikdienas vajadzības (apģērbi un apavi, bezalkoholiskie dzērieni, piena produkti, maize un graudi (pārslas), gaļa un gaļas produkti, augļi un dārzeņi) mazāk atšķiras tirgus izplatības ziņā visā ES. Pretēji tam, lielākas atšķirības tirgus izplatības ziņā tiek reģistrētas dažos zemākās izplatības tirgos: brīvdienu ceļojumu paketes un tūres, investīciju produkti, avioliņģu pakalpojumi, jauni automobiļi un hipotēkas.

3. PAPILDU RĀDĪTĀJI

3.1. Cenas

Cenu diapazons dažādās dalībvalstīs un tā attīstība laika gaitā būtu rūpīgi jāuzrauga, jo vienotajam tirgum jāveicina cenu konverģence (īpaši attiecībā uz tirgojamām precēm), bet vienlaicīgi nav pamatoti gaidīt, ka cenu atšķirības pilnībā izzudīs. Tomēr salīdzināmi un reprezentatīvi dati par cenu līmeņiem dalībvalstīs joprojām ir pieejami diezgan ierobežotā daudzumā.

Šeit izklāstītie dati iegūti no vairākiem avotiem. Papildus pirktspējas paritātes (PPP) cenu līmeņa indeksiem⁶⁶ ir pieejami sīki izstrādāti dati par dažu kategoriju preču un pakalpojumu cenu līmeņiem. Tīkla pakalpojumu cenas ietver datus, kurus dalībvalstīs parasti sniedz *Eurostat* (gāze un elektroenerģija), ko papildina dati no attiecīgiem Komisijas ziņojumiem (piekļuve platjoslas internetam)⁶⁷. Komisijas Enerģētikas tirgus novērošanas centrs, kurš izmanto no dalībvalstīm saņemtus datus, katru nedēļu publicē transportlīdzekļu degvielas cenas. Visbeidzot, pašlaik piekto gadu Eiropas Statistikas sistēma veic izmēģinājuma projektu, kura ietvaros vāc datus par konkrētu produktu grupu cenu līmeņiem⁶⁸. Pašlaik projekts aptver 156 produktus un 24 dalībvalstis (papildus Islandei, Šveicei un Turcijai)⁶⁹.

Laika gaitā cenu atšķirības starp ES valstīm samazinās

Lai saprastu, vai vienotais tirgus veicina cenu konverģenci, ir svarīgi izpētīt, kā laika gaitā ir attīstījušās cenu atšķirības ES⁷⁰. 12. attēlā parādīts cenu diapazons ES valstīs 2012. gadā (horizontālā ass) un tā attīstība kopš 2001. gada (vertikālā ass)⁷¹ attiecībā uz faktisko individuālo patēriņu un dažādām produktu kategorijām, kurās to var sadalīt⁷² (pamatojoties uz pirktspējas paritāti).

⁶⁵ Noteikts, izmantojot atšķirību koeficientu.

⁶⁶ Cenu vākšana saskaņā ar pirktspējas standartiem notiek reizi trijos gados un tikai galvaspilsētās. Turklāt cenu līmeņa indeksi un to izmaiņas laika gaitā ne tikai atspoguļo salīdzināmo produktu cenu atšķirības, bet tos arī ietekmē dažādi patēriņa modeļi dalībvalstīs un laika ritums.

⁶⁷ Pētījums *Platjoslas interneta piekļuves izmaksas (BIAC)*, kas veikts Eiropas Komisijas, Komunikāciju tīklu, satura un tehnoloģiju ĢD vārdā. Digitālās programmas rezultātu pārskats. <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard>.

⁶⁸ Ne vienmēr vienā un tajā pašā vispārējā produktu aprakstā ietvertie produkti ir pilnībā salīdzināmi. Dažādās valstīs var atlasīt dažādus produktus, piemēram, tos, kuri ir visvairāk raksturīgi attiecīgajai valstij, un tāpēc atlasītajiem produktiem var būt dažāda kvalitāte, dažādi zīmoli vai tie var būt no dažādiem noieta tirgu veidiem. Papildu informācija pieejama:

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/hicp/methodology/prices_data_for_market_monitoring.

⁶⁹ Šajā rezultātu pārskatā izklāstīti 2012. gada dati.

⁷⁰ Pat tad, ja nevar noteikt skaidru cēloņu un seku sakarību.

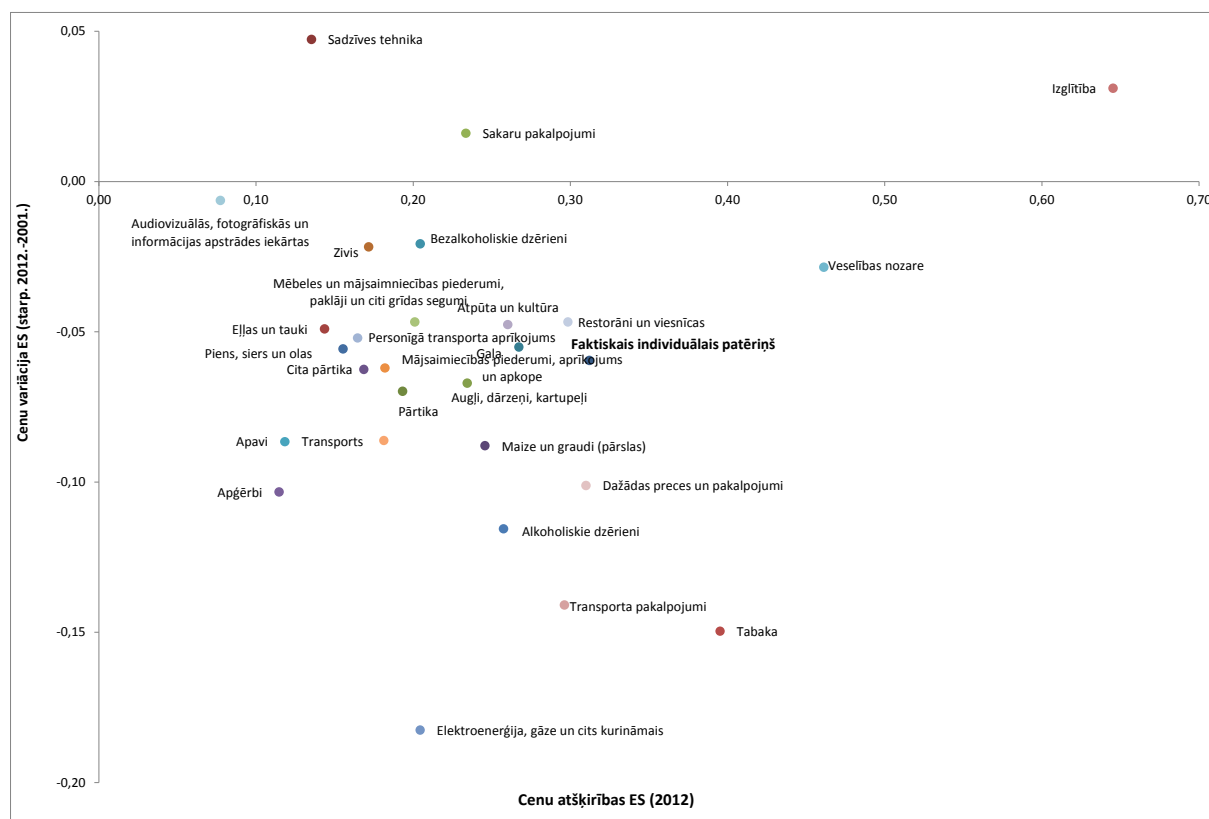
⁷¹ Atšķirību koeficients 2012. gadā aprēķināts par cenu līmeņa indeksiem (ES–28 = 100), bet atšķirības koeficients 2001. gadā aprēķināts par cenu līmeņa indeksiem (ES–27 = 100).

⁷² Pamatojoties uz *COICOP* — individuālā patēriņa veidu klasifikācija.

Pārskata periodā ES notika vispārējs cenu konverģences process, cenu atšķirībām samazinoties vidēji par vairāk nekā 15 % relatīvā izteiksmē⁷³. Lielākais cenu atšķirību samazinājums gan absolūtā, gan relatīvā izteiksmē tika novērots attiecībā uz “elektroenerģiju, gāzi un citu kurināmo”⁷⁴, kamēr “sadzīves tehnika”, “izglītība” un “sakarų pakalpojumi” bija vienīgās kategorijas, kurās cenu atšķirības starp valstīm palielinājās.

Neraugoties uz to, cenu diapazons dažādās valstīs joprojām pastāv, īpaši pakalpojumu tirgos. Tas ir ļoti zems produktiem, kuri vismaz daļēji tiek ražoti ārpus ES (“audiovizuālās, fotogrāfiskās un informācijas apstrādes iekārtas”, “apģērbi”, “apavi”). Cenu atšķirības dažādās valstīs ir augstākas par vidējo rādītāju⁷⁵, citu starpā attiecībā uz personīgiem pakalpojumiem (“izglītība”, “veselība”, “restorāni un viesnīcas”), ko varētu saistīt ar atšķirībām darbaspēka izmaksās dažādās valstīs.

12. attēls. Cenu atšķirība visā ES 2012. gadā un tās attīstība laikposmā no 2001. līdz 2012. gadam⁷⁶



Cenas ir zemākas daļbvalstīs, kuras nesen pievienojās ES

Cenu diapazonu var turpināt analizēt, pamatojoties uz šķīti izstrādātiem cenu datiem, kas pieejami par konkrētām preču un pakalpojumu grupām⁷⁷. Kastveida diagrammā 13. attēlā

⁷³ Faktiskā individuālā patēriņa atšķirību koeficients samazinājās no 0,37 līdz 0,31.

⁷⁴ No 0,39 līdz 0,20, t. i., gandrīz uz pusi relatīvā izteiksmē. Būtu jāņem vērā, ka konverģences process galvenokārt notika laikposmā no 2001. līdz 2008. gadam (atšķirību koeficients samazinājās no 0,39 līdz 0,26). Dati attiecas uz COICOP “elektroenerģija, gāze un cits kurināmais”, kas ietver elektroenerģiju, gāzi, šķidro kurināmo, cieto kurināmo un siltumenerģiju. Papildu informāciju par to, kas ietverts katrā apakš kategorijā, var atrast Eurostat RAMON tīmekļa vietnē.

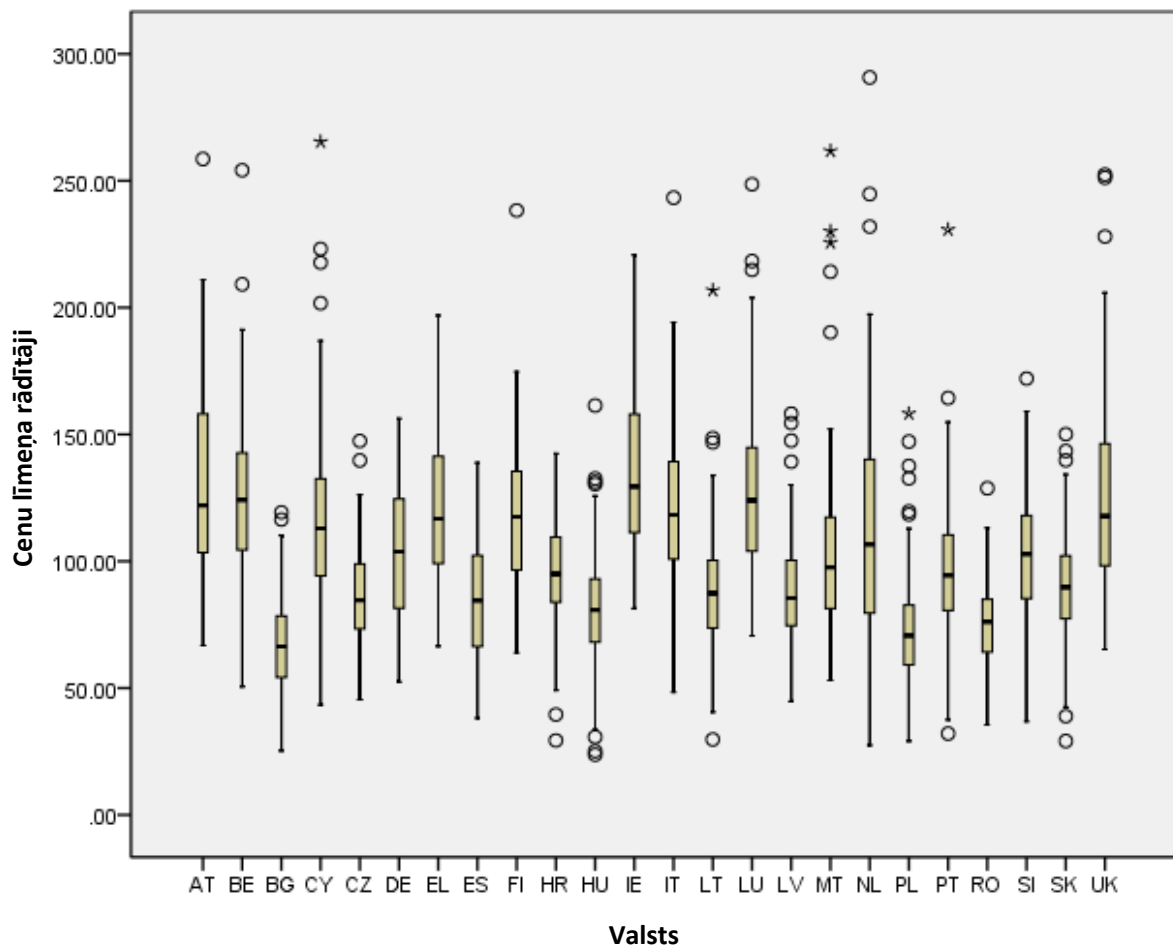
http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/index.cfm?TargetUrl=DSP_PUB_WELC

⁷⁵ Dažādu COICOP kategoriju cenu vienkāršs aritmētiskais vidējais.

⁷⁶ Avots: pašu aplēse, kuras pamatā ir Eurostat dati (pirktspējas paritātes joma).

parādīta katras valsts⁷⁸ cenu līmeņa indeksu (kas cenu procentuālā īpatsvara veidā attiecīgajā valstī ir aprēķināti visām precēm un pakalpojumiem, ņemot vērā vidējo cenu visās tajās valstīs, par kurām ir pieejami dati⁷⁹) izplatība.

13. attēls. Cenu līmeņa indeksu kastveida diagramma atbilstoši valstīm⁸⁰



Neapstrādātu datu avots: 6. tabula

Kopumā, cenas ir zemākas valstīs, kuras pievienojās ES pēc 2004. gada⁸¹. Piecās no šīm dalībvalstīm (Bulgārija, Čehija, Ungārija, Polija un Rumānija) vismaz trīs ceturtdaļām no

⁷⁷ Izmantotie datu avoti ir minēti šīs nodaļas ievadā. Tomēr rezultāti būtu jāuzskata par indikatīviem, jo preces/pakalpojumi, par kuriem tiek norādītas cenas, neatspoguļo kopējo patēriņu, un ne vienmēr valsts pārklājums ir vienāds attiecībā uz dažādām precēm un pakalpojumiem.

⁷⁸ Kastveida diagramma attiecas uz 6. tabulā norādītajām preču un pakalpojumu cenām.

⁷⁹ Visu 6. tabulā ietvertu preču un pakalpojumu cenu līmeņa indekss ir aprēķināts šādi:
 $P(I)/P(A)*100$

kur P(I) ir cena I valstī un P(A) ir vidējā cena visās ES valstīs, par kurām ir pieejami dati. Cenu līmeņa indekss 110 nozīmē, ka I valstī preces/pakalpojuma cena ir par 10 % augstāka nekā vidēji visās valstīs (par kurām ir pieejami dati).

Grafikā nav parādītas tikai dažas anomālas variātes (vertikālā ass beidzas ar 300).

⁸⁰ Katrai valstij augšējais lodziņš ir 75. percentile, bet apakšējais lodziņš ir 25. percentile, un līnija vidū ir 50. percentile (mediāna). Nogriežņa procentiles (līnijas, kas sniedzas no ailes augšas un apakšas) ir augstākās un zemākās vērtības, kuras nav anomālas variātes vai ekstremālās vērtības. Anomālas variātes (vērtības, kas 1,5 reizes pārsniedz interkartilo intervālu) ir parādītas kā aplī vai zvaigznes ārpus nogriežņa procentilēm.

ietvertajiem produktiem cenas ir zemākas par vidējo rādītāju, kas aprēķināts visām dalībvalstīm, par kurām ir pieejami dati⁸², bet Lietuvā un Latvijā tās nedaudz pārsniedz vidējo rādītāju. Pretēji tam, Beļģijā, Itālijā, Luksemburgā, Īrijā un Austrijā vismaz trīs ceturtdaļas no produktiem ir dārgākas nekā vidēji visās ES valstīs⁸³.

Cenu diapazons dažādās valstīs ir kopumā saistīts ar ekonomisko nosacījumu atšķirībām

Sīki izstrādāti cenu dati 14.–18. attēlā ir sadalīti šādās grupās (atspoguļojot rezultātu pārskatā aplūkotās tirgus kopas): ātras aprites mazumtirdzniecības preces, vidēji ilga un ilga lietojuma preces, transportlīdzekļu degviela, atpūtas un ķermeņa kopšanas pakalpojumi un tīkla pakalpojumi (pēdējā grupa ietver komunālos pakalpojumus, telesakarus un transporta pakalpojumus). Katrs punkts izkliedes diagrammā, kurš attiecas uz konkrētu preci/pakalpojumu, sniedz šādu informāciju:

- novietojums uz horizontālās ass: katra produkta cenas diapazons valstīs⁸⁴ (par kurām ir pieejami dati);
- novietojums uz vertikālās ass: korelācijas pakāpe starp cenu līmeņiem un faktisko individuālo patēriņu uz vienu iedzīvotāju (*AIC*) eiro⁸⁵.

Apkopojot iepriekš aprakstīto informāciju, no vienas puses, ir iespējams aplūkot cenu diapazonu valstīs (par katru preci/pakalpojumu) un, no otras puses, iegūt norādi, vai novērotās cenu atšķirības atspoguļo vai neatspoguļo ekonomisko nosacījumu un darbaspēka izmaksu atšķirības valstī.

Produktiem grafiku augšējā kreisajā kvadrantā⁸⁶ ir zema cenu atšķirība visā ES un augsta korelācija starp cenu līmeņiem un faktisko individuālo patēriņu. Augšējā labajā kvadrantā apkopoti produkti ar augstu cenu atšķirību visā ES, kas tomēr joprojām ir saistīta ar ekonomiskajām atšķirībām starp valstīm. Šīs atšķirības mazāk ietekmē produktus grafika apakšējā daļā. Tas nozīmē, ka patērētāji mazāk pārtikušās valstīs maksā (salīdzinoši) augstākas cenas un ka preces/pakalpojuma cenu diapazonu nevar skaidrot ar atšķirībām darbaspēka izmaksās dažādās valstīs. Lai gan dažos gadījumos to var skaidrot ar atšķirībām patēriņa modeļos (piemēram, Dienvideiropā olīveļļa ir populārāka nekā Ziemeļeiropā), tas var arī nozīmēt, ka tirgus darbojas nepareizi, īpaši ja cenu atšķirības valstīs izrādās augstas (grafiku apakšējais labais kvadrants).

Tomēr, tā kā kopumā apakšējais labais kvadrants ir gandrīz tukšs, iespējams secināt, ka cenu atšķirības dažādās valstīs ir vispārēji saistītas ar relatīvo darbaspēka izmaksu un pirkjspējas

⁸¹ Tomēr visās valstīs to preču/pakalpojumu skaits, par kuriem ir pieejami cenu dati, nav vienāds, un tas varētu ietekmēt konstatējumus.

⁸² 75 % procentile ir mazāka par 100.

⁸³ 25 % procentile ir lielāka par 100.

⁸⁴ Noteikts, izmantojot atšķirību koeficientu. Tomēr, ne vienmēr valsts pārklājums ir vienāds attiecībā uz visām produktu kategorijām, un tas varētu ietekmēt novērotās produktu atšķirības.

⁸⁵ Faktiskais individuālais patēriņš ir to atsevišķo preču un pakalpojumu kopsumma, kurus patērē mājaisaimniecības un ko finansē gan no privātiem, gan no publiskiem avotiem. Tas norāda, kāda ir patērētāju pirkjspēja, un parasti korelē ar darbaspēka izmaksām valstī.

⁸⁶ Visās 4 izkliedes diagrammās (14.–18. attēls) laukums ir sadalīts 4 kvadrantos: augšējais kreisais kvadrants (atšķirību koeficients < 0,5 un korelācija starp cenām un *AIC* > 0), apakšējais kreisais kvadrants (atšķirību koeficients < 0,5 un korelācija starp cenām un *AIC* < 0), augšējais labais kvadrants (atšķirību koeficients > 0,5 un korelācija starp cenām un *AIC* > 0) un apakšējais labais kvadrants (atšķirību koeficients > 0,5 un korelācija starp cenām un *AIC* < 0). Izvēles pamatā, ka y ass šķērso x asi pie 0,5, ir fakts, ka novērotie atšķirību koeficienti svārstās no 0,038 līdz 1,012.

atšķirībām. Tas varētu notikt ražotāju cenu stratēģiju (tirgojamām precēm) un darbaspēka izmaksu atšķirību (pakalpojumu un netirgojamu preču gadījumā) dēļ.

Pakalpojumu cenu diapazons ir lielāks nekā preču cenu diapazons

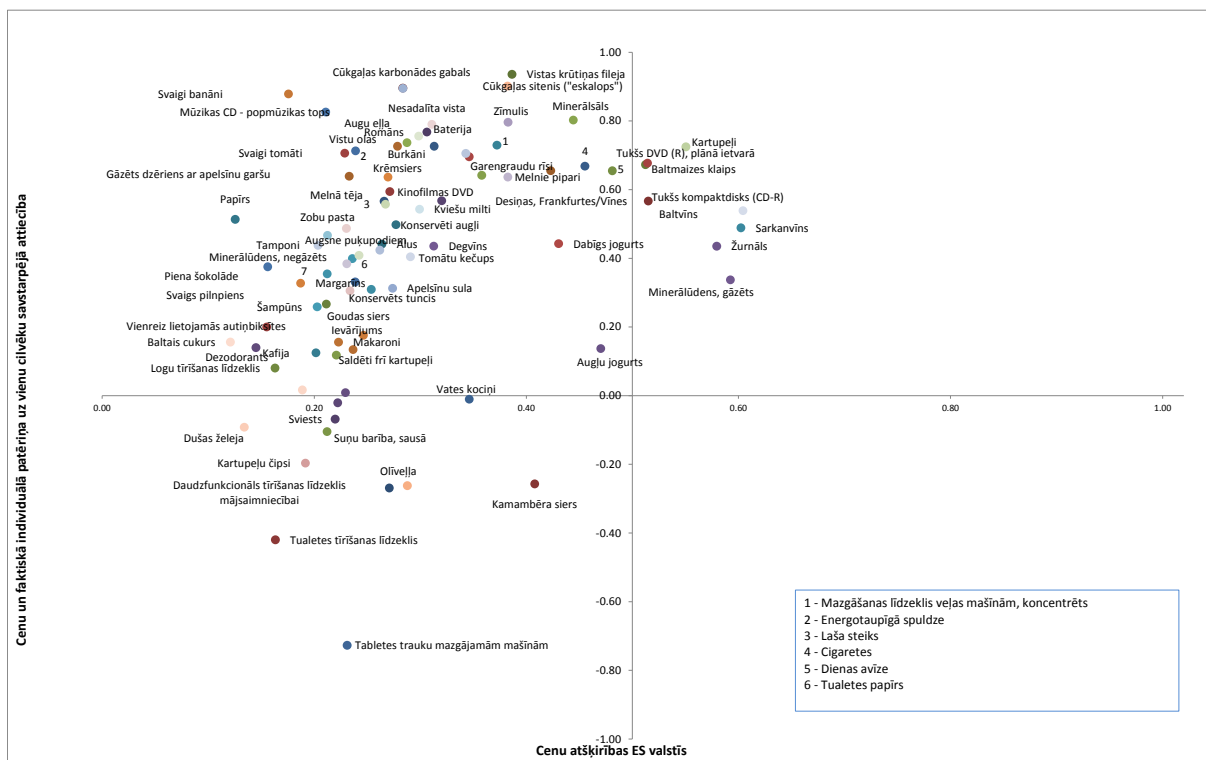
Kā tika novērots iepriekš saistībā ar pirktspējas paritātes datiem, sīki izstrādātu cenu datu analīze apstiprina, ka parasti cenu atšķirības⁸⁷ pakalpojumu tirgos ir lielākas nekā preču tirgos, kas norāda uz pakalpojumu zemāku tirgojamību. Atpūtas un ķermeņa kopšanas pakalpojumi, kas ir darbietilpīgāki, uzrāda lielākās cenu atšķirības visu produktu grupu vidū (0,49), kā arī augstāko korelāciju starp cenām un faktisko individuālo patēriņu uz vienu iedzīvotāju (0,73). Tīkla pakalpojumi uzrāda mazāku cenu diapazonu (0,38) un ievērojami zemāku saikni ar patēriņa līmeņiem (0,30).

Preču tirgu jomā transportlīdzekļu degvielām ir zemākais cenu diapazona līmenis (0,13) un zemākā korelācija ar patēriņa līmeņiem uz vienu iedzīvotāju (0,16). Ātras aprites mazumtirdzniecības precēm un vidēji ilga un ilga lietojuma precēm ir līdzīgs vidējais cenu diapazona līmenis (attiecīgi 0,38 un 0,32), bet pēdējām ir augstāks korelācijas līmenis ar faktisko patēriņu (0,57 pret 0,43). To varētu skaidrot ar faktu, ka vidēji ilga un ilga lietojuma preču cenu atšķirības biežāk atspoguļo dažādās valstīs iegādāto preču kvalitātes atšķirības (t. i., faktu, ka patērētāji pārtikušākās valstīs var pirkt labākas kvalitātes preces). Dažu preču cenu atšķirību varētu skaidrot arī ar to netirgojamību. Tas noteikti attiecas uz žurnāliem un laikrakstiem, kas ir ne-tirgojami galvenokārt valodas un kultūras šķēršļu dēļ. Visbeidzot, cenu atšķirība var būt saistīta ar nodokļu un akcīzes līmeņu atšķirībām. Tas attiecas uz cigaretēm un mazākā mērā uz alkoholiskiem dzērieniem, kuri uzrāda augstāku-nekā-vidējā līmeņa cenu atšķirību un spēcīgu korelāciju ar pirktspēju, biežāk izpaužoties īpaši augstu nodokļu veidā šiem produktiem dažās bagātākās (piemēram, ziemeļu) valstīs.

⁸⁷

Atšķirību koeficienti, kas novēroti cenas relatīvajiem lielumiem (proporcija starp cenām valstī un aritmētisko vidējo visās ES valstīs, par kurām ir pieejami dati) attiecībā uz visiem produktiem tirgus kopā.

14. attēls. Ātrās aprites mazumtirdzniecības preču cenas — atšķirības starp ES valstīm un saistība ar patēriņu⁸⁸

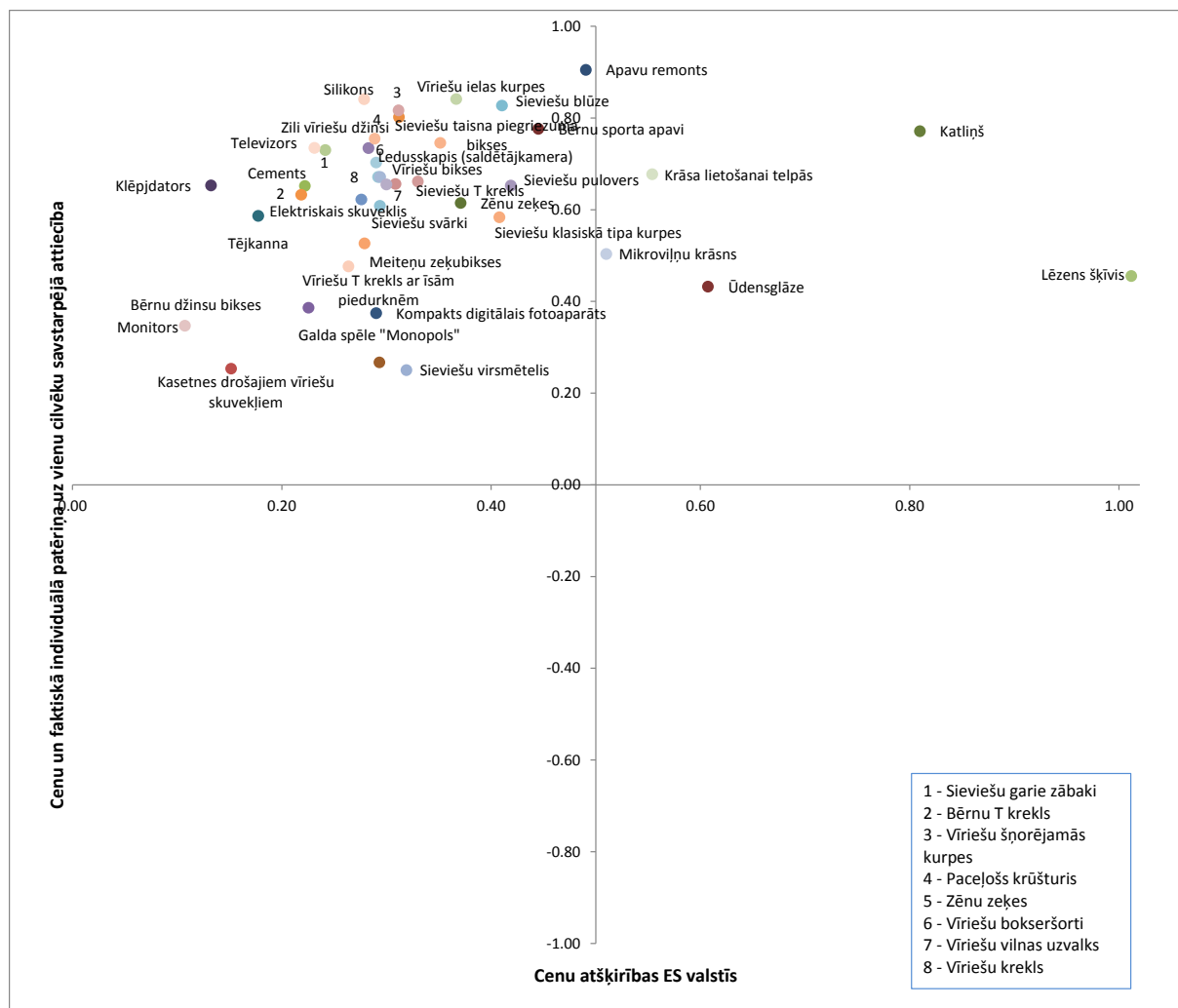


Avots: 6. tabula

⁸⁸

2012. gada dati savākti izmēģinājuma projekta ietvaros, ko veica Eiropas Statistikas sistēma. Grafikā parādīti produkti, par kuriem pieejami vismaz 12 dalībvalstu cenu dati.

15. attēls. Videji ilga un ilga lietojuma preču cenas — atšķirības starp ES valstīm un saistība ar patēriņu⁸⁹

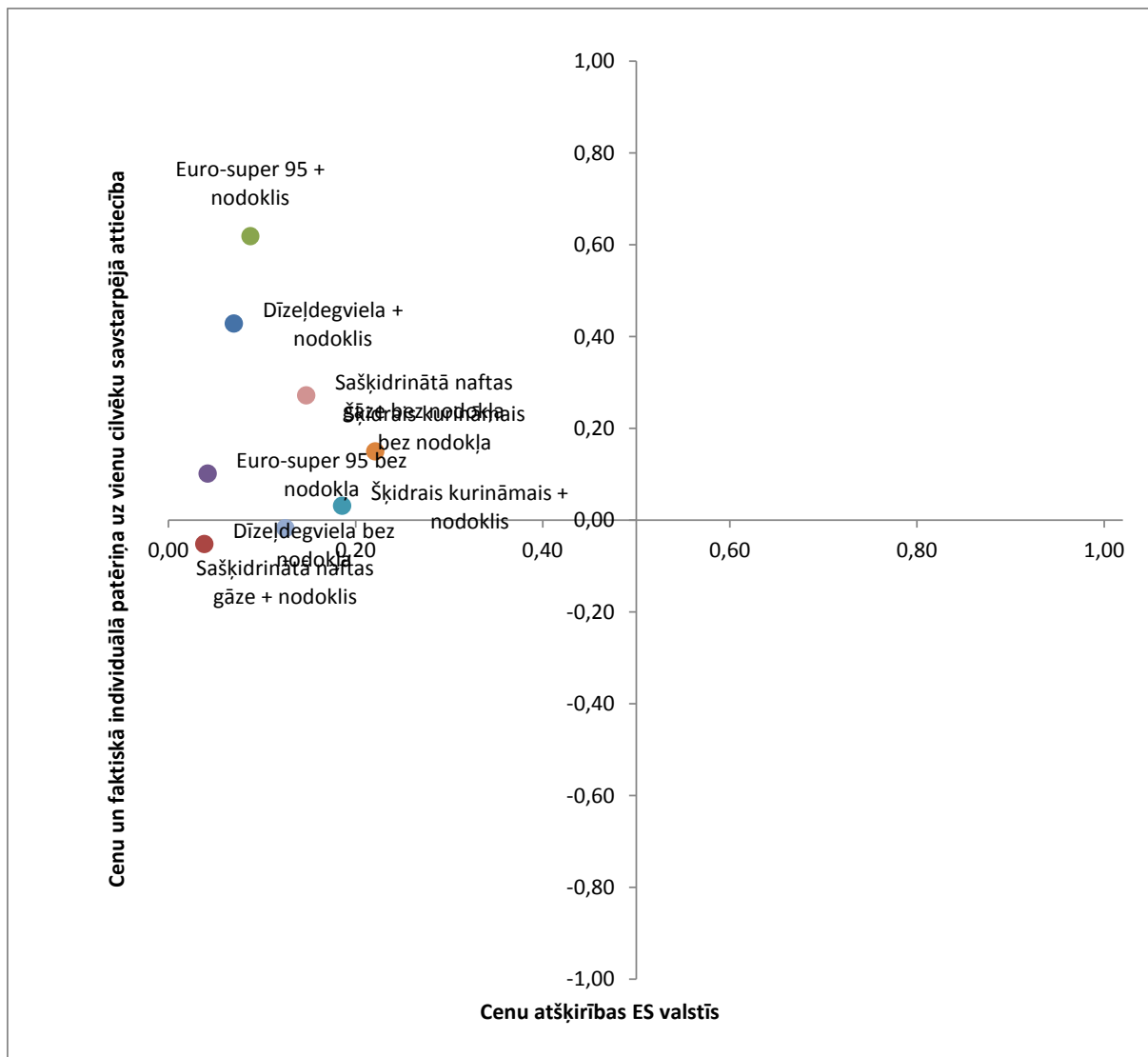


Avots: 6. tabula

⁸⁹

2012. gada dati savākti izmēģinājuma projekta ietvaros, ko veica Eiropas Statistikas sistēma. Grafikā parādīti produkti, par kuriem pieejami vismaz 12 dalībvalstu cenu dati.

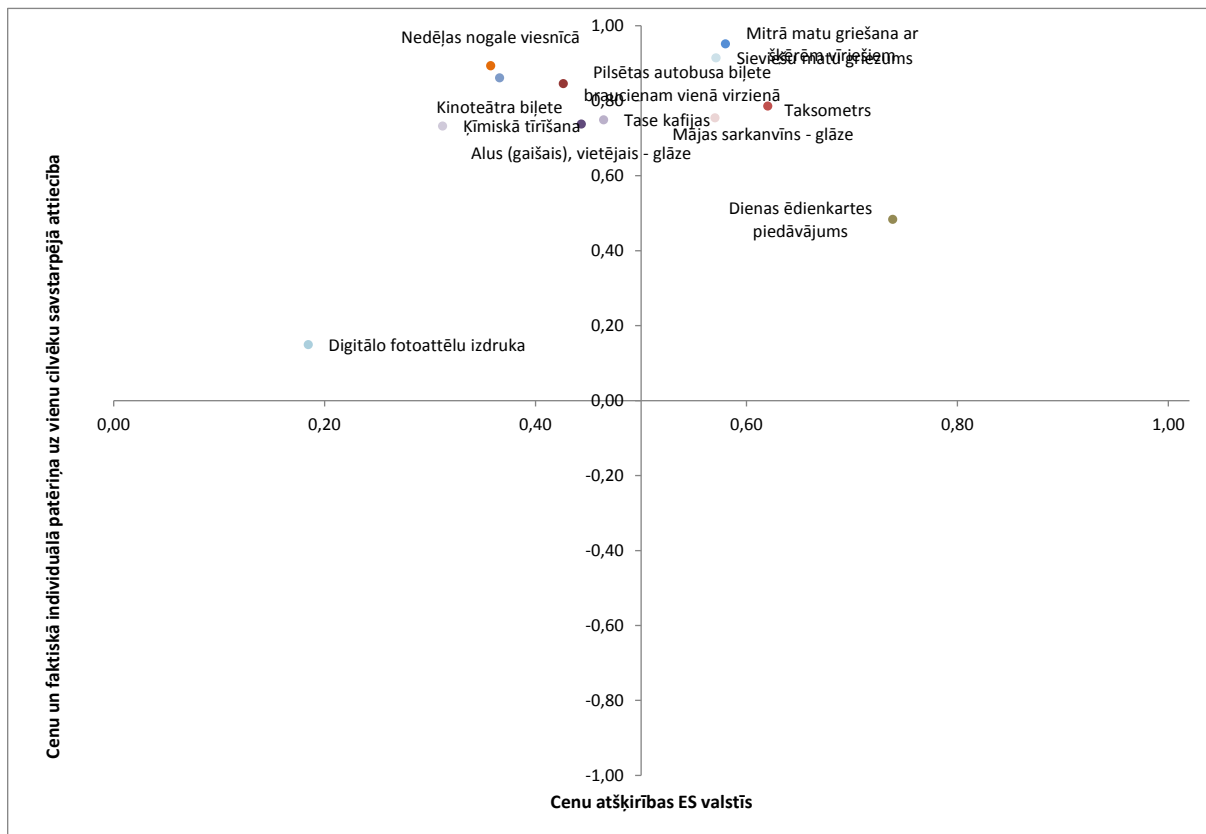
16. attēls. Degvielu cenas — atšķirības starp ES valstīm un saistība ar patēriņu⁹⁰



Avots: 7. tabula

⁹⁰ 2013. gada datus publicējis Komisijas Enerģētikas tirgus novērošanas centrs.

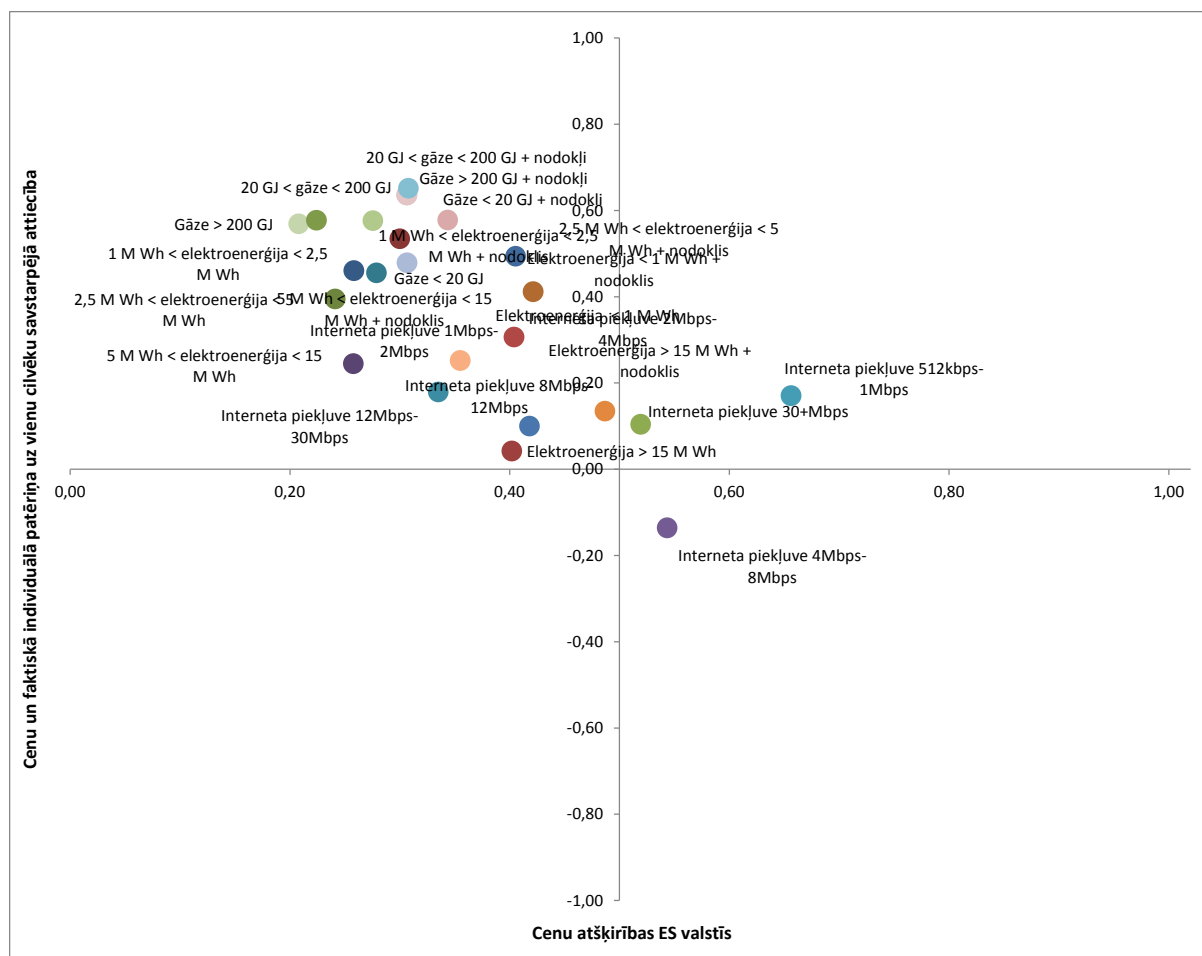
17. attēls. Atpūtas un ķermeņa kopšanas pakalpojumu cenas — atšķirības starp ES valstīm un saistība ar patēriņu⁹¹



Avots: 6. tabula

⁹¹ 2012. gada dati savākti izmēģinājuma projekta ietvaros, ko veica Eiropas Statistikas sistēma. Grafikā parādīti produkti, par kuriem pieejami vismaz 12 dalībvalstu cenu dati.

18. attēls. Tīkla pakalpojumu cenas — atšķirības starp ES valstīm un saistība ar patēriņu⁹²



Avots: 7. tabula

3.2. Sūdzības

Komisija ir atbalstījusi valstu trešo personu sūdzību izskatīšanas iestādes, īstenojot savu 2010. gada ieteikumu, ar kuru tika ieviesta harmonizēta metodika patērētāju sūdzību un jautājumu klasificēšanai⁹³. Tā ietver apmaiņu ar paraugpraksi ar partneriem valstīs, izmantojot patērētāju sūdzību ekspertu grupu, kā arī divpusējus kontaktus (valstu seminārus, IT ekspertu atbalstu). Komisija piedāvā bezmaksas programmatūru visām ieinteresētajām organizācijām, kurās vēl nav ieviesta specializēta IT datu vākšanas sistēma. Turklāt 2014. gadā sāks darboties jauna dotāciju shēma organizācijām, kuras pielāgo savas esošās IT sistēmas ieteikuma prasībām.

Komisijas ieteikuma par sūdzībām izmantojuma pieaugums

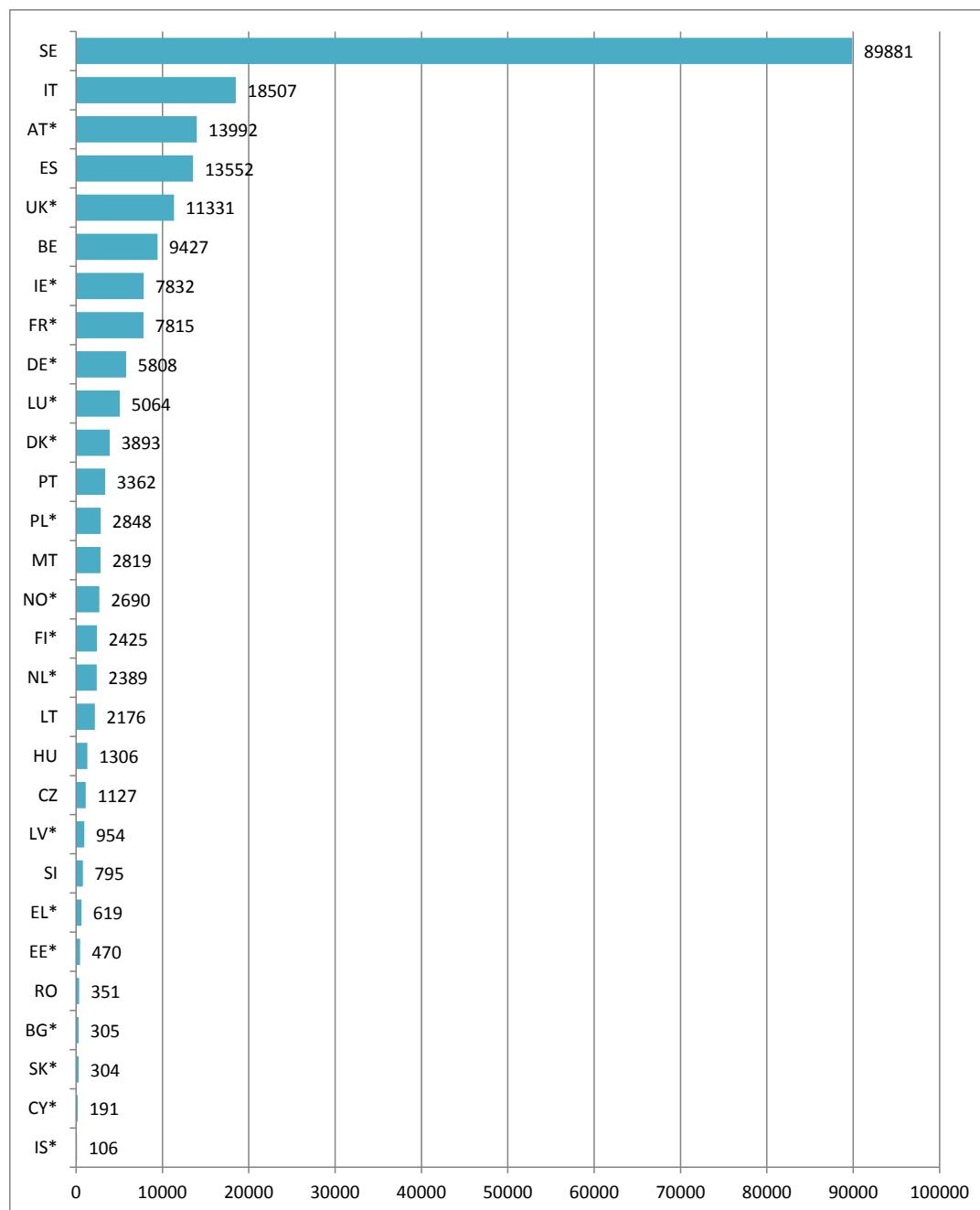
2013. gadā 43 sūdzību izskatīšanas iestādes no 11 dalībvalstīm nosūtīja harmonizētus sūdzību datus Komisijai salīdzinājumā ar 37 iestādēm no 9 valstīm 2012. gadā. Lielākais līdzdalīgo iestāžu skaits ir Zviedrijā, Beļģijā un Spānijā. Turklāt datubāze ietver pārrobežu sūdzības,

⁹² Gāzes un elektroenerģijas cenas attiecas uz 2013. gada pirmo semestri (avots: Eurostat), un interneta cenas (kuras ir izteiktas eiro — pirkspējas paritāte) attiecas uz 2013. gadu (avots: Digitālās programmas rezultātu pārskats).

⁹³ C(2010) 3021 galīgā redakcija.

kuras apkopojuši Eiropas Patērētāju centri (ES–27dalībvalstīs, Islandē un Norvēģijā)⁹⁴. Pašlaik datubāzē ir 387 000 sūdzības un 932 000 jautājumi. Tas ir nepārprotams pieaugums kopš pēdējā rezultātu pārskata (2012. gada decembris), kad šie skaitļi attiecīgi bija 55 000 un 307 000. 19. attēlā parādīts Komisijai 2013. gadā nosūtīto sūdzību skaits sadalījumā pa valstīm (kurās atrodas datus nosūtījušās organizācijas).

19. attēls. Harmonizētās patērētāju sūdzības atbilstoši valstīm, kas nosūtītas Komisijai 2013. gadā⁹⁵



* Norāda valstis, no kurām datus sūtīja tikai Eiropas Patērētāju centri.

⁹⁴ No Eiropas Patērētāju centriem saņemtie dati veidoja ceturto daļu (26 %) no visām datubāzē iesniegtajām sūdzībām 2013. gadā.

⁹⁵ Ne vienmēr nosūtīšanas datums (kad dati no organizācijas tiek nosūtīti Komisijai) sakrīt ar sūdzības iesniegšanas datumu (kad patērētājs sūdzību nosūtīja organizācijai).

Visās valstīs saskaņā ar harmonizēto metodiku savāktie sūdzību dati joprojām veido tikai nelielu daļu no visām trešo personu sūdzību izskatīšanas iestāžu savāktajām sūdzībām⁹⁶. Tomēr tas jau sniedz derīgu ieskatu problēmas jomās.

Visvairāk sūdzību saņemts par tīkla pakalpojumiem

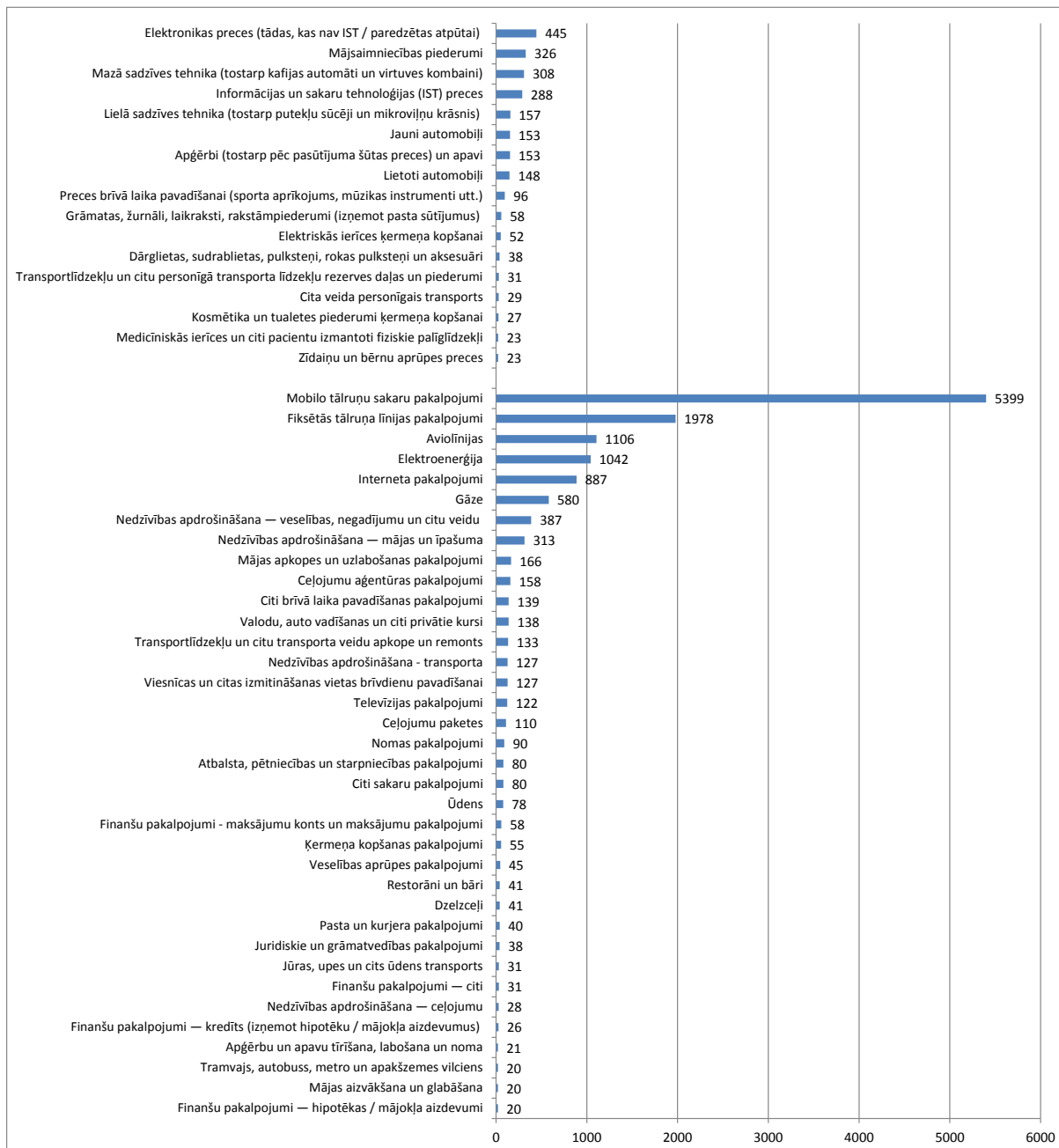
Turpmāk parādīts sadalījums pa nozarēm⁹⁷, kurā galvenā uzmanība tiek pievērsta Spānijai — vienai no valstīm, kas ir iesniegusi lielāko sūdzību skaitu kopš projekta sākuma. Kopumā, ar pakalpojumu tirgu saistīto sūdzību skaits ir sešas reizes lielāks nekā par preču tirgu iesniegto sūdzību skaits. Attiecībā uz tīkla pakalpojumiem reģistrēts lielākais sūdzību skaits: saraksta augšgalā ir mobilo tālruņu sakaru pakalpojumi, kuriem seko fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi, aviolīniju, elektroenerģijas un interneta pakalpojumi. Preču tirgos lielākais sūdzību skaits tiek saņemts par elektronikas precēm, mēbelēm un mazo sadzīves tehniku. Konkrēti dati par sūdzībām lielā mērā apstiprina priekšstatu, kas izriet no tirgus uzraudzības apsekojuma, ar 0,75 korelāciju starp datubāzē reģistrēto sūdzību par Spānijas tirgotājiem skaitu uz tirgu un aplēsto sūdzību skaitu, pamatojoties uz apsekojuma rezultātiem⁹⁸.

⁹⁶ Arī pašlaik datubāzē pieejamo datu salīdzinājums ar aplēsēm, kuru pamatā ir tirgus uzraudzības apsekojums, sniedz norādi šajā virzienā.

⁹⁷ Ieteikuma par sūdzībām pamatā ir grozīta *COICOP* klasifikācija, kas ietver 86 nozares, no kurām 49 ir aplūkotas rezultātu pārskatā.

⁹⁸ Pašu aplēses pamatā ir tirgus uzraudzības apsekojums, *EU-SILC* un *Eurostat* dati par iedzīvotājiem.

20. attēls. Harmonizētās patērētāju sūdzības atbilstoši tirgiem — Spānijas patērētāju sūdzības par Spānijas tirgotājiem 2011.–2013. gadā⁹⁹

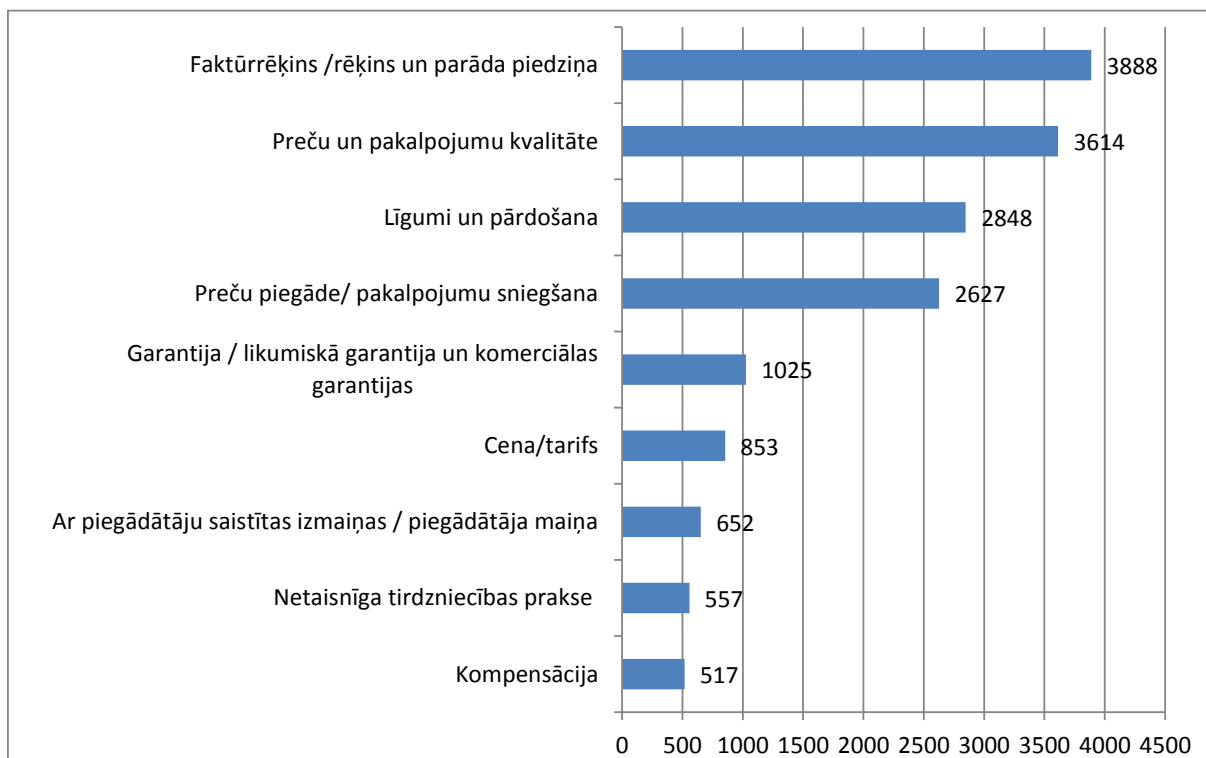


21. attēlā parādīts, ka ar “fakturrēķinu/rēķinu un parādu piedziņu” saistītie jautājumi bija biežākais sūdzību iemesls Spānijā, veidojot gandrīz piekto daļu no visām sūdzībām. Tām seko jautājumi, kas saistīti ar “preču/pakalpojumu kvalitāti”, “līgumiem un pārdošanu” un “preču piegādi/ pakalpojumu sniegšanu”.

⁹⁹

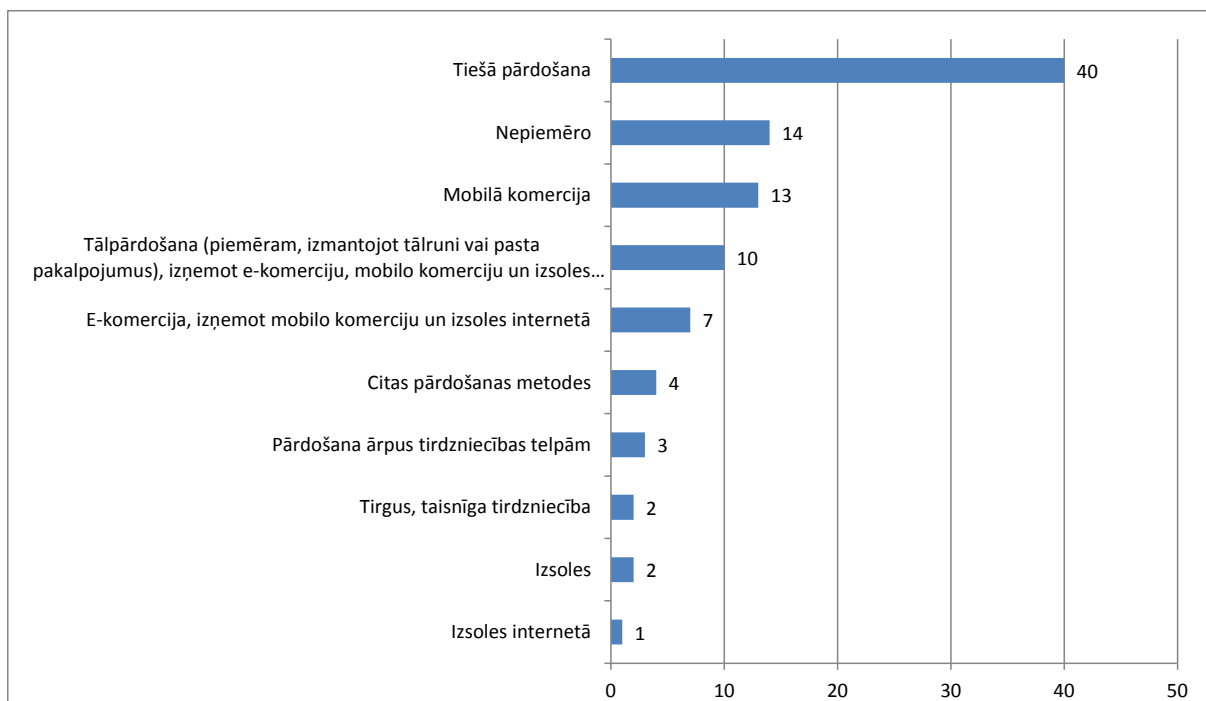
Tagad tiek parādīta kategorija “citi” un tās kategorijas, par kurām ir iesniegts mazāk nekā 20 sūdzību.

21. attēls. Harmonizētās patērētāju sūdzības atbilstoši problēmām — Spānijas patērētāju sūdzības par Spānijas tirgotājiem 2011.–2013. gadā¹⁰⁰



No pārdošanas metodēm par pārdošanu klātienē iesniegts lielākais sūdzību skaits, tai seko mobilā komercija un tālpārdošana.

22. attēls. Harmonizētās patērētāju sūdzības atbilstoši pārdošanas metodei — Spānijas patērētāju sūdzības par Spānijas tirgotājiem 2011.–2013. gadā¹⁰¹



¹⁰⁰ Izņemot kategoriju “Citi jautājumi”.

¹⁰¹ Izņemot kategoriju “Nezinu”.

3.3. Drošums

Patērētāju aizsardzības politikas galvenais mērķis ir nodrošināt, ka produkti tirgū ir droši. Augsti drošuma un veselības standarti var palielināt patērētāju pašāvēību un tā rezultātā veicināt tirgus integrāciju. ES ir paredzējusi vispārējus drošuma noteikumus, ko piemēro nepārtikas produktiem¹⁰², kā arī īpašus noteikumus dažiem tādiem produktiem kā rotaļlietas un kosmētika, bet pārtikas aprites noteikumu mērķis ir nodrošināt pārtikas produktu drošumu¹⁰³. Attiecīgie noteikumi ir izstrādāti, lai iespēju robežās novērstu vai apturētu risku izplatību un labotu bīstamas situācijas. Nesen ierosinātās pasākumu paketes produktu drošuma un tirgus uzraudzības jomā¹⁰⁴ (2013. gada februāris) mērķis ir turpmāk stiprināt un vienkāršot drošuma noteikumus, ko piemēro nepārtikas produktiem ES.

Pakalpojumu drošuma jomā notiek īpaši ar pasažieru (kuģu, dzelzceļa un gaisa) transporta drošumu saistīti pasākumi. Turklāt Komisija plāno publiskot Zaļo grāmatu par tūristu izmitināšanas pakalpojumu drošumu¹⁰⁵. Apspriešanas mērķis ir apkopot informāciju par pievienoto vērtību, kas būtu ES rīcībai šajā jomā.

Izņemot dažas konkrētas nozares, piemēram, transporta nozari, trūkst salīdzināmu datu par preču un pakalpojumu drošumu. Dati par drošuma jautājumiem tiek vākti dažādos līmeņos, izmantojot dažādus kanālus, un par tiem netiek attiecīgi ziņots. Šajā nodaļā izmantoti dati no trīs dažādiem avotiem: Eiropas traumatisma datubāze (*IDB*), ātrās brīdināšanas sistēma nepārtikas patēriņa preču jomā (*RAPEX*) un ātrās brīdināšanas sistēma pārtikas un barības jomā (*RAFFS*).

Ēka (ēkas konstrukcija), sporta/atpūtas aprīkojums un mēbeles ir tās produktu kategorijas, kuras biežāk ir saistītas ar negadījumiem

Traumatisma datubāze (*IDB*)¹⁰⁶ sniedz informāciju par negadījumiem un ievainojumiem, kas ārstēti ārkārtas dienestos ES, neatkarīgi no tā, vai tie ir vai nav gūti saistībā ar produktiem. *IDB* reģistrē 300 000 negadījumu gadā, kas apkopoti vairāk nekā 100 slimnīcās 18 ES valstīs, 15 no kurām sniedz vairāk informācijas par ievainojumiem, kuri var būt saistīti ar produktiem¹⁰⁷.

Tā kā *IDB* produktu kategoriju pamatā nav *COICOP* klasifikācija, lielākajā daļā gadījumu ir grūti noteikt tiešu saikni ar rezultātu pārskatā izmantotajām kategorijām. Tomēr dažas kategorijas, piemēram, mēbeles un sadzīves tehnika, ir līdzīgas abās klasifikācijas sistēmās.

23. attēlā parādīta ievainojumu gūšanā un negadījumos iesaistīto precizēto produktu kategoriju daļa laikposmā no 2010. līdz 2012. gadam. Izņemot produktu kategorijas “citi”¹⁰⁸ un “neprecizēts” (kas veido attiecīgi 50 % un 26 % no paziņotajiem gadījumiem), “ēka (ēkas konstrukcija) vai saistīta armatūra” (piemēram, flīžu vai koka grīdas, kāpnes, vannasistabu aprīkojums), “aprīkojums, ko izmanto sporta/atpūtas pasākumos” (piemēram, bumbas, slēpošanas aprīkojums, jāšanas sports) un “mēbeles/ mājsaimniecības piederumi” (durvis,

¹⁰² Direktīva 2001/95/EK

¹⁰³ Regula (EK) Nr. 178/2002

¹⁰⁴ COM(2013) 75 *final*, COM(2013) 76 *final*, COM(2013) 78 *final*

¹⁰⁵ http://ec.europa.eu/atwork/synthesis/amp/doc/sanco_mp_en.pdf (26. lpp.).

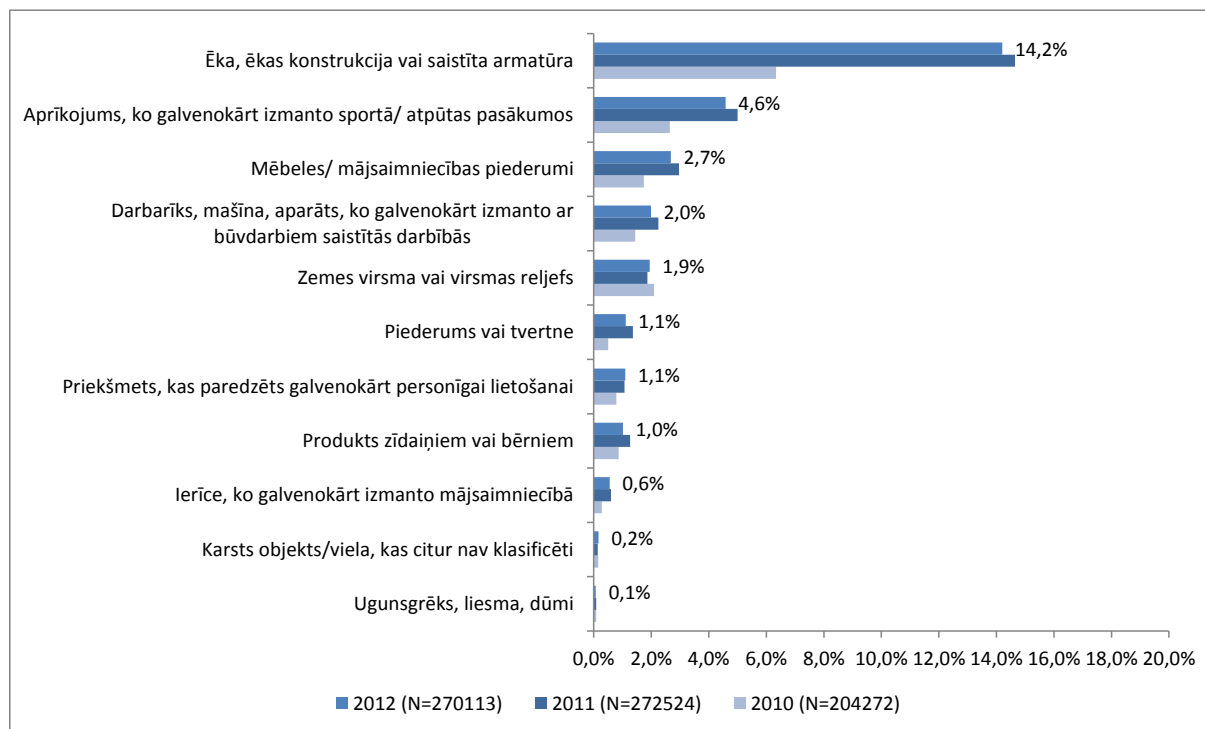
¹⁰⁶ http://ec.europa.eu/health/data_collection/databases/idb/index_en.htm

¹⁰⁷ *IDB* ietvertie dati attiecas tikai uz ievainojumiem, kuri reģistrēti slimnīcu ārkārtas dienestos. Tā kā nav ietverti ievainojumi, kas ārstēti primārās veselības aprūpes iestādēs, faktiskais ievainojumu skaits ir augstāks nekā reģistrēts šajā datubāzē. Turklāt, reģistrējot negadījumā iesaistīto produktu, netiek sniegta informācija par ievainojuma faktisko iemeslu — vai tas noticis tāpēc, ka produkts nav drošs, vai tā nepareizas lietošanas dēļ.

¹⁰⁸ “Citi produkti” ietver, piemēram, transportlīdzekļus.

galdi, krēsli) ir tās produktu kategorijas, kuras visbiežāk ir saistītas ar negadījumiem vai ievainojumu gūšanu. Ar dažādiem produktiem saistītu ievainojumu izplatība un kopskaits laika gaitā ES līmenī nemainās.

23. attēls. Tādu precizētu produktu grupu daļas, kuri iesaistīti ievainojumu gūšanā 2010.–2012. gadā¹⁰⁹



Arī izplatība pa dažādām precizētām kategorijām ir diezgan līdzīga dažādās valstīs¹¹⁰. “Ēka (ēkas konstrukcija) vai saistīta armatūra” ir produktu kategorija, kura rada lielāko ievainojumu skaitu visās valstīs, izņemot Austrijā un Zviedrijā, kur lielākā ievainojumu skaita iemesls ir sporta vai atpūtas pasākumos izmantots aprīkojums, un Grieķijā, kur vairāk nekā 50 %¹¹¹ no ievainojumiem tiek reģistrēti kategorijā “priekšmets, kas paredzēts galvenokārt personīgai lietošanai”.

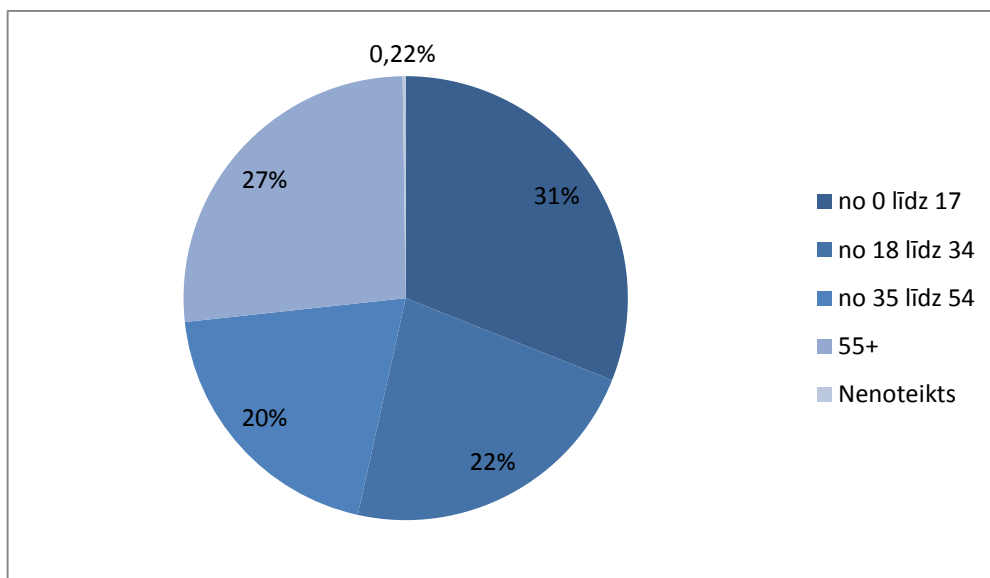
24. attēlā un 5. tabulā parādīts, ka dažādu produktu kategoriju izplatība pa dažādām vecuma grupām ir diezgan vienāda, lai gan šķiet, ka mēbeles biežāk ir saistītas ar jaunāko (0–17 gadi) un vecāko (55+) vecuma grupu ievainojumiem, bet zīdaiņu vai bērnu produkti biežāk iesaistīti bērnu ievainojumu gūšanas gadījumos.

¹⁰⁹ Pamats: ES IDB 2010.–2012. gadā reģistrēti 746 909 ievainojumi.

¹¹⁰ Izņemot kategorijas “neprecizēts/ produkts nav reģistrēts” un “citi produkti”, kopš pastāv izteiktas atšķirības šo kategoriju izplatībā dažādās valstīs. Itālijā, piemēram, vispār netiek reģistrētas konkrētas produktu kategorijas, bet Kīprā netiek precizēti tikai 0,1 % produktu.

¹¹¹ Procentuālā attiecība aprēķināta attiecībā uz visām kategorijām, izņemot “neprecizēts/ produkts nav reģistrēts” un “citi produkti”. Precizētu gadījumu pieaugums laikposmā no 2010. līdz 2011. gadam notika “neprecizētu” gadījumu samazinājuma rezultātā, t. i., uzlabojoties reģistrēšanas kvalitātei.

24. attēls un 5. tabula. Ievainojumi, kuru gūšanā iesaistīti precizēti produkti, atbilstīgi vecuma grupai¹¹²

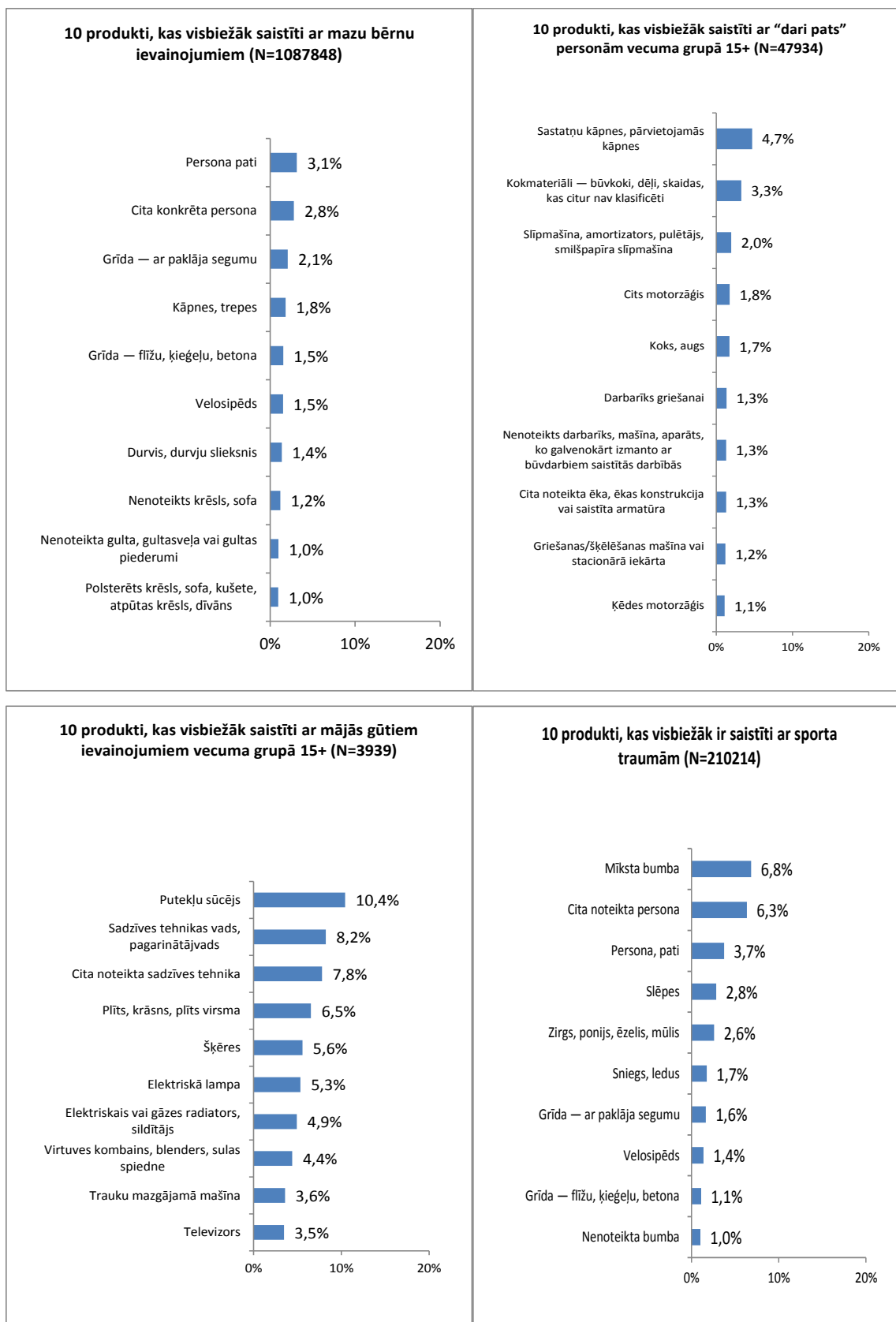


Produktu grupa	no 0 līdz 17	no 18 līdz 34	no 35 līdz 54	55+	Nenoteikts	Kopā
	%	%	%	%	%	%
Ierīce, ko galvenokārt izmanto mājāsaimniecībā	0.5%	0.4%	0.5%	0.5%	2.0%	0.5%
Ēka, ēkas konstrukcija vai saistīta armatūra	8.0%	7.7%	9.1%	14.6%	7.4%	9.9%
Aprīkojums, ko galvenokārt izmanto sportā/ atpūtas pasākumos	8.0%	4.7%	2.7%	0.7%	0.1%	4.2%
Ugunsgrēks, liesma, dūmi	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
Mēbeles/ mājāsaimniecības piederumi	3.2%	1.1%	1.4%	3.5%	13.6%	2.5%
Zemes virsma vai virsmas reljefs	1.8%	2.2%	2.6%	2.6%	1.9%	2.3%
Karsts objekts/viela, kas citur nav klasificēti	0.3%	0.1%	0.2%	0.1%	0.6%	0.2%
Produkts zīdaiņiem vai bērniem	3.2%	0.2%	0.2%	0.1%	14.7%	1.1%
Priekšmets, kas paredzēts galvenokārt personīgai lietošanai	0.7%	0.8%	0.8%	1.8%	0.9%	1.0%
Darbarīks, mašīna, aparāts, ko galvenokārt izmanto ar būvdarbiem	0.5%	2.2%	3.6%	2.7%	0.1%	2.1%
Piederums vai tvertne	0.6%	1.5%	1.4%	0.7%	1.4%	1.0%
Citi produkti	21.5%	28.6%	28.6%	25.4%	18.0%	25.5%
Neprecizēts	21.2%	22.6%	22.6%	21.0%	30.1%	21.8%
Produkts nav reģistrēts	30.5%	27.7%	26.1%	26.3%	9.1%	27.9%
Kopā reģistrēts (N)	394370	285272	251998	336899	2760	1271299
aplēses/gadā (N)	12561000	9086000	8026000	10730000	88000	40490000

Sīkāk aplūkojot produktu kategorijas, kas iesaistītas ievainojumu gūšanā (25. attēls), nevar skaidrāk konstatēt atšķirības starp vecuma grupām. Bērni, kas jaunāki par pieciem gadiem, ievainojumus biežāk gūst saistībā ar iekštelpu aprīkojumu un mēbelēm, tām seko rotaļu laukumu aprīkojums brīvā dabā. Pēc 14 gadu vecuma “dari pats” (*DIY*) darbības, mājāsaimniecības darbības un sports kļūst par iemeslu to ievainojumu kopskaita lielākajai daļai, kuri jāārstē ārkārtas dienestos. Produktu kategorijas, kas iesaistītas *DIY* darbībās, ir sastatņu kāpnes, dažādi darbarīki un mehānismi. Mājās gūti ievainojumi bieži ir saistīti ar elektriskām ierīcēm, piemēram, putekļu sūcējiem, ūdens sildītājiem un pārtikas apstrādes ierīcēm, kā arī visuresošiem pagarinātājiem. Biežāk ar sportu saistītos ievainojumus iegūst komandu spēlēs ar bumbu, tām seko jāšanas sports un ziemas sporta veidi.

¹¹² Pamats: ES *IDB* 2008.–2012. gadā reģistrēti 1 485 337 ievainojumi, veidojot aplēstos 40 490 000 ievainojumus gadā ES–28.

25. attēls. Dažāda veida ievainojumos 10 biežāk iesaistītie produkti



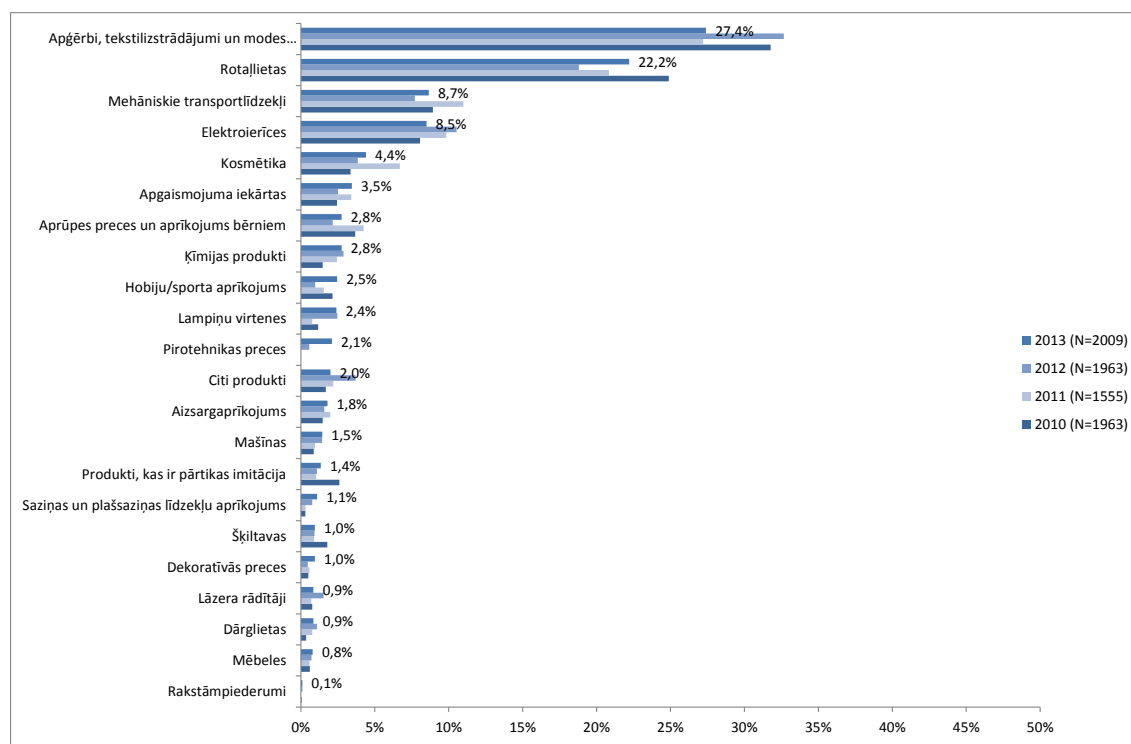
Biežāk paziņotie bīstamie produkti ir apģērbi, rotaļlietas un augļi un dārzeņi

Papildinformāciju par produktu drošumu tirgū sniedz divas ES mēroga ātrās brīdināšanas sistēmas, kas ziņo par bīstamām precēm: *RAPEX*¹¹³ par nepārtikas produktiem un *RASFF*¹¹⁴ par pārtikas un barības produktiem. Abas sistēmas veicina ātru informācijas apmaiņu starp dalībvalstīm un Komisiju, dodot iespēju valstīm ātri un saskaņoti rīkoties, lai apturētu drošuma risku izplatību, tiem rodoties tirgū.

Pirms brīdināšanas sistēmas izmantošanas dalībvalstīm jāizvērtē, vai produkts rada risku un cik lielā mērā šim riskam ir arī pārrobežu ietekme. Tā rezultātā *RAPEX* un *RASFF* datubāzēs ir tikai ES mēroga lietas vai lietas, kuras tika uzskatītas par pietiekami svarīgām, lai par tām ziņotu ES mērogā. Turklāt dažādās valstīs pārbaudēs iztērētie resursi var ievērojami atšķirties, jo dažas dalībvalstis sistemātiski paziņo par lielāku lietu skaitu nekā to dara citas dalībvalstis. Resursi arī var tikt nevienmērīgi iztērēti dažādu produktu kategoriju pārbaudēs. Saistībā ar pārtikas produktiem, attiecībā uz kuriem dalībvalstīm ir uzlikti īpaši pienākumi un jāveic regulāras pārbaudes tik bieži, lai tās būtu proporcionālas dažādu preču radītajam riskam, atšķirības dalībvalstīs nav tik acīm redzamas.

26. un 27. attēlā parādīts sadalījums pa produktu kategorijām, izņemot kategorijas, par kurām iesniegts mazāk nekā 1 % no paziņojumiem. Nepārtikas produkti, par kuriem patērētāji ziņo visbiežāk, ir “apģērbi, tekstilizstrādājumi un modes preces”, “rotaļlietas” un “mehāniskie transportlīdzekļi”, savukārt pārtikas produktu un barības jomā biežāk tiek ziņots par “riekstiem, riekstu produktiem un sēklām”, “augļiem un dārzeņiem”, kā arī “zivīm un zivju produktiem”.

26. attēls. Paziņojumi par bīstamiem nepārtikas produktiem atbilstoši produktu kategorijai

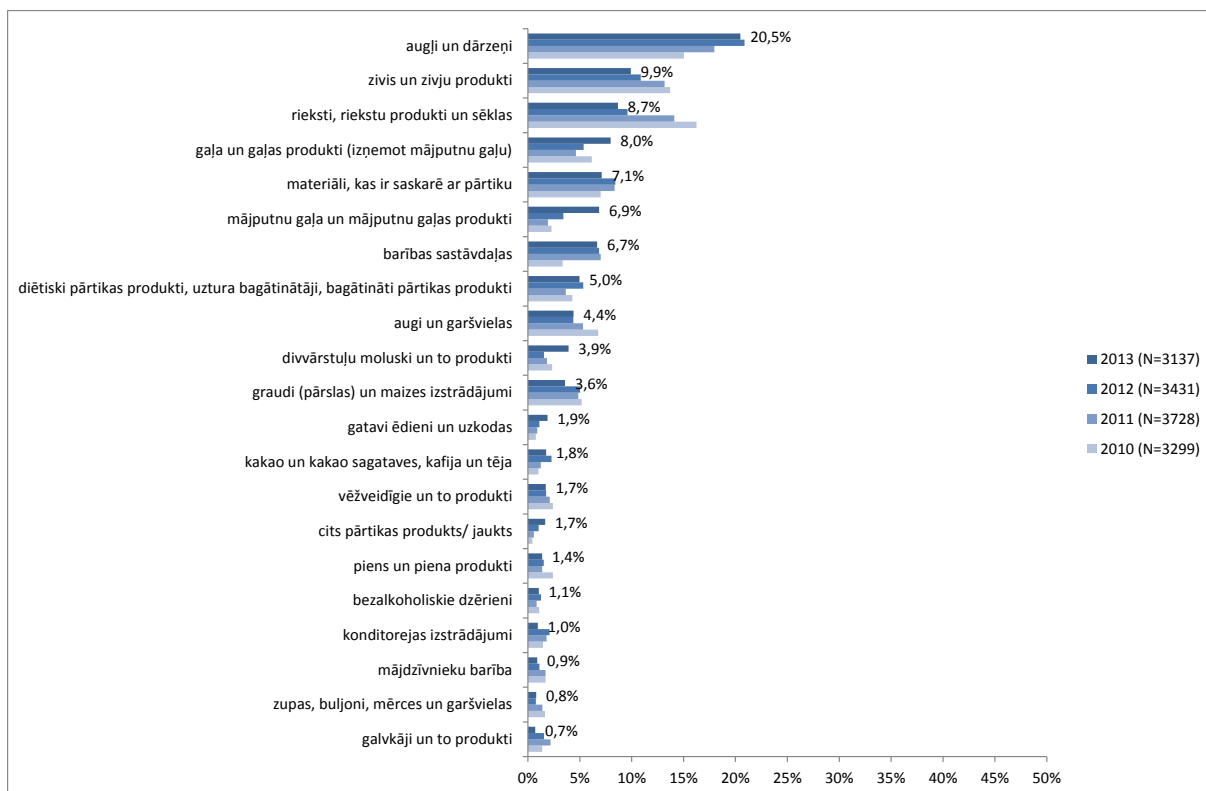


Avots: *RAPEX* 2013. gada ziņojums.

¹¹³ *RAPEX*: Ātrās brīdināšanas sistēma bīstamu nepārtikas produktu jomā
http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/index_en.htm

¹¹⁴ *RASFF*: Ātrās brīdināšanas sistēma pārtikas un barības jomā
http://ec.europa.eu/food/food/rapidalert/index_en.htm

27. attēls. Paziņojumi par bīstamiem pārtikas un barības produktiem atbilstoši produktu kategorijai



Avots: *RASFF* 2013. gada ziņojums.

Starp to, cik daudz ir paziņojumu par dažādām nedrošu produktu kategorijām pa valstīm (gan pārtikas, izmantojot *RASFF*, gan nepārtikas, izmantojot *RAPEX*), un patērētāju tirgus uzraudzības apsekojumā sniegtiem datiem par patērētāju uzticību netika konstatēta ievērojama korelācija, izņemot nelielu pozitīvu korelāciju attiecībā uz visiem pārtikas tirgiem kopā. Šo faktu var interpretēt kā pamatojumu hipotēzei, ka augstāki drošuma standarti palielina patērētāju uzticību.

PIELIKUMI

1. pielikums. Cenas

6. tabula. Patēriņa produktu indikatīvie cenu līmeņi eiro.

6. tabulā iekļautie dati iegūti no *Eurostat* pētījumu projekta, ko veikušas valstu statistikas iestādes. Cenas attiecas uz 2012. kalendāro gadu, izņemot piecas valstis, kuru cenas attiecas tikai uz 2012. gada jūniju. Četras dalībvalstis, par kurām trūkst informācijas, izlēma projektā nepiedalīties.

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DE	IE	EL	ES	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	UK	IS	CH	TR
Garengraudu risi	2,3	1,24	1,36	.	.	2,98	1,31	2,71	2,54	2,33	1,31	1,04	3,46	1,85	2,81	1,9	2,11	1,73	0,96	1,33	2,22	1,66	2,36	3,52	2,27	.	2,04
Kviešu milti	1,01	0,54	0,46	.	.	1,22	0,73	0,73	0,78	1,2	0,76	0,72	0,94	0,57	0,93	1,34	1,07	0,55	0,66	0,68	0,87	0,48	0,62	0,94	0,87	.	0,86
Kukurūzas pārslas	5,24	4,66	3,25	4,23	6,02	4,77	3,29	4,49	4,82	7,17	.	3,43	4,49	3,55	3,69	.	4,77	3,21	.	.	4,5	.	6,23
Baltmaizes klaips	2,7	0,71	0,91	.	1,63	2,1	2,78	1,59	2,8	1,98	1,66	1,56	3,74	0,99	1,99	1,28	5,18	1,05	2,65	0,98	1,83	.	.	1,96	2,8	.	1,03
Pica	3,71	2,67	3,01	3,57	.	.	.	4,58	3,46	5,33	2,83	2,59	4,03	2,54	3,52	3,25	4,01	2,1	3,78	3,22	3,28	3,17	3,87	.	5,46	.	.
Makaroni	1,72	.	1,21	.	2,28	1,74	.	2,1	1,56	2,28	1,89	2,11	1,93	2,22	1,62	1,58	3,14	2,12	1,18	2	2,19	2,4	.	2,46	2,32	.	0,96
Malta liellopu gaļa	9,64	.	3,6	10,2	9,29	.	4,65	9,64	8,13	6,65	5,44	.	3,12	6,36	4,2	5,25	.	9,63	9,03	9,02	13,58	10,29
Cūkgaļas sitenis (eskalops)	9,68	4,19	5,46	8,82	4,93	.	4,04	10,52	4,43	5,04	8,63	9,37	3,26	3,83	4,87	5,6	4,88	.	.	.	22,74	.
Cūkgaļas karbonādes gabals	.	4,25	4,49	6,49	7,82	5,58	.	5,03	7,33	.	.	3,87	9,15	4,77	5,48	8,27	6,37	3,63	3,84	4,33	5,58	4,69	.	.	9,63	.	.
Nesadalīta vista	4,2	2,56	2,49	2,35	3,59	3,89	2,88	3,19	4,64	4,06	2,52	2,61	6,09	2,7	2,79	4,42	4,87	1,86	2,12	2,36	3,93	2,61	.	3,88	4,87	.	2,51
Vistas krūtiņas fileja	11,69	5,22	5,81	.	.	8,21	.	.	9,6	9,58	5,23	4,96	14,51	5,1	7,1	7,85	11,7	3,92	6,62	4,53	8,86	5,73	13,06	.	13,36	.	4,23
Desiņas, Frankfurtes/Vīnes	.	3,74	4,83	7,54	7,99	8	4,35	4,5	11,68	5,66	.	2,33	.	3,95	5,39	4	6,35	5	7,39	.	.	9,85	.
Salami desa	16,44	7,96	7,23	.	.	7,66	.	11,69	18,06	6,67	.	9,83	15,4	12,19	13,67	13,7	19,08	7,71	12,11	5,61	11,38	7,67	14,69
Laša steiks	17,6	.	14,09	.	.	12,57	.	.	12,39	16,63	8,98	10,23	15,32	13,11	10,55	.	.	17,57	7,65	9,31	.	.	.	19,47	11,78	.	5,06
Konservēts sārtais tuncis	10,44	6,49	13,69	11,14	11,7	8,65	.	.	12,13	7,23	8,76	8,42	9,16	6,9	7,5	.	13,92	.	11,73	8,89	7,67	.	.
Zivju pirkstiņi	3,35	3,22	4,77	4,69	.	1,83	3,51	.	3,5	2,48	3,84	2,49	4,15

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DE	IE	EL	ES	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	UK	IS	CH	TR
Svaigs piņpiens	.	0,97	0,76	.	.	1,28	0,77	0,76	1,49	1,33	0,96	0,82	1,28	0,8	0,81	0,88	0,98	0,61	0,79	1,01	0,85	0,88	0,83	0,73	0,74	1,29	0,94
Dabīgs jogurts	2,78	1,06	1,89	.	.	3,26	.	.	4,55	4,03	2,38	2,67	3,18	1,6	2,4	0,83	.	1,55	.	1,42	2,28	1,61	.	.	.	3,35	1,49
Augļu jogurts	3,27	.	2,79	2,74	.	.	.	2,54	4,55	8,1	2,94	3,5	4,12	2,08	2,36	1,26	2,71	1,88	4,02	2,49	2,29	2,41	1,95	.	3,31	3,09	.
Krēmsiers	2,34	.	1,63	1,49	2,45	2,18	1,44	1,14	2,02	0,98	1,95	.	1,61	0,95	2,14	1,41	.	1,67	.	.	1,9	.	1,45
Kamambēra siers	7,04	14,67	9,61	13,89	27,44	19,45	12,25	8,73	10,74	16,93	6,78	8,82	8,56	11,13	10,89	12,65	9,51	.	.	16,47	.	.
Goudas siers	8,17	9,27	7,43	7,99	10,11	11,47	7,38	6,45	9,78	.	12,36	7,47	8,1	4,51	8,21	7,48	8,61	8,21	.	.	8,16	.	.
Vistu olas	2,52	1,57	1,42	.	.	2,84	1,54	1,9	2,38	2,55	1,53	1,41	2,63	1,45	1,6	1,76	2,62	1,47	1,6	1,59	1,68	2,05	.	3,26	2,44	5,07	1,24
Sviests	1,74	1,99	1,35	.	.	2,89	.	2,18	2,19	2,52	1,81	1,69	1,93	1,96	2,21	1,15	1,51	1,22	1,48	1,81	2,01	2,03	.	1,85	1,01	2,48	2,37
Margarīns	.	.	0,9	.	.	1,1	.	0,8	0,95	1,23	0,76	0,92	0,85	1,05	1,01	0,76	1,09	0,57	0,98	0,73	0,86	0,72	1,18	.	0,79	.	0,67
Olīveļļa	6,56	6,94	10,36	.	.	5,32	2,68	8,5	5	4,96	8,3	6,85	7,6	9,16	6,64	4,84	8,06	8,41	3,88	7,28	9,11	10,08	.	.	6,74	.	4,55
Augu eļļa	2,25	1,55	1,71	.	.	2,48	.	1,7	1,96	2,3	2,31	1,63	3,39	1,71	.	1,45	3,49	1,63	1,89	1,62	2,02	1,83	3,44	.	2,9	.	2,59
Āboli	1,42	0,95	1,24	1,89	.	1,72	1,65	1,12	1,76	1,65	1,05	1,28	2,36	0,93	1,64	1,66	1,93	0,87	1,2	0,94	1,15	1,17	1,92	2,13	1,61	.	0,9
Svaigi banāni	1,97	1,3	1,22	.	.	1,75	.	1,24	1,73	1,31	1,39	1,24	2,15	1,36	1,5	1,68	1,73	1,26	1,4	1,23	1,32	1,37	1,62	.	1,6	.	1,67
Konservēti augļi	2,62	.	1,81	.	.	3,5	.	.	4,02	3	1,94	.	3,04	2,07	2,23	2,11	.	1,74	.	1,85	1,89	.	.	2,37	2,26	.	.
Burkāni	1	0,7	0,7	.	.	0,99	0,99	1,04	1,26	1,12	0,54	0,51	1,18	0,89	1,11	1,12	1,52	0,82	0,57	0,54	1,13	0,77	1,69	1,1	2,61	.	0,6
Svaigi tomāti	2,02	0,99	1,51	.	.	1,49	.	1,88	2,33	1,33	1,82	1,44	2,11	1,77	1,55	1,96	2,55	1,39	1,39	1,26	1,91	1,83	2,38	.	2,36	.	0,73
Kartupeļi	1,03	0,53	0,42	.	.	0,7	0,75	0,58	0,94	0,72	0,32	0,29	1,2	0,43	0,69	2,08	1,19	0,5	0,46	0,34	0,57	0,43	0,7	0,87	1,22	2,21	0,42
Konservēta saldā kukurūza	1,4	1,13	1,48	1,91	1,22	1,4	0,7	1,45	1,04	1,15	.	.	1,07	0,99	1,34	0,8	1,02	.	.	0,97	.	.
Saldēti frī kartupeļi	1,9	1,4	1,31	1,8	2,38	2,55	1,8	1,53	1,48	1,78	2,23	1,14	2,5	2,15	1,33	1,79	1,53	1,98	1,92	.	2,8	.	.
Kartupeļu čipsi	1,2	1,25	1,74	.	.	1,81	.	2,3	1,62	1,55	1,55	1,46	1,64	2,12	1,94	1,04	1,74	1,63	1,3	1,28	1,74	1,77	.	.	2,69	.	1,55
Baltais cukurs	1,03	1,17	0,97	0,94	1,34	1,08	0,98	0,97	1,15	1,46	1,21	1,16	1,26	1,04	1,33	0,96	1,19	0,92	1,12	1,13	1,09	1,14	1,06	1,23	1,38	1	1,31
Ievārījums	3,61	.	4,6	.	.	6,58	3,08	.	4,88	4,3	4,85	3,61	4,3	2,97	3,27	3,21	4,89	3,33	5,7	3,3	3,14	.	5,38	3,28	5,3	.	4,07
Piena šokolāde	11,85	7,24	9,04	7,6	.	10,97	.	11,39	11,43	12,12	10,29	8,53	10,96	9,79	9,23	8,27	9,69	.	8,26	7,74	8,09	8,63	10,7	.	10,5	10,31	10,51
Košļājamā gumija	0,95	.	0,49	.	.	1	.	0,6	.	1,11	0,46	0,46	0,93	0,54	0,77	0,5	0,71	0,49	0,79	0,44	0,52	0,54	.	.	0,57	.	0,83
Saldējums	3,44	2,42	3,49	3,2	4,76	2,34	2,77	4,72	3,88	2,39	2,29	3,2	2,34	2,01	.	3,53	3,3	2,43	3,02	2,95	.	2,3

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DE	IE	EL	ES	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	UK	IS	CH	TR
Mazuļu pārtika uz gaļas bāzes	.	.	3,36	3,56	3,64	3,47	3,72	3,05	.	2,31	2,88	3,3	3,65	4,77	3,75	.	.
Tomātu kečups	2,96	1,24	2,1	1,4	.	.	.	2,37	.	2,42	1,04	0,97	2,71	2,4	2,61	2,22	1,92	2,33	2,26	2,32	1,37	2,41	3,16	.	.	.	2,26
Minerālsāls	0,49	0,3	0,21	0,59	0,44	.	0,37	0,35	0,96	0,33	0,59	0,51	0,79	0,26	.	0,32	0,4	0,24	.	.	0,93	.	0,54
Melnie pipari	6,32	.	2,42	1,92	3,82	4,18	2,85	3,08	5,08	2,38	1,82	1,61	.	2,12	3,15	2,16	2,41	.	.	.	5,73	.	1,82
Kafija	11,8 6	8,65	12,2 2	.	.	14,6 2	7,32	10,8 2	11,6 3	9,46	14,3 5	12,1 9	13,4 4	10,4 1	.	8,79	.	10,3 2	9,96	11,7 1	7,68	11,9 1	8,18	14,9 9	10,1 5	.	41,9 1
Melnā tēja	1,45	1,31	1,11	.	.	2,15	.	.	1,41	1,25	1,61	1,3	1,93	1,17	0,75	.	2,1	1,34	1,24	.	.	1,07	.	.	2,13	.	.
Šķīstošā kakao pulvera dzēriens	3,07	.	.	3,58	.	6,47	.	.	.	7,16	5,64	5,48	6,13	.	6,18	.	5,27	.	5,73	4,38	4,97	6,87	7,54	.	5,62	.	8,42
Gāzētais minerālūdens	0,46	.	0,35	0,45	0,26	0,98	0,42	0,39	0,69	0,24	0,76	0,37	0,35	0,31	1,21	0,3	0,31	0,34	1,25	.	0,9	.	0,84
Negāzētais minerālūdens	0,49	0,22	.	.	.	0,32	.	0,44	0,26	0,34	0,42	0,46	0,45	0,24	0,32	0,31	.	0,3	0,31	0,27	.	0,35	0,38
Gāzēts dzēriens ar apelsīnu garšu	.	0,4	0,74	0,76	1,09	0,72	0,64	0,87	.	0,83	0,86	0,81	.	0,58	0,5	0,65	0,62	.	.	0,87	.	0,78
Apelsīnu sula	1,39	1,14	1,31	.	.	1,41	0,84	.	.	1,28	1,33	1,45	1,35	1,39	1,32	1,57	1,38	1,05	1,15	1,38	0,97	1,45	1,19	2,79	1,43	.	0,93
Degvīns	15,6 1	9,54	10,8 3	.	25,0 3	22	.	9,07	.	13,3 9	11,6 1	13,7 1	11,9	12,5 4	16,0 7	.	12,8 9	.	14,4 2	9,96	.	14,1 4	.	22,4 5	43,7 1	.	.
Sarkanvīns	.	1,01	2,05	.	.	4,83	.	2,63	1,45	4,42	4,17	4,45	4,63	0,71	1,7	2,62	.	4,12	0,96	2,15	.	1,45	.	7,56	9,95	.	8,75
Baltvīns	.	1,15	1,92	.	.	4,33	.	2,46	1,45	3,89	4,17	4,15	5,16	0,71	1,71	2,8	.	4,16	1,06	2,19	1,07	1,39	.	7,1	10,2 5	.	.
Alus	1,55	0,95	1,55	1,51	.	2,17	.	1,55	1,72	2,7	1,53	1,36	2,39	1,28	2,53	1,58	1,65	1,21	1,97	1,41	1,91	1,31	.	.	5,7	2,04	3,13
Cigaretēs	5,42	2,44	2,9	5,09	9,04	3,29	.	2,81	4,59	3,76	3,04	2,32	4,24	2,74	4,11	5,51	4,22	2,41	3,87	2,68	3,38	2,91	.	9,34	6,09	5,83	2,75
Vīriešu vilnas uzvalks	284, 5	101, 3	213, 1	227, 5	312, 1	141, 5	.	215, 3	.	153, 6	.	298	215, 2	111, 2	237, 7	.	209, 1	193, 5	108, 8
Vīriešu bikses	.	24,5 8	45,3 8	77,9 6	66,7 6	.	59,5 7	.	35,6 5	33,9 9	74	62,7 7	.	65,6 2	.	63,7 2	61,9	29,7
Zili vīriešu džinsi	57,0 3	30,1 5	40,5 6	.	.	64,3 9	.	50,8 6	67,5 9	42,0 5	.	37,6	.	33,2 7	28,7 2	71,9 5	66,3 6	.	35,2 7	.	48,9 2	52,0 1	31,3 2
Vīriešu kreklis	39,9 6	19,2 4	22,1 7	.	.	49,0 4	.	36,1	.	31,5 3	.	27,7 6	.	19,8 9	24,0 6	42,7 8	36,3 7	21,1 1	30,0 6	16,8 4	35,6 1	27,8 4	.	31,7 9	.	.	21,2 4
Vīriešu T kreklis ar īsām piedurknēm	16,9 6	10,5 2	14,6 3	13,5 4	.	15,5 7	8,99	11,2 2	.	12,8 9	16,8 8	11,4 9	21,8 3	.	8,34	.	16,0 1	18,9 6	18,0 6
Vīriešu bokseršorti	11,3 3	3,56	6,76	9,03	8,39	10,2 7	5,97	6,55	.	5,62	5,79	6,93	11,2 9	4,52	8,08	.	9,45	9,16
Sieviešu virsmētēlis	.	73,8 3	145, 3	154, 4	238	102, 6	140	165, 9	.	94,3 9	.	123, 2	117, 4	73,2 1	129, 2	.	.	145, 4	73,1 6

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DE	IE	EL	ES	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	UK	IS	CH	TR
Sieviešu pusvilnas vējjaka	.	34,28	63,4	120,9	66,7	.	83,97	.	52,01	.	86,46	80,54	.	72,27	.	.	89,65
Sieviešu taisna piegriezuma bikses	54,15	20,55	34,89	66,03	27,14	32,45	37,89	.	21,99	26,25	57,86	48,15	.	35,79	.	54,18	32,87	24,73
Sieviešu džinsi	53,89	24,85	37,46	.	.	62,22	.	49,85	.	27,03	.	42,29	.	26,76	26,76	59,63	63,42	28,73	45,93	.	48,92	44,98	28,43
Sieviešu svārkī	60,46	22,24	37,58	64,42	35,94	.	40,9	.	29,14	24,03	52,8	51,21	.	47,21	.	48,25	40,26	.	33,18	.	.	26,52
Sieviešu blūze	48,16	19,01	26,48	37,34	56,14	30,82	21,66	31,35	.	21,71	24,2	42,38	73,13	21	29,79	.	40,72	30,65	10,96
Sieviešu T kreklis	19,62	9,86	13,74	20,93	22,51	10,38	10,65	15,96	.	10,89	14,75	22,99	26,61	12,82	11,59	.	24,84	16,12	12,22
Sieviešu pulovers	.	19,14	23,49	59,94	13,43	21,83	36,63	.	21,19	.	43,66	41,78	.	41,72	15,72	33,06	30,79	21,86
Paceļošs krūšturis	35,46	10,69	19,9	20,98	28,5	11,35	18,12	.	16,66	.	24,33	25,77	14,69	18,49	.	24,66	20,7	10,65
Zeķubikses	5,37	1,83	.	.	.	4,82	.	3,08	3,65	4,88	2,39	2,79	.	1,79	4	2,61	6,19	1,55	3,32	2,35	5,14	2,4	.	4,11	.	.	.
Bērnu džinsu bikses	30,34	15,51	18	.	.	30,62	.	20,81	26,99	19,44	18,04	21,02	.	17,54	19,17	19,52	24,94	15,6	22,62	.	24,82	18,98	.	13,7	.	.	14,1
Bērnu T kreklis	.	7,07	8,01	8,66	.	13,94	8,94	10,38	.	7,53	.	14,24	9	8,85	11,28	.	9,42	9,44	9,03
Meiteņu svārkī	26,4	12,56	12,13	21,25	.	14,56	.	10,61	15,17	16,13	.	12,49	13,91	.	.	14,51	10,07
Meiteņu zeķubikses	.	2,45	4,75	5,83	.	5,08	3,61	4,48	.	4,17	.	.	.	3,53	7,28	3,37	3,56	5,04
Zēnu zeķes	2,99	0,85	1,46	2,51	3,46	2,2	1,36	1,61	.	1,36	.	1,43	.	1,24	2,09	.	2,22	1,69	0,97
Kīmiskā tīrīšana	16,18	4,82	8,38	.	.	10,96	.	10,15	9,63	9,94	10,72	12,78	.	9,14	10,34	16,31	12,03	7,3	6,58	5,12	12,85	7,14	.	13,49	.	.	4,28
Vīriešu šņorējamās kurpes	.	31,84	54,11	56,88	98,23	71,6	57,51	65,2	.	48,77	53,37	109,6	89,94	41,23	68,51	41,66	65,61	57,97	.	65,24	.	.	41,13
Vīriešu ielas kurpes	67,85	19,38	45,41	50,59	64,68	36,67	27,87	26,89	.	36,67	32,75	70,06	.	28,76	48,26	.	.	37,06	52,26
Sieviešu klasiskā tipa kurpes	86,18	29,52	49,16	51,38	87,02	60,34	48,04	128,7	.	44,61	39,8	77,3	102,1	36,29	60,75	43,14	62,33	51,3	31,94
Sieviešu garie zābaki	131,8	55,32	80,34	84,52	127,8	109,3	103,9	96,22	.	66,64	.	113,6	86,83	.	82,56	62,21	.	92,53	50,53
Bērnu sporta apavi	.	13,31	24,67	.	.	43,27	.	.	47,99	35,07	16,32	16,26	.	22,36	.	48,43	47,66	11,8	22,6	.	.	27,34	.	26,43	.	.	21,94
Apavu remonts	9,67	2,01	4,89	8,88	.	3,86	.	4,91	5,62	7	4,94	4,18	11,58	3,92	.	10,63	.	3,58	3,44	2,28	7,39	3,49	1,81
Krāsa lietošanai telpās	99,86	18,13	.	.	.	38,78	.	15,55	42,82	52,26	31,67	41,55	48,71	17,38	42,11	71,44	.	19,59	41,02	.	14,48	33,25	48,04

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DE	IE	EL	ES	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	UK	IS	CH	TR
Silikons	5,91	2,56	4,38	.	.	3,19	.	.	.	3,82	2,89	2,82	5,65	.	3,79	.	.	2,78	3,23	3,02	.	3,88
Cements	4,45	2,87	3,43	2,88	2,86	3,26	2,6	.	.	5,06	2,69	3,24	2,95	2,67	2,73
Divvietīgās gultas rāmis	420,8	141,6	382,9	705,3	192,1	217,5	.	182,7	.	415,5	.	.	619,2	.	.	293,4	226
Mīksto mēbeļu komplekts	.	551,6	859,6	1395	.	681,4	.	659	.	1576	2123	.	1312	.	.	801	1524
Dvielis	16,8	6,42	10,89	.	.	18,86	.	5,64	.	14,05	8,22	8,43	13,78	8,15	9,97	9,07	23,2	4,74	9,81	.	7,79	12,03	10,07
Dzesinātājs	318,2	174,6	387,9	224,8	.	204,2	.	201,2	206,8	184,3	.	204,3
Ledusskapis (saldētājkameras)	.	349,3	458	.	.	602	.	.	429,8	532,5	349	329,6	.	310,6	584,9	501,4	710,3	247,2	432	316,7	538,6	353,3	778,4
Veļas mazgājamā mašīna	.	277,4	386,5	332,6	434,4	339	330,6	333,1	.	293,1	603,4	555,9	718,6	256,8	336,8	263,6	512,7	379,2	.	391	.	.	456,3
Mikrovilņu krāsns	.	54,84	58,53	.	.	67,36	.	76,99	143,1	87,02	61,47	62,43	.	58,56	219,7	.	.	74,66	60,23	56,77	107,3	69,91
Putekļu sūcējs	.	63,03	121,5	90,79	129	101,7	92,67	83,39	.	58,29	84,75	.	196,2	82,66	89,54	56,78	158,9	89,55	100,7
Tējkanna	34,52	29,19	35,39	38,85	31,05	34,7	.	21,31	44,64	42,49	.	29,5	39,79	29,21	.	34,75	33,11
Ūdensglāze	1,25	0,92	1,02	0,82	1,69	1,25	1,13	0,8	1,11	0,76	1,09	0,84	3,9	0,4	0,97	.	1,27	1,15	0,22
Lēzens šķīvis	5,2	1	2,62	.	.	2,9	.	.	3,47	2,25	2,35	2,91	3,08	1,77	.	.	17,97	3,02	3,44	.	3,31	1,76
Tase un apakštase	5,32	1,78	4,19	3,17	3,19	.	2,57	.	3,14	.	5,83	.	5,01	3,88	.	3,8
Katliņš	.	16,81	33,27	50,94	28,94	18,68	33,54	.	22,86	32,73	52,48	144,8	.	24,87	.	39,92	17,92	17,74
Baterija	1,63	0,64	0,43	.	.	0,97	.	.	1,09	0,95	0,69	0,62	.	0,9	0,97	1,01	1,28	0,59	0,89	0,66	1,2	0,97	.	1,12	1,37	.	0,79
Spuldze	.	0,4	.	.	.	1,02	.	0,45	.	0,65	.	0,49	.	.	.	1,22	.	.	1,81	.	.	0,45	.	2,56	0,49	.	.
Energoefektīvā spuldze	.	4,28	5,92	.	.	5,74	.	4,67	7	6,14	4,19	3,59	7,26	4,95	5,57	5,53	9,54	4,7	6,43	.	6,77	5,6	.	.	4,68	.	2,97
Mazgāšanas līdzeklis veļas mazgājamām mašīnām, koncentrēts	5,38	2,18	3,06	1,73	3,26	2,65	.	2,62	5,79	2,43	3,26	4,58	2,61	.	.	2,85	.	2,58
Tabletes trauku mazgājamām mašīnām	1,06	2,44	2,42	2,25	2,05	2,24	2,37	2,37	1,48	2,31	2,37	1,36	.	2,08	1,43	.	2,37	2,93	.	.	1,21	.	2,38

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DE	IE	EL	ES	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	UK	IS	CH	TR
Mazgāšanas līdzeklis veļas mazgājamām mašīnām, nekonzentrēts	3,02	.	2,89	3,26	2,21	2,87	.	.	.	3,06	3,06	.	2,12	2,68	2,01	3,07
Daudzfunkcionāls tīrīšanas līdzeklis mājsaimniecībai	1,92	1,51	2,41	.	.	2,3	.	2,64	2,6	1,96	.	1,97	1,75	2,99	3,39	1,15	2,12	.	1,33	.	3,17	2,53	2,6	.	3,99	.	1,68
Tualetes tīrīšanas līdzeklis	2,18	1,91	2,5	2,52	2,55	2,38	2,7	2,58	1,9	.	3,42	1,62	.	2,71	2,39	2,32	2,35	2,4	.	.	3	.	1,03
Logu tīrīšanas līdzeklis	3,87	2,27	3,5	2,6	2,75	3,54	2,76	3,14	3,33	3,11	2,7	.	2,98	4,06	2,66	.	3,79	.	.	3,71	.	.
Tīrīšanas sūklis	1,11	0,23	0,37	.	.	0,62	.	.	.	0,36	0,34	0,37	0,72	.	.	0,41	.	.	0,59	.	.	0,4	.	.	0,4	.	0,53
Pilsētas autobusa biļete braucienam vienā virzienā	1,39	0,45	0,46	1,11	1	0,55	0,53	1,5	0,89	1,2	1,49	1,53	0,6	1,3	0,4	1,07	0,57	.	.	2,18	.	0,6
Taksometrs	10,88	2,2	6,07	1,92	.	6,6	5,21	3,3	.	5,35	14	16	10,37	3,7	5,6	2,32	6,4	4,68	.	.	9,58	.	2,54
Televīzija	.	403,9	390,8	.	.	404,8	.	386,1	445,9	357,6	366,6	452,1	.	411,3	417,9	707,7	653,5	369,7	475,2	339,1	597,3	403	488,8
DVD rakstītājs ar cieto disku	.	.	254,9	89,89	.	.	336,8	.	237,5	.	302,5	364,5	.	239,3	266,7	.	263,2	.	310,5	.	.	.
Pārnēsājams MP3 atskaņotājs	.	128,7	57,2	.	.	103,3	.	37,77	72,38	190,3	.	178,9	159,9	.	136,3	152,5	52,83	32,28
Kompakts digitālais fotoaparāts	.	100,3	137,6	.	.	96,07	.	150,4	.	119,8	.	156,8	.	89,32	117,5	134,3	202,7	133	120,1	81,43	205,4	205,1	171,8
Videokamera	.	.	278,1	340,7	.	244,6	300,5	255,4	974,9	339,6
Klēpjdators	.	521,3	547,5	749	619,1	615	.	527,2	.	675,9	.	576,4	670,8	581,4	798,9	598,5	644,6
Monitors	173,2	149	156,2	.	.	164,8	.	159,4	.	166,2	147,1	119,6	.	148,5	.	.	142,1	124,3	150,5	146	183,3	141,6
Mūzikas CD — popmūzikas tops	17,32	8,75	10,63	15,86	.	.	.	12,02	13,6	12,52	10,08	.	.	12,09	.	15,39	17,1	9,89	12,83	7,83	14,6	12,82	.	12,41	19,18	.	7,25
Kinofilmas DVD	17,95	6,75	10,93	10,77	14,08	20,11	.	.	.	10,17	19,87	15,47	15,12	.	17,09	10,7	14,72	12,77	.	.	15,79	.	.
Tukšs kompaktdisks (CD-R)	.	0,33	0,35	.	.	0,43	.	0,35	1,26	0,53	0,8	0,32	0,79	0,59	.	.	.	0,3	0,59	0,26	.	0,35	0,24
Tukšs DVD (R), plānā ietvarā	.	4,53	3,95	4,82	12,61	8,02	.	3,86	7,52	7,49	.	13,36	12,73	3,61	7,88	3,31	3,63	4,23

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DE	IE	EL	ES	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	UK	IS	CH	TR
Galda spēle "Monopols"	31,85	21,72	.	32,58	.	.	.	15,92	31,48	34,99	.	28,62	.	31,81	60	33,99	31,51	.	36,86	24,01	27,25	30,45
Video spēle, PlayStation 3	48,45	50,04	.	53,98	51,34	55,05	.	.	49,29	39,48	50,8	52,14	.	33,57	50,65	.	.	36,64	.	.	62,73	.	.
Augsne puķupodiem	2,4	1,69	1,89	.	.	2,31	.	1,4	1,83	1,53	1,79	0,99	2,48	1,64	2,15	1,07	1,97	1,05	1,54	.	2,48	1,54
Suņu barība, gaļas	2,66	1,75	1,54	1,76	.	1,62	1,41	1,55	1,1	1,19	.	.	1,85	.	1,72	1,97	.	.	3,83	.	.
Suņu barība, sausā	1,8	2,14	2,27	2,21	.	2,35	1,79	1,69	.	1,74	1,15	1,5	1,84	2,18	3,02	.	.	2,28	2,31	.	3,07	.	.
Digitālo fotoattēlu izdrukā	7,34	5,33	8,73	.	.	8,11	.	6,88	7,55	8,86	5,74	7,65	.	5,77	.	4,5	.	.	7,13	5,64	.	7,59	5,4
Kinoteātra biļete	8,32	3,77	4,15	7,64	8,98	7,79	.	3,1	7,94	7,91	3,5	4,26	8	4,54	5,55	9,08	8,67	3,8	6,21	.	5,12	3,27	10,93	.	7,64	.	4,07
Romāns	20,03	7,34	15,41	.	18,63	12,4	9,25	.	11,81	10,8	16,27	15,37	8,54	16,26	.	.	10,82	8,31
Dienas laikraksts	1,08	0,47	0,68	0,93	1,3	1,95	0,68	0,52	1,3	0,54	0,62	1,5	1	0,43	1,06	0,35	1,26	0,45	.	.	.	2,59	0,22
Žurnāls	.	0,78	1,1	1,21	.	.	.	1,6	1,58	3,45	1,82	0,83	2,05	0,71	4,2	3,15	3,53	.	1,38	.	1,61	0,79	.	.	5,57	.	1,34
Papīrs	5,32	3,89	3,71	4,25	.	4,53	.	4,33	4,67	4,22	4,16	4,3	4,47	.	.	4,53	.	3,74	3,56	3,47	5,35	3,7	2,99
Zīmulis	0,76	0,26	.	.	.	0,56	.	.	0,66	0,53	0,33	0,31	0,64	0,32	0,36	0,77	0,62	0,23	0,47	.	0,65	0,23	0,29
Dienas ēdienkartes piedāvājums	21,35	3,42	17,9	.	3,32	11,7	3,75	25,68	25,89	7,91	5,42	7,05	.	8,47	3,25	.	.	.	17,02	.
Mājas sarkanvīns — glāze	2,87	1,11	1,24	2,33	3,94	.	1,79	.	0,6	2,56	3,54	2,1	1,51	0,87	0,83	1,18	0,76	.	4,02	.	.	.
Alus (gaišais), vietējais — glāze	1,92	0,71	1,16	2,31	2,24	1,43	1,08	2,36	0,91	1,98	2,39	3,23	1,21	1,08	0,75	2,92	0,87	.	2	4,49	4	2,45
Tase kafijas	1,98	0,54	0,89	1,87	.	2,89	.	0,97	0,92	2	0,94	0,89	2,16	0,82	1,43	2,17	2,55	1,15	0,62	0,94	1,15	1,02	1,95	2,44	2,51	3,29	.
Nedēļas nogale viesnīcā	.	70,21	106,2	.	.	118,9	.	.	.	106,9	132,3	115,2	.	109,6	129	208,7	244,7	.	143,2	79,18	.	115,7	48,04
Mitrā matu griešana ar šķērēm vīriešiem	18,09	4,27	6,56	19,27	.	.	.	6,47	17,71	11,22	6,58	8,07	28,02	5,96	8	22,39	25,12	3,73	11,79	.	14,92	4,52
Sieviešu matu griezumums	32,51	8,43	14,46	.	.	18,74	.	.	18,07	15,63	11,77	12,44	51,01	11,33	19,14	34,63	35	7,11	17,96	.	30,8	9,77	5,25
Elektriskais skuveklis	.	.	91,22	.	.	93,02	.	68,24	.	106,5	70,75	68,68	.	45,06	49,98	.	104,4	46,33	83,44	.	110,2	83,82

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DE	IE	EL	ES	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	UK	IS	CH	TR
Elektriskā zobubirste	45,13	.	40,97	37,49	32,34	34	83,66	.	28,87	.	.	34,63
Kasetnes drošajiem vīriešu skuvekļiem	14,08	.	11,89	14,46	12,6	11,53	11,18	10,33	7,55	.	12,47	.	11,56	11,87	.	9,93	.	.	13,45	.	.
Šampūns	3,93	4,01	3,54	.	.	4,19	.	4,02	4,83	3,95	4,23	4,31	5,39	4,65	5,12	2,47	4,31	2,18	5,33	4,32	3,59	3,83	.	5,63	4,73	.	2,31
Zobu pasta	2,17	1,58	1,76	.	.	3,48	.	2,48	2,43	3,19	1,87	2,29	3,05	1,99	2,82	2,7	2,86	1,89	3,28	2,03	2,56	1,57	2,3	.	3,13	.	4,1
Šķidrās tualetes ziepes	1,64	1	1,64	.	.	1,52	.	.	1,24	1,23	1,2	1,29	1,48	1,35	1,51	0,95	.	1,07	1,58	1,75	0,97	1,68	.	.	1,16	.	0,73
Dušas želeja	2,37	2,09	2,89	2,58	2,29	2,9	2,54	2,49	2,32	2,41	1,78	2,67	2,55	2,51	3,35	2,88	2,22	2,88	.	2,63	3,26	.	2,27
Dezodorants	2,59	1,87	2,85	.	.	3,56	.	.	2,91	2,97	2,81	2,57	2,7	2,43	2,66	2,11	3	.	3,32	2,58	.	2,8	.	.	2,58	.	.
Tamponi	.	1,3	1,18	.	.	1,93	.	.	.	2,43	1,63	1,73	2,05	1,4	1,73	1,38	1,52	.	1,74	1,36	.	1,35	.	.	1,53	.	.
Vienreiz lietojamās autiņbiksītes	11,37	11,01	10,67	10,71	15,61	14,77	14,3	12,19	12,08	11,8	.	11,75	.	8,96	9,36	12,13	9,36	11,86	.	.	11,18	.	7,79
Vates kociņi	0,75	0,49	0,45	.	.	0,67	.	0,54	.	0,72	0,45	0,47	0,57	.	0,69	0,16	.	0,92	0,9	.	.	0,36	.	.	0,47	.	.
Parastā zobubirste	2,51	1,4	1,64	.	.	2,89	.	2,68	2,23	2,35	1,71	1,71	1,99	1,82	.	2,18	2,54	1,65	2,78	.	2,62	1,76	.	.	2,58	.	3,27
Tualetes papīrs	3,69	2,86	3,11	3,07	.	5,07	.	2,64	4,55	4,49	3,31	3,35	3,8	3,31	2,51	2,94	3,8	2,49	2	.	3,02	2,71	.	.	4,09	.	3,34

7. tabula. Preču un pakalpojumu cenas

Error! Reference source not found. tabulā sniegtie dati ir iegūti no vairākiem avotiem. Elektroenerģijas un dabasgāzes cenas norādītas, pamatojoties uz Eurostat datiem par vietējiem patērētājiem, un ir sniegta informācija par cenām pirms un pēc nodokļu nomaksas (jauna metodoloģija, sākot no 2007. gada). Tās attiecas uz 2013. gada pirmo semestri un ir izteiktas eiro uz kilovatstundu (elektroenerģijai) un eiro uz gigadžoulu (dabasgāzei). Gāzes cenas ir iedalītas šādās gada patēriņa kategorijās: līdz 20 GJ (mazs), no 20 GJ līdz 200 GJ (vidējs) un vairāk nekā 200 GJ (liels). Elektroenerģijas cenas ir iedalītas šādās gada patēriņa kategorijās: līdz 1 MWh (ļoti mazs), no 1 MWh līdz 2,5 MWh (mazs), no 2,5 MWh līdz 5 MWh (vidējs), no 5 MWh līdz 15 MWh (liels) un vairāk nekā 15 MWh (ļoti liels). Degvielas cenas (par 1000 litriem) regulāri atjaunina Eiropas Komisijas izveidotais Enerģētikas tirgus novērošanas centrs, un tās attiecas uz 2013. gadu. Platjoslas interneta piekļuves cenas (par lētāko piedāvājumu ar līnijas nomu) ir ņemtas no pētījuma par *platjoslas piekļuves mazumtirdzniecības cenām*, kas publicēts 2014. gada martā — <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/study-retail-broadband-access-prices-2013-smart-20100038>.

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK	IS	NO	TR
Gāze < 20 GJ	20,48	11,51	22,26	13,82	22,61	14,9	16,55	20,29	20,01	28,02	10,44	19,53	.	17,27	20,37	20,6	10,23	.	20,71	19	15,05	22,99	4,238	17,85	23,43	.	31,08	15,91	.	.	9,283

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK	IS	NO	TR
20 GJ < Gāze < 200 GJ	14,53	11,87	14,71	13,82	13,77	11,44	15,13	17,4	16,16	15,69	10,34	15,66	.	11,14	13,84	15,66	9,457	.	13,28	15,84	10,61	18,25	4,22	14,14	11,54	.	18,64	14,03	.	.	9,367
Gāze > 200 GJ	13,51	12,11	13,87	13,82	12,94	11,05	14,46	17,06	15,16	13,88	10,34	14,53	.	11,1	12,39	15,79	9,333	.	12,45	13,85	10,28	16,41	4,163	14,06	11,83	.	17,07	13,05	.	.	9,38
Gāze < 20 GJ + nodokļi	25,66	13,81	26,93	31,38	29,65	18,62	19,78	24,67	25	33,65	13,05	25,97	.	21,48	24,65	22,53	12,99	.	31,55	25,49	18,51	29,34	7,955	23,02	28,12	.	49,64	16,71	.	.	11,25
20 GJ < Gāze < 200 GJ + nodokļi	18,32	14,24	17,8	31,38	18,35	14,57	18,15	21,44	20,34	18,83	12,92	23,17	.	14,05	16,75	17,34	12,01	.	22,56	21,32	13,05	23,23	7,911	18,57	13,85	.	34,09	14,74	.	.	11,35
Gāze > 200 GJ + nodokļi	17,01	14,54	16,79	31,38	17,36	13,93	17,35	21,06	19,13	16,62	12,93	23,49	.	14	14,99	17,41	11,85	.	21,56	18,84	12,65	20,94	7,738	18,47	14,2	.	32,12	13,69	.	.	11,37
Elektroenerģija < 1 MWh	0,219	0,08	0,265	0,154	0,26	0,106	0,481	0,166	0,292	0,218	0,19	0,2	0,254	0,097	0,117	0,213	0,12	0,371	0,314	0,214	0,148	0,168	0,092	0,158	0,225	0,221	0,266	0,194	0,247	0,355	0,119
1 MWh < Elektroenerģija < 2,5 MWh	0,174	0,078	0,193	0,154	0,17	0,103	0,232	0,109	0,191	0,12	0,119	0,138	0,226	0,108	0,115	0,163	0,112	0,19	0,16	0,159	0,12	0,131	0,091	0,132	0,157	0,145	0,153	0,18	0,105	0,216	0,119

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK	IS	NO	TR
2,5 MWh < Elektroenerģija < 5 MWh	0,158	0,077	0,125	0,13	0,149	0,099	0,195	0,117	0,175	0,101	0,109	0,15	0,228	0,114	0,113	0,145	0,106	0,162	0,132	0,141	0,116	0,121	0,089	0,118	0,138	0,11	0,136	0,166	0,083	0,137	0,119
5 MWh < Elektroenerģija < 15 MWh	0,142	0,077	0,108	0,112	0,138	0,096	0,172	0,117	0,153	0,089	0,104	0,183	0,223	0,117	0,11	0,131	0,101	0,171	0,116	0,128	0,109	0,112	0,088	0,109	0,122	0,095	0,109	0,15	0,073	0,094	0,118
Elektroenerģija > 15 MWh	0,124	0,078	0,095	0,112	0,135	0,085	0,152	0,098	0,141	0,078	0,1	0,209	0,21	0,12	0,104	0,119	0,106	0,314	0,093	0,118	0,108	0,115	0,085	0,099	0,107	0,079	0,094	0,135	0,041	0,081	0,119
Elektroenerģija < 1 MWh + nodokļi	0,291	0,096	0,322	0,33	0,426	0,142	0,608	0,207	0,371	0,272	0,239	0,279	0,307	0,117	0,142	0,239	0,157	0,39		0,318	0,188	0,325	0,136	0,239	0,273	0,295	0,373	0,203	0,311	0,464	0,15
1 MWh < Elektroenerģija < 2,5 MWh + nodokļi	0,234	0,093	0,235	0,33	0,317	0,139	0,279	0,144	0,243	0,168	0,149	0,196	0,274	0,131	0,139	0,186	0,147	0,2	0,117	0,236	0,154	0,23	0,135	0,189	0,192	0,201	0,232	0,189	0,132	0,289	0,15
2,5 MWh < Elektroenerģija < 5 MWh + nodokļi	0,217	0,092	0,153	0,3	0,292	0,135	0,23	0,156	0,223	0,147	0,137	0,229	0,276	0,138	0,137	0,167	0,14	0,17	0,192	0,208	0,148	0,208	0,132	0,161	0,17	0,158	0,21	0,174	0,105	0,191	0,15

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK	IS	NO	TR	
5 MWh < Elektroenerģija < 15 MWh + nodokļi	0,198	0,093	0,132	0,227	0,278	0,131	0,199	0,173	0,195	0,135	0,131	0,285	0,271	0,141	0,134	0,152	0,134	0,18	0,227	0,189	0,14	0,192	0,13	0,144	0,15	0,139	0,176	0,157	0,092	0,137	0,149	
Elektroenerģija > 15 MWh + nodokļi	0,174	0,093	0,116	0,227	0,271	0,118	0,173	0,152	0,179	0,123	0,126	0,32	0,254	0,146	0,125	0,14	0,139	0,33	0,183	0,176	0,138	0,191	0,127	0,128	0,132	0,119	0,158	0,142	0,052	0,121	0,15	
Interneta piekļuve 144 kbps – 512 kbps	.	.	.	22,01	.	.	.	58,28	81,38	5,189	.	11,14	.	.	.	17,23	57,85	.	16,69	17,31
Interneta piekļuve 512 kbps – 1 Mbps	.	.	14,21	.	22,8	12,32	25,02	69,37	43,19	.	.	57,17	.	17,33	10,08	.	11,2	.	.	18,06	26,59	.	.	19,08	18,12	33,97	10,62
Interneta piekļuve 1 Mbps – 2 Mbps	.	.	24,19	24,94	35,46	27,03	.	35,79	.	.	16,88	39,05	23,66	12,06	11,39	.	11,49	.	.	18,06	44,07	.	24,77	21,86	13,92	22,16	11,86	

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK	IS	NO	TR
Interneta piekļuve 2 Mbps–4 Mbps		23,26	19,77				40,82	32,39	41,46		25,61		47,39	10,28	14,31		16,7	27,28		26,32	28,03	24,86	13,16	21,46	17,31	29,53	12,37				
Interneta piekļuve 4 Mbps–8 Mbps		77,4	15,94	29,51	18,98	13,51	35,16	21,69	47,94	35,41	19,02	21,78	31,6	12,06	8,462	22,28	27,59		16,71	18,06	23,69	30,92	17,7	35,77	18,78	17,99	11,08	31,04			
Interneta piekļuve 8 Mbps–12 Mbps		22,51	19,77	19,73	15,41	17,76	52,3	47,71	43,88		36,21	29,54	39,52	19,26	8,462	46,11	17,55	40,08	18,18	16,32	18,71	18,19	18,37	27,42	15,37	15,92	11,39				
Interneta piekļuve 12 Mbps–30 Mbps	22,83	14,95	22,53	18,64	20,09	24,48	31,42	21,69	38,73	25,28	29,33	26,36	46,33	14,6	10,38	27,77	17,88	23,43	18,99	23,22	23,78	30,92	11,3	19,08	15,37	24,32	17,64	18,11			
Interneta piekļuve 30 Mbps +	42,23	17,22	28,06	29,24	20,19	27,6	37,17	36,25	64,2	25,28		36,61	78,99	19,26	11,32	46,04	23,77	69,46	21,34	23,73	25,52	34,66	12,07	30,78	23,09	27,3	11,85	29,43			
<i>Euro-super 95</i> + nodoklis	1582	1318	1396	1677	1603	1311	1588	1583	1432	1538	1369	1560	1377	1351		1336	1408	1466	1738	1393	1307	1580	1278	1490	1488	1643	1672	1583			

Produkta nosaukums	BE	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK	IS	NO	TR		
Dīzeļdegviela + nodoklis	1403	1334	1393	1482	1430	1320	1514	1361	1359	1351	1298	1489	1407	1309		1217	1436	1378	1422	1357	1305	1388	1323	1380	1391	1524	1646	1656					
Šķidrāis kurināmais + nodoklis	844	865,6	924,7	1537	876,7	996,4	1071	1148	911,7	927,9	884,1	1110	1039	924,9		769,9	1436	1044	1002	947,4	903,8	1287	1224	1008		1093	1387	825,9					
LPG + nodoklis	669,7	649,5	670,5		739,4	737,5			766,6	873,4	674,3	629,9		579,7		605,3	921,3		729,2		593,1	749,3	661,9	773,8	723,6								
Euro-super 95 bez nodokļa	693,9	734,9	658,2	750,5	692,2	669,8	683,4	692,4	718,9	674	656,4	714,2	727,2	683,7	702,6	700,1	693,2	758,5	682,6	654,3	664,8	699,3	662,6	665,1	669,9	706,1	686	637					
Dīzeļdegviela bez nodokļa	731,6	782,2	728,7	781,2	731,2	707,2	731,8	788,7	753,1	690,4	703,2	750,4	781,9	729,4	763,2	723	747,7	770,3	727,5	710,4	714,1	760,8	728,3	694,1	752,8	770,6	755,3	697,9					
Šķidrāis kurināmais bez nodokļa	679	695,8	672,6	829,8	675,4	719,4	834,6	701	666,1	719,2	662	760,4	745,3	729,4	653,5	677,4	747,7	727,5	409,3	680,3	679,5	743,6	648,8	656,1	0	724,4	657,2	655,5					
LPG bez nodokļa	553,5	447,3	470,8		529,6	544,7			601,2		532,2	515		344,3	378,4	517	619,1		501,8		371,3	544	464,7	556,3	504,8								

II pielikums. Tirgu novērtējums atbilstoši valstīm

2. pielikumā parādīti 52 tirgu darbības rezultāti, kas apsekoti atbilstoši valstīm. Grafikā attēloti katras valsts vispārējie TDR vērtējumi par visiem tirgiem kopā, par visiem preču tirgiem un par visiem pakalpojumu tirgiem kopā, kā arī par katru no 52 preču un pakalpojumu tirgiem atsevišķi. Grafikā attēlotas arī izmaiņas TDR vērtējumos pa gadiem laikposmā no 2010. līdz 2013. gadam. Turklāt ir ietvertas atšķirības starp valsts vērtējumiem un ES–28 vidējiem vērtējumiem.¹¹⁵

Pēc grafika aprakstīti galvenie konstatējumi, kas ietver:

- vispārējo valsts TDR vērtējumu (tostarp tā atšķirības no ES–28 vidējā rādītāja un iepriekšējos gadus);
- apkopotos vērtējumus attiecīgi par visiem preču tirgiem un par visiem pakalpojumu tirgiem (tostarp to atšķirības no ES–28 vidējā rādītāja un iepriekšējos gadus);

Tam seko sīkāk izstrādāta par atsevišķiem preču un pakalpojumu tirgiem izdarīto konstatējumu pārbaude, kas ietver:

- tirgus ar trīs labākajiem un ar trīs sliktākajiem darbības rezultātiem;
- tirgus, kuros konstatēts lielākais pieaugums un lielākais samazinājums kopš 2012. gada, pamatojoties uz tirgu vērtējumu, kurā izceltas statistiski nozīmīgas izmaiņas no 2012. gada;
- tirgus, kuru darbības rezultāti ir ievērojami labāki un ievērojami sliktāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, pamatojoties uz tirgu vērtējumu, kurā izceltas statistiski nozīmīgas atšķirības starp valsts un ES–28 valstu rezultātiem; un
- atsevišķu komponentu vērtējumus, kuriem ir ievērojama ietekme uz vispārējiem TDR vērtējumiem.

Turklāt tiek izcelti atsevišķu tirgu darbības rezultātos notikušu lielu izmaiņu cēloņi pa gadiem.¹¹⁶

Visas tekstā minētās atšķirības ir statistiski nozīmīgas, ja nav noteikts citādi. Zvaigznītes tiek izmantotas, lai norādītu uz statistiski nozīmīgām atšķirībām tabulās un grafikos.¹¹⁷

¹¹⁵ Jānorāda, ka valsts rezultātu salīdzināšana ar ES–28 rezultātiem, kas ir svērti attiecībā uz katras valsts iedzīvotāju skaitu, sniegtu neobjektīvu priekšstatu par tirgu darbības rezultātiem, īpaši mazās valstīs. Tāpēc valsts rezultāti tiek salīdzināti ar ES–28 rezultātiem, kas visām valstīm ir svērti vienādi. (Vienādie svērtie nozīmē, ka rezultāti visām valstīm ir svērti vienādi, neraugoties uz iedzīvotāju skaitu. Iedzīvotāju svērtie nozīmē, ka katra valsts aprēķina vispārējos rezultātus saskaņā ar tās relatīvo lielumu Eiropas Savienībā, piemēram, valstij ar 7 miljoniem iedzīvotāju svērtais ir 7 reizes lielāks nekā valstij ar 1 miljonu iedzīvotāju.)

¹¹⁶ Par šiem tirgus svārstību skaidrojumiem apspriedās ar valstu pārstāvjiem patēriņa tirgu ekspertu grupā.

Jānorāda, ka vērtējumi valstīs var atšķirties ne tikai faktisko tirgus darbības rezultātu atšķirību dēļ, bet arī citu tādu faktoru dēļ kā kultūras atšķirības, patēriņa modeļu atšķirības un atšķirīgas patērētāju vides (piemēram, labi informēti un izglītoti patērētāji var būt kritiskāki, un/vai viņiem var būt lielākas gaidas nekā patērētājiem citur). Arī ekonomiskajām atšķirībām var būt nozīme — tādiem faktoriem kā IKP¹¹⁸, cenu attīstībai un patērētāju ticībai ekonomikas stāvoklim ir statistiski nozīmīga, lai gan neliela līdzniecība, ietekme uz to, kā tirgi tiek novērtēti. *Eurostat* regulāri sniedz statistikas datus ekonomikas, sociālajā un uzņēmējdarbības jomā¹¹⁹. Pēdējo patērētāju apstākļu pārskatu ES dalībvalstīs, Islandē un Norvēģijā var atrast 2013. gada jūlija patērētāju apstākļu rezultātu pārskatā¹²⁰.

¹¹⁷ Statistiskā nozīmība tiek aprēķināta ar 95 % ticamības līmeni, kas nozīmē, ka nulles hipotēze, kuras gadījumā atšķirības nav, ir noraidīta ar 5 % varbūtības līmeni. Jāpiemin arī, ka īpaši rādītājiem, kas attiecas uz visu ES, ņemot vērā tā parauga lielo izmēru, par kuru tos aprēķina, dažas atšķirības varētu būt statistiski nozīmīgas no 0, pat tajos gadījumos, kad to absolūtā vērtība ir ļoti maza.

¹¹⁸ 2013. gadā tika konstatēta neliela (bet statistiski nozīmīga) korelācija ar IKP.

¹¹⁹ <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>

¹²⁰ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/docs/9th_edition_scoreboard_en.pdf

Beļģija

TDR katrā tirgū					
■ gaidas ■ problēmas un sūdzības ■ uzticība ■ salīdzināmība					
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts - ES28
Visi tirgi	77.9	0.5*	0.5*	-0.3*	0.3
Bezalkoholiskie dzērieni	84.4	0.7	-0.1	0.5	1.9
Grāmatas, žurnāli un laikraksti	84.3	-0.7	0.6	-0.5	-0.1
Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	83.9	1.3*	0.4	-1.4	1.9
Piena produkti	83.8	1.4*	-0.4		2.8
P Brillēs un kontaktlēcas	83.4	0.8	0.1		1.1
R Izklaides preces	82.9	0.5	-0.1	2.4*	1.3
E Alkoholiskie dzērieni	82.6	1.3*	0.2	-1.8*	1.3
C Mazā sadzīves tehnika	82.3	0.5	0.7	1.2	0.7
E Transportlīdzekļu degviela	82.1	2.5*	-2.1*	-1.1	4.7*
Visi preču tirgi	81.0	0.7*	0.1	0.5*	1.3*
S Bezrecepšu medikamenti	80.9	1.6*	-2.1*	1	0.8
Elektronikas preces	80.9	0.7	0.8	-0.1	0
Lielā sadzīves tehnika	80.8	-0.7	1.1	0.5	-0.4
Ķermeņa kopšanas produkti	80.8	1.4*	-1.3	0.7	0
Jauni automobiļi	80.6	-1.9*	4.6*	0.7	1
Apkopes produkti	80.5	1.1	0.5	0.7	1
Mēbeles un mājaisaimniecības piederumi	79.5	0.3	0.9	0	-0.7
Augļi un dārzeņi	79.3	0.1	-0.3	0	2.1
IST produkti	78.4	1.2	-0.2	2.4*	-0.5
Apģērbi un apavi	78.2	1.5	-0.9	-0.6	2.5
Gaļa un gaļas produkti	78.1	0.5	-1	-1.1	2.8
Lietoti automobiļi	73.2	0	0.6	2.6*	2.3
Kultūras un izklaides pakalpojumi	83.4	0.6	0.1	0.7	0.4
Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	82.7	-1.2	1.2	-0.8	-1.1
Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	81.5	0.6	1.1	0.1	0.3
Maksas sporta pakalpojumi	80.8	0.3	0.3	1	-0.9
P Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	79.7	-0.6	1.1	2.1*	0.4
A Avioliņiju pakalpojumi	79.1	-0.4	2.1*	0.3	-1.5
K Kafējnicas, bāri un restorāni	78.9	-0.8	-0.4	1.1	0.4
A Transportlīdzekļu apdrošināšana	78.9	0.5	0.7	0.4	-0.6
L Mājokļa apdrošināšana	78.4	-0.1	-0.5	2.4*	0.8
A Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	77.7	-1	-0.3	0.6	-1
L Ūdensapgādes pakalpojumi	77.0	1.9	1.3	-2.9*	2.6
P Dzīvības apdrošināšana	76.8	2*	-0.1		2.3
O Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	76.7				0.2
J Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	76.4	-0.3	1.9	-1.2	1.3
U Visi pakalpojumu tirgi	75.8	0.5*	0.7*	-0.9*	-0.4
M Gāzes pakalpojumi	75.7	6.7*	-1.1	-0.7	0.4
I Elektroenerģijas pakalpojumi	75.6	7.4*	0.2	-5.1*	3.7
Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	74.9	3.4*	-2.9*	-0.3	0.9
H Hipotēkas	74.6	-0.5	0.8		4*
I Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	73.9	-0.1	2.7*	0.4	-2.1
Pasta pakalpojumi	73.9	-0.5	-0.2	-1.5	-4.7*
Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	73.6				-1.2
Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	73.6	-0.1	-2.3*		-0.3
Apkopes pakalpojumi	73.6	-1.4	1.6	1.5	-0.1
Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	72.6	0.8	5.7*		-1.4
Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	72.5	-1.7	-0.9	-0.7	-3.9
Interneta pakalpojumi	72.0	2.5*	2	-0.4	-1.6
Juridiskie un grāmatveidības pakalpojumi	71.5	-3.2*	3*		-3
Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	71.4	0.2	2.5*	0.4	0.7
Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	71.0	0.2	0	3.6*	1.6
Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	70.7	3.7*	1.5	-2.6*	-3.3
Dzelzceļa pakalpojumi	69.9	-0.4	1.2	-3*	-4.6*

Vispārējie darbības rezultāti

Visu apsekojamo patērētāju tirgu vidējie darbības rezultāti saskaņā ar Beļģijas patērētāju novērtējumu visumā atbilst ES–28 valstu stāvoklim kopumā. Beļģijas preču tirgos tirgus darbības rādītājs ir augstāks nekā ES–28 valstīs. Pakalpojumu tirgos nav novērotas statistiski nozīmīgas TDR atšķirības starp valsti un visu ES.

Valsts kopējais vērtējums ir palielinājies par 0,5 punktiem salīdzinājumā ar 2012. gadu, un tā pamatā ir uzlabojumi gan preču, gan patēriņa tirgos.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Beļģijā ir bezalkoholisko dzērienu, grāmatu, žurnālu un laikrakstu un maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, gaļas un gaļas produktu un apģērbu un apavu tirgi.

No atsevišķiem preču tirgiem darbības rezultātu vērtējumi visvairāk ir palielinājušies transportlīdzekļu degvielas un bezrecepšu medikamentu tirgos. Lielāko vērtējuma samazinājumu ir piedzīvojis jaunu automobiļu tirgus.

Beļģijas preču tirgu darbības rezultāti ir ievērojami labāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Vislielākā vērtējuma atšķirība ir reģistrēta transportlīdzekļu degvielas un gaļas un gaļas produktu tirgos. Transportlīdzekļu degvielas tirgus ir piedzīvojis statistiski nozīmīgus augstākus uzticības un gaidu vērtējumus, un tajā ir zemāks problēmu īpatsvars. Turklāt šis tirgus ir ieguvis augstāku izvēles vērtējumu. Mēbeļu un mājsaimniecības piederumu un IST produktu tirgi ir saņēmuši zemākus vērtējumus nekā ES–28 vidējais rādītājs (lai gan tas nav nozīmīgi zemāks). Šie tirgi ir ieguvuši īpaši sliktu uzticības vērtējumu. Mēbeļu un mājsaimniecības piederumu tirgus vērtējumu ir pazeminājis tieši uzticības komponenta vērtējums.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Beļģijā ir kultūras un izklaides pakalpojumu, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir dzelzceļa pakalpojumu, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu un investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu tirgi.

No atsevišķiem pakalpojumu tirgiem lielākais pieaugums salīdzinājumā ar 2012. gadu noticis elektroenerģijas, gāzes un mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgos. Mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgū noticis salīdzināmības, uzticības un izvēles komponenta vērtējuma pieaugums. Šāda pieauguma pamatā elektroenerģijas un gāzes tirgos ir augstāki salīdzināmības, uzticības un gaidu līmeņi. Ir reģistrēts arī liels problēmu īpatsvara samazinājums, bet tikai gāzes pakalpojumu tirgū šis samazinājums ir statistiski nozīmīgs. Turklāt šajos divos tirgos noticis izvēles komponenta vērtējuma pieaugums. Uzlabotus darbības rezultātus šajos tirgos pēc samazinājuma laikposmā no 2011. līdz 2012. gadam varētu saistīt ar vairākiem Beļģijas valdības veiktiem pasākumiem: enerģētikas likuma grozīšanu, atvieglējot pakalpojumu sniedzēja maiņu; kopējas kampaņas organizēšanu ar vietējām kopienām, lai informētu patērētājus un palīdzētu tiem izmantot salīdzināšanas līdzekļus enerģijas cenu salīdzināšanai; un kopēju enerģijas iepirkumu veicināšanu Valonijā un Briselē.

Lielāko vērtējuma samazinājumu piedzīvojuši juridisko un grāmatvedības pakalpojumu (vienīgais, kurā izmaiņas ir statistiski nozīmīgas), tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu un apkopes pakalpojumu tirgi. Juridisko un grāmatvedības pakalpojumu un tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu tirgos salīdzināmības un gaidu vērtējums ir ievērojami samazinājies, un to papildina piedzīvoto problēmu īpatsvara pieaugums. Apkopes pakalpojumu tirgū ievērojami samazinājies uzticības komponenta vērtējums. Šis tirgus arī uzrāda izvēles komponenta samazinājumu.

Salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju vispozitīvākie ir hipotēku, elektroenerģijas pakalpojumu un ūdensapgādes tirgu novērtējumi. Hipotēku tirgum šī vērtējuma atšķirība ir statistiski nozīmīga, un visu komponentu vērtējums ir pozitīvāks, izņemot sūdzības. Elektroenerģijas pakalpojumu tirgū patērētāji sūdzas biežāk. Līdzīgi, salīdzinoši lielu sūdzību

Īpatsvaru var konstatēt ūdensapgādes tirgū; tomēr šis tirgus uzrāda arī gaidu komponenta un problēmu īpatsvara vērtējumu uzlabojumus.

Pasta pakalpojumu, dzelzceļa pakalpojumu un tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu tirgi tiek novērtēti zemāk salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju. Pasta pakalpojumu tirgū reģistrēts visu komponentu vērtējumu samazinājums, bet problēmu īpatsvara un sūdzību vērtējums ir palielinājies.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
46 Elektroenerģijas pakalpojumi	7.4*	1.1*	1.2*	0.5*	-2	2.1	0.7*	
47 Gāzes pakalpojumi	6.7*	0.8*	0.9*	0.6*	-5.2*	13.7*	0.9*	
33 Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	3.7*	0.6*	0.7*	0.2	0.1	-7*	0.7*	
26 Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	3.4*	0.4*	0.7*	0.3*	-0.8	-11.3*	0.1	
34 Interneta pakalpojumi	2.5*	0.4*	0.3*	0.3*	-0.4	2.1	0.3	
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
57 Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	-3.2*	-0.3	-0.1	-0.2	8.1*	1.4	0.1	
15 Jauni automobiļi	-1.9*	-0.2	-0.2	-0.1	3.7	-10.2*	0.1	
35 Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	-1.7	-0.1	0.1	-0.2	6.4*	9.2*		
21 Apkopes pakalpojumi	-1.4	-0.1	-0.2	0.1	4.3	4.3	-0.1	
22 Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	-1.2	-0.1	-0.2*	-0.1	0	42.2*	0.2*	
Salīdzinājums ar ES–28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
17 Transportlīdzekļu degviela	4.7*	0.1	0.6*	0.7*	-5.9*	-12.2*	0.5*	
51 Hipotēkas	4*	0.3*	0.5*	0.6*	-4.3*	-2.6	0.4*	
46 Elektroenerģijas pakalpojumi	3.7	0.6*	0.2*	0.6*	-2.3	13.4*	1.7*	
2 Gaļa un gaļas produkti	2.8	0	0.5*	0.4*	-2.8*	-9.7*	0.1	
55 Piena produkti	2.8	-0.1	0.5*	0.4*	-2.7*	-18.2*	0.1	
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
31 Pasta pakalpojumi	-4.7*	-0.7*	-0.4*	-0.3*	5.1*	4.3*	-0.7*	
36 Dzelzceļa pakalpojumi	-4.6*	-0.3*	-0.3*	-0.5*	12.8*	-17*		
35 Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	-3.9	-0.5*	-0.1	-0.3*	9.7*	0.8		
33 Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	-3.3	-0.6*	-0.4*	-0.2*	2.6	-6.2*	-0.3*	
57 Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	-3	-0.5*	0	-0.1	6.2*	1.9	-0.1	

Bulgārija

TDR katrā tirgū		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts - ES28
Visi tirgi		0.4	1.7*	-2.6*	-5.9*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	0.5	2*	-4*	-2.4
	Brilles un kontaktlēcas	1.5	0.3		-3.8*
	Bezrecepšu medikamenti	3.4*	0.5	-1.8	-2.3
	Elektronikas preces	2	3.1*	-4*	-3.6
	Lielā sadzīves tehnika	1.4	1	0.2	-4.2*
P	Ķermeņa kopšanas produkti	1.3	1.9	-3.3*	-4.4*
R	Izklaides preces	0.8	2.9*	3.7*	-5.3*
E	Bezalkoholiskie dzērieni	0.1	2.2*	-4.2*	-6.3*
C	Mēbeles un mājsaimniecības piederumi	0.5	2.6*	-1.3	-4.1*
E	Mazā sadzīves tehnika	1.2	3.1*	-0.9	-5.8*
S	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	2.4*	3.1*	-4.6*	-6.8*
	Jauni automobiļi	1.1	3.7*	-3.3*	-4.8*
	Alkoholiskie dzērieni	0.8	2.1	-1.9	-6.9*
	IST produkti	0	-0.2	-1.5	-5.6*
	Visi preču tirgi	0.6*	1.8*	-1.8*	-6.4*
	Apkopes produkti	-1.8	1.7	2	-7.4*
	Augļi un dārzeņi	-0.5	3.3*	-4.2*	-8.4*
	Piena produkti	-1	0.5		-13.8*
	Apģērbi un apavi	0.2	-0.3	1.8	-9.1*
	Transportlīdzekļu degviela	2.8*	0.4	-8.7*	-11.5*
	Gala un gaļas produkti	-1.5	1.5	-2.5	-10.5*
	Lietoti automobiļi	-1.7	1.6	1.7	-8.2*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	2.4*	0	-3.7*	-1.1
	Avioļinju pakalpojumi	0.9	-0.2	-0.6	0.1
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	2.8*	-2.1*	1	-3
	Pasta pakalpojumi	-0.1	2	-3.3*	0.8
	Maksas sporta pakalpojumi	0.5	0.9	-0.5	-3.7*
	Transportlīdzekļu apdrošināšana	3.4*	1.7	-2.6*	-2.8
p	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	0.8	2.3*	-1.7	-4.5*
A	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	1	0	0	-5.1*
K	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	3*	3.6*	-5.8*	-2.1
A	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	0.8	1	-0.2	-4.7*
L	Kafejnīcas, bāri un restorāni	1.2	0.8	-2.3*	-5.1*
P	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	-0.8	7.6*		-0.8
O	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	0.5	1.3	-3.5*	-1.2
J	Interneta pakalpojumi	-0.5	4.3*	-4.3*	-1
U	Mājokļa apdrošināšana	-1.6	3.3*	-4.8*	-5.2*
M	Gāzes pakalpojumi	2.1	-0.5	-5.4*	-3.2
	Dzīvības apdrošināšana	0.6	0.8		-2.8
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	2.5*	1.7	-3.4*	-5.5*
	Visi pakalpojumu tirgi	0.3	1.6*	-3.2*	-5.5*
	Apkopes pakalpojumi	1.5	0.5	0.7	-3.3
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi				-6.1*
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi				-4.5*
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	-1.6	2.1		-4.7*
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-0.7	3.7*		-6.2*
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	-0.4	2.2	0.1	-9.2*
	Dzelzceļa pakalpojumi	0.4	-0.7	-0.5	-9.1*
	Mobilā tālruņu sakaru pakalpojumi	1.4	1.2	-14*	-10.7*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	-2.1	4.2*	-1	-6.2*
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	0.3	0.9	-0.9	-8.7*
	Ūdensapgādes pakalpojumi	-3.3*	0.1	-3.2*	-14.6*
	Hipotēkas	0.8	1.2		-12*
	Elektroenerģijas pakalpojumi	-6.9*	2.3	-6*	-23.1*

Vispārējie darbības rezultāti

Bulgārija ir viena no valstīm ar sliktākajiem darbības rezultātiem TDR ziņā, ar vispārējo tirgus darbības rādītāju 71,7. Vispārēji, tās darbības rezultāti preču tirgos ir nedaudz labāki nekā pakalpojumu tirgos; tomēr Bulgārijas tirgus darbības rezultāti abos tirgos ir sliktāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu valsts kopējais vērtējums ir nedaudz palielinājies (+ 0,4 procentpunkti), lai gan šīs izmaiņas nav statistiski nozīmīgas. Preču tirgi uzrāda

nedaudz lielāku pieaugumu salīdzinājumā ar pakalpojumu tirgiem, lai gan neviens no tiem nav statistiski nozīmīgs.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Bulgārijā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, briļļu un kontaktlēcu un bezrecepšu medikamentu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, gaļas un gaļas produktu un transportlīdzekļu degvielas tirgi.

Visi turpmāk minētie Bulgārijas tirgi ir ierindoti 26. vietā ES–28 valstīs: bezalkoholiskie dzērieni, grāmatas, žurnāli un laikraksti, mēbeles un mājsaimniecības piederumi, alkoholiskie dzērieni, elektronikas preces, ķermeņa kopšanas produkti, apģērbi un apavi, augļi un dārzeņi un IST produkti.

Visi turpmāk minētie tirgi ir ierindoti 27. vietā ES–28 valstīs: brilles un kontaktlēcas, jauni automobiļi, mazā sadzīves tehnika, izklaides preces, lielā sadzīves tehnika, apkopes produkti, piena produkti, lietoti automobiļi, maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni, gaļa un gaļas produkti un transportlīdzekļu degviela.

No atsevišķiem preču tirgiem salīdzinājumā ar 2012. gadu lielākais tirgus darbības rezultātu pieaugums ir reģistrēts bezrecepšu medikamentu, transportlīdzekļu degvielas, maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgos. Pirmajos divos tirgos tiek ziņots par gaidu augstāku vērtējumu. Un transportlīdzekļu degvielas tirgū ir palielinājies arī uzticības un izvēles vērtējums, bet sūdzību vērtējums salīdzinājumā ar 2012. gadu ir samazinājies. Lielākie pagadiem veiktu vērtējumu samazinājumi ir notikuši apkopes produktu un lietotu automobiļu tirgos; tomēr neviena no šīm izmaiņām nav statistiski nozīmīga.

Kopumā, Bulgārijas preču tirgu darbības rezultāti ir ievērojami sliktāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, izņemot trīs tirgus: bezrecepšu medikamenti, grāmatas, žurnāli un laikraksti un elektronikas preces. Piena produktu un transportlīdzekļu degvielas tirgu vērtējums ir zemāks salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju. Šo piena produktu tirgus salīdzinoši slikto darbības rezultātu pamatā ir zemāks salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējums. Transportlīdzekļu degvielas tirgū zemāka TDR vērtējuma pamatā ir zemāki uzticības un gaidu komponentu vērtējumi, kā arī lielāks problēmu īpatsvars.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Bulgārijā ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, avioliņģu pakalpojumu un kultūras un izklaides pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir elektroenerģijas pakalpojumu, hipotēku un ūdensapgādes pakalpojumu tirgi.

Visi turpmāk minētie Bulgārijas tirgi ierindojās 26. vietā ES–28 valstīs: kultūras un izklaides pakalpojumi, kafejnīcas, bāri un restorāni, mājokļa apdrošināšana, juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi, bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumi, mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi un transportlīdzekļu nomas pakalpojumi. Visi turpmāk minētie Bulgārijas tirgi ierindojās 27. vietā ES–28 valstīs: izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai, ūdensapgāde, transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi, elektroenerģijas pakalpojumi, brīvdienu ceļojumu paketes un tūres, maksas sporta pakalpojumi, ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi.

No atsevišķiem pakalpojumu tirgiem lielākais pieaugums salīdzinājumā ar 2012. gada rezultātiem ir noticis transportlīdzekļu apdrošināšanas, fiksētās tālruna līnijas pakalpojumu, kultūras un izklaides pakalpojumu, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu tirgos. Transportlīdzekļu apdrošināšanas tirgū uzticības vērtējums ir daudz augstāks un piedzīvoto problēmu īpatsvars ir ievērojami samazinājies.

Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu tirgū var konstatēt daudz augstāku salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumu. Šis tirgus arī uzrāda izvēles komponenta vērtējuma pieaugumu. Kultūras un izklaides pakalpojumu tirgū reģistrēts ievērojams problēmu īpatsvara samazinājums. Pārsteidz, ka ir palielinājies arī sūdzību īpatsvars.

Pakalpojumu tirgi, kuros ir noticis lielākais vērtējuma samazinājums salīdzinājumā ar 2012. gadu, ir elektroenerģijas pakalpojumu un ūdensapgādes tirgi. Elektroenerģijas pakalpojumu tirgū tas noticis tāpēc, ka samazinājušies salīdzināmības un uzticības komponentu vērtējumi, palielinājies problēmu īpatsvars un, lai gan nenozīmīgi, tomēr ievērojami samazinājies gaidu komponenta vērtējums.

Elektroenerģijas pakalpojumu tirgus darbības rezultātu pasliktināšanās varētu būt saistīta ar dažiem jautājumiem, ar kuriem saskārās Bulgārijas elektroenerģijas patērētāji kopš 2012. gada sākuma. Šajā nozarē ir ziņots par cenu pieaugumiem, nepareiziem un neskaidriem elektroenerģijas cenu aprēķiniem un pakalpojuma sniedzēja izvēles trūkumu. Iespējams, ka tas ietekmēja tirgus darbības rezultātus.

Salīdzinājumā ar ES–28 valstīm Bulgārijā visu, izņemot divu, pakalpojumu tirgu vērtējumi ir zemāki. Pasta pakalpojumu un aviolīniju pakalpojumu tirgi Bulgārijā ir novērtēti pozitīvāk nekā ES–28 valstīs kopumā; tomēr šīs atšķirības nav statistiski nozīmīgas. Pasta pakalpojumu tirgū daudz pozitīvāk ir novērtēti salīdzināmības un izvēles komponenti.

Elektroenerģijas pakalpojumu, ūdensapgādes un hipotēku tirgu novērtējumi ir zemāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju. Lielākajā daļā pakalpojumu tirgu var konstatēt citas tirgus darbības rezultātu atšķirības.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	3.4	0.3	0.5*	0.3	-4*	-2.2	0.2
48	Bezrecepšu medikamenti	3.4	0.2	0.3	0.6*	-4*	-2.6	0.3
32	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	3	0.3*	0.4*	0.6*	2.5	1.5	0.6*
43	Kultūras un izklaides pakalpojumi	2.8	0.3	0.3*	0.4*	-2.3	9*	0.5*
17	Transportlīdzekļu degviela	2.8	-0.1	0.5*	0.5*	-0.6	-9.8*	0.5*
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	-6.9*	-0.7*	-0.9*	-0.4	11.1*	-9*	0
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	-3.3	-0.8*	-0.2	-0.1	3.2	-7.5*	
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	-2.1	-0.5*	-0.3	-0.1	-0.1	-3.2	0.1
8	Apkopes produkti	-1.8	-0.2	-0.3*	-0.1	2	-4.9	0.3
16	Lietoti automobiļi	-1.7	0	-0.5*	0.1	3.6	1.8	0.1

Salīdzinājums ar ES–28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
31	Pasta pakalpojumi	0.8	0.5*	-0.1	0.1	1.6	0.9	0.3*
37	Aviolīniju pakalpojumi	0.1	-0.1	0	0.1	-0.2	5.9*	-0.1
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	-0.8	0.5*	-0.5*	0	4.3*	-5.2*	-0.5*
34	Interneta pakalpojumi	-1	0.4*	-0.2	-0.1	7.3*	2.1	-0.2
22	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	-1.1	0.1	-0.4*	-0.1	1.5	-4.7*	0
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	-23.1*	-1.6*	-3.2*	-2.6*	25.8*	-1.7	-4.5*
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	-14.6*	-0.7*	-2.2*	-1.7*	17.2*	3.3	
55	Piena produkti	-13.8*	-0.8*	-2.2*	-1.8*	12.1*	-3.1	-0.4*
51	Hipotēkas	-12*	-0.9*	-1.8*	-1.3*	13*	-9.6*	0
17	Transportlīdzekļu degviela	-11.5*	-0.2	-1.7*	-1.7*	16.2*	1.9	0.1

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts - ES28	
	Visi tirgi	76.9	1.4*	-1.9*	-2.5*	-0.7*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	86.1	1.5	-1	-2.7*	1.7
	Brilles un kontaktlēcas	84.4	1.8	-2.1*		2.1
	Mazā sadzīves tehnika	82.4	1.7	-2.2*	0.4	0.8
	Lielā sadzīves tehnika	82.3	0.8	-0.6	1.2	1.1
P	Izklaides preces	82.2	2.5	-2.6*	1.5	0.6
R	Bezalkoholiskie dzērieni	82.0	-0.8	0.9	-3.3*	-0.4
E	Elektronikas preces	81.1	0	-1.7	0.6	0.2
C	Ķermeņa kopšanas produkti	81.1	1.3	-1.4	-2.7*	0.3
E	IST produkti	80.8	2.9*	-2.3*	-1.8	1.8
S	Bezrecepšu medikamenti	80.1	3.5*	-2.5*	-1.2	0
	Mēbeles un mājtsaimniecības piederumi	79.6	-0.6	-0.8	0.5	-0.7
	Maize, graudi (pārsļas), rīsi un makaroni	79.1	-1.3	-1	-3.9*	-2.9
	Apkopes produkti	78.9	1	-2.8*	1.8	-0.6
	Alkoholiskie dzērieni	78.7	-0.6	-1	-2.2*	-2.7
	Visi preču tirgi	78.4	1*	-2.1*	-1.3*	-1.3*
	Piena produkti	77.2	0.1	-2.8*		-3.8*
	Jauni automobiļi	77.1	1	-3.4*	-0.5	-2.5
	Transportlīdzekļu degviela	73.7	3.3*	-3*	-4*	-3.8
	Gaļa un gaļas produkti	72.5	1.3	-5.6*	-1.4	-2.8
	Augļi un dārzeņi	72.0	-1.6	-3.6*	-4*	-5.2*
	Apģērbī un apavi	70.6	1.5	-1.9	-2.3*	-5.1*
	Lietoti automobiļi	64.9	1.6	-2.4*	-4.6*	-6.1*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	85.9	2.6*	-2.3*	-2.4*	2.1
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	85.1	1.4	-2.1*	-0.3	2.1
	Maksas sporta pakalpojumi	83.7	1.1	-3*	0.4	2
	Avioliņju pakalpojumi	82.1	2.3*	-0.4	-2.8*	1.5
	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	80.8	3.8*	-0.1	0.9	2.2
P	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	80.5	-0.1	-1.2	-1.4	-0.7
A	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	80.1	2.7*	-4.6*	-0.3	3.7*
K	Dzelzceļa pakalpojumi	79.9	5.6*	0	-2.1	5.5*
A	Transportlīdzekļu apdrošināšana	78.8	0.9	-0.8	-2.9*	-0.7
L	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	78.8	1.2	-1.6	-0.6	-0.5
P	Mājokļa apdrošināšana	77.4	1.6	-2.3*	-2.7*	-0.2
O	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	76.8	3.9*	-4.3*	-3.8*	1.7
J	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	76.1	4.5*	-3.3*		1.6
U	Visi pakalpojumu tirgi	75.9	1.6*	-1.8*	-3.3*	-0.2
M	Ūdensapgādes pakalpojumi	75.6	1.8	-1.8	-3.3*	1.2
I	Kafejnīcas, bāri un restorāni	75.3	0	-3.7*	-0.1	-3.3
	Pasta pakalpojumi	75.2	-0.8	-2	-3*	-3.4
	Interneta pakalpojumi	75.0	0.9	0.2	-3.9*	1.4
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	74.5				-0.3
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	74.1	0.1	1.8		0.1
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	73.9	0.5	0.1	-2.5*	-0.1
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	73.7				-2.8
	Dzīvības apdrošināšana	73.7	3.1*	-3.7*		-0.8
	Elektroenerģijas pakalpojumi	72.9	3*	-1.3	-3*	1
	Gāzes pakalpojumi	72.0	0.5	-4.2*	-1.8	-3.3
	Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	71.9	1.4	-4.3*	-3.9*	-2.1
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	71.5	1.5	-1.4		-2.4
	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	71.3	-0.3	-4.2*	-0.8	-4.8*
	Apkopes pakalpojumi	71.0	0.2	-1.8	-2.3	-2.7
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	70.9	1	-1.6	-3*	1.4
	Hipotēkas	70.1	1.8	-0.7		-0.5
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	65.5	0.7	0.5	-3.2*	-5.1*

Vispārējie darbības rezultāti

Vidēji, Čehijas patērētāji zemāk novērtē savu tirgu darbības rezultātus nekā patērētāji visā ES–28. Preču tirgos konstatēts zemāks tirgus darbības rādītājs nekā ES–28 vidējais rādītājs. Pakalpojumu tirgu TDR visumā atbilst novērotajam ES–28 valstīs kopumā.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu kopējais vērtējums ir palielinājies par 1,4 punktiem. Gan pakalpojumu, gan preču tirgi uzrāda ikgadēju pieaugumu.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Čehijā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, briļļu un kontaktlēcu un mazās sadzīves tehnikas tirgi. Bet trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, apģērbu un apavu un augļu un dārzeņu tirgi.

No atsevišķiem preču tirgiem lielāko tirgus darbības rezultātu vērtējumu pieaugumu var konstatēt bezrecepšu medikamentu, transportlīdzekļu degvielas un IST produktu tirgos. Tirgi, kuros noticis lielākais vērtējumu samazinājums, ir augļu un dārzeņu un maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgi, lai gan šīs izmaiņas nav statistiski nozīmīgas.

Čehijas preču tirgu darbības rezultāti ir sliktāki nekā ES–28 valstīs, īpaši lietotu automobiļu un augļu un dārzeņu tirgos: TDR vērtējumi šajos tirgos ir zemāki nekā ES–28 valstīs. Šo sliktu darbības rezultātu pamatā ir uzticības un gaidu vērtējumi un lielāks problēmu un sūdzību īpatsvars. Arī lietotu automobiļu tirgū konstatēts nedaudz zemāks salīdzināmības vērtējums (bet tas nav nozīmīgi zemāks). Citi preču tirgi ar sliktākiem darbības rezultātiem nekā ES–28 valstīs ir apģērbu un apavu un piena produktu tirgi.

Vairāku Čehijas preču tirgu darbības rezultāti ir labāki nekā ES–28 valstīs. Briļļu un kontaktlēcu un IST produktu tirgos ir vislielākās TDR vērtējumu atšķirības salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju, kas tomēr nav nozīmīgas. Augstāku TDR vērtējumu pamatā briļļu un kontaktlēcu tirgū ir augstāki salīdzināmības vērtējumi un mazāks problēmu un sūdzību īpatsvars. Uzticības komponents šajā tirgū arī ir augstāks nekā ES–28 vidējais rādītājs (bet tas nav statistiski nozīmīgi). IST produktu tirgū reģistrēti augstāki salīdzināmības un gaidu komponentu vērtējumi.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Čehijā ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, kultūras un izklaides pakalpojumu un maksas sporta pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, hipotēku un investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu tirgi.

No atsevišķiem pakalpojumu tirgiem 10 tirgos vērtējuma pieaugums no 2012. gada ir statistiski nozīmīgs. Dzelzceļa pakalpojumu tirgū konstatēts lielākais pieaugums salīdzinājumā ar 2012. gadu, kura pamatā ir augstāki salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumi apvienojumā ar problēmu īpatsvara samazinājumu. Iespējamais skaidrojums, kāpēc dzelzceļa pakalpojumu tirgus Čehijā saņēmis pozitīvāku novērtējumu, varētu būt otra pakalpojumu sniedzēja ienākšana tirgū. Tā rezultātā cenas ir samazinājušās, un tiek uzskatīts, ka pakalpojumu kvalitāte ir paaugstinājusies.

Turklāt juridisko un grāmatvedības pakalpojumu tirgus uzrāda uzticības un gaidu vērtējuma palielinājumu un ievērojamu problēmu īpatsvara samazinājumu.

No atsevišķiem pakalpojumu tirgiem zemāks vērtējums ir konstatēts pasta pakalpojumu, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgos; tomēr šie samazinājumi nav statistiski nozīmīgi. Šie nav vienīgie tirgi, kuri uzrāda TDR vērtējuma samazinājumu salīdzinājumā ar 2012. gadu. Tika reģistrēts problēmu īpatsvara pieaugums pasta un fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu tirgos. Ir notikušas ievērojamas izmaiņas pasta pakalpojumu tirgus salīdzināmības vērtējumā. Izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgū arī konstatēts ievērojams salīdzināmības komponenta vērtējuma samazinājums.

Salīdzinājumā ar ES–28 valstīm pozitīvākais novērtējums dots dzelzceļa pakalpojumu, tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu un transportlīdzekļu nomas pakalpojumu

tirgiem. Dzelzceļa pakalpojumu tirgū pozitīvāk novērtēti visi komponenti, izņemot sūdzības; lai gan sūdzību īpatsvars ir samazinājies, šīs izmaiņas nav statistiski nozīmīgas. Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu tirgū salīdzināmības, gaidu un piedzīvoto problēmu vērtējuma dēļ ir uzlabojušies darbības rezultāti. Transportlīdzekļu nomas pakalpojumu tirgū ir reģistrēts pozitīvāks salīdzināmības komponenta vērtējums, kā arī mazāks problēmu īpatsvars. Gluži pretēji, sūdzību īpatsvars ir daudz lielāks nekā ES–28 vidējais rādītājs.

Ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu un pasta pakalpojumu tirgu novērtējums ir zemāks salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju. Divi pirmie no minētajiem tirgiem ir reģistrēti kā tirgi ar zemāku vērtējumu nekā vidējais rādītājs. Ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgū reģistrēti zemāki visu komponentu vērtējumi. Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu tirgus zemāka TDR vērtējuma pamatā ir lielāks problēmu īpatsvars un zemāks uzticības un gaidu vērtējums. Redzams, ka arī izvēles komponenta vērtējums ir zemāks salīdzinājumā ar ES–28 valstīm. Šķiet, ka lielākā atšķirība pasta pakalpojumu tirgū ir saistīta ar problēmu īpatsvaru, kurš Čehijā ir lielāks.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
36	Dzelzceļa pakalpojumi	5.6*	0.7*	0.6*	0.6*	-5*	-7.9*	
57	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	4.5*	0.4*	0.5*	0.6*	-2.9	-2.7	0.3*
23	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	3.9*	0.5*	0.4*	0.5*	-2.3	-9.6*	0
38	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	3.8*	0.4*	0.4*	0.6*	-1.1	20.6*	0.2
48	Bezrecepšu medikamenti	3.5*	0.4*	0.4*	0.5*	-1.2	2.1	0.5*
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
1	Augli un dārzeņi	-1.6	0.2	-0.1	-0.1	8.4*	-2.1	-0.2
3	Maize, graudi (pārstas), rīsi un makaroni	-1.3	0	-0.2	-0.2	2	14.1*	-0.1
5	Bezalkoholiskie dzērieni	-0.8	0.1	-0.1	-0.3*	0.5	25*	0
31	Pasta pakalpojumi	-0.8	0.4*	-0.2	0	7.7*	-4.6*	0.3
9	Mēbeles un māsasaimniecības piederumi	-0.6	0	-0.2	-0.1	0.2	0.6	0

Salīdzinājums ar ES–28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
36	Dzelzceļa pakalpojumi	5.5*	0.7*	0.5*	0.4*	-8.3*	-0.8	
35	Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	3.7*	0.5*	0.2	0.4*	-4.9*	7.3*	
38	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	2.2	0.5*	-0.2	0.4*	-3.3*	25.2*	-0.1
43	Kultūras un izklaides pakalpojumi	2.1	0.4*	0.1	0.3*	-0.8	-6.6*	0.6*
53	Brilles un kontaktlēcas	2.1	0.3*	0.2	0.2	-2.5*	-9.3*	0.2*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
16	Lietoti automobiļi	-6.1*	-0.2	-1.4*	-0.4*	4.9*	9.5*	0.3*
1	Augli un dārzeņi	-5.2*	0	-0.6*	-0.4*	14.3*	12.1*	-0.6*
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	-5.1*	-0.2*	-1*	-0.3*	7.4*	8.8*	0.3*
7	Apģērbi un apavi	-5.1*	-0.2	-0.4*	-0.3*	13.4*	15.4*	-0.6*
32	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	-4.8*	0	-0.7*	-0.6*	8*	6.8*	-1.3*

Dānija

		TDR katrā tirgū					
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts-ES28		
P R E C E S	Visi tirgi	77.6	0.5*	0	0.6*	0	
	Transportlīdzekļu degviela	85.4	3*	-1.6	0.5	8*	
	Izklaides preces	83.8	1.5	1.1	3*	2.3	
	Piena produkti	83.6	-0.5	-1.5*		2.6	
	Alkoholiskie dzērieni	83.3	-0.6	-0.4	1.6*	1.9	
	Bezalkoholiskie dzērieni	83.1	0.7	-1.3	1.6*	0.6	
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	83.0	-0.7	-2.5*	0.6	-1.3	
	Lielā sadzīves tehnika	82.8	1.4	1.3	0.7	1.5	
	Mazā sadzīves tehnika	81.9	0.3	0.5	1	0.3	
	Apkopes produkti	81.5	1.2	0.7	1.6	2	
	Brilles un kontaktlēcas	81.1	0.1	0.7		-1.2	
	Mēbeles un mājāsaimniecības piederumi	81.1	-0.7	1.2	0	0.9	
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	80.9	-0.8	-0.4	2*	-1.1	
	Bezrecepšu medikamenti	80.0	-0.2	-0.6	2.7*	-0.2	
	Visi preču tirgi	79.9	0.3	-0.3	1.9*	0.2	
	Jauni automobiļi	79.5	1.2	0.7	0.1	-0.1	
	Elektronikas preces	78.7	0.4	0.6	1.6	-2.2	
	Ķermeņa kopšanas produkti	78.7	-0.9	0.3	4.2*	-2.1	
	IST produkti	77.3	2.5*	1.3	-0.3	-1.7	
	Augļi un dārzeņi	75.9	-1	-2.4*	3.8*	-1.3	
	Apģērbi un apavi	75.4	0.7	-2.9*	1	-0.3	
	Lietoti automobiļi	71.1	2.4*	0.4	-1.7	0.2	
	Gaļa un gaļas produkti	70.7	-2.8*	-1	5.1*	-4.5*	
	P A K A L P O J U M I	Kultūras un izklaides pakalpojumi	85.4	0.2	0	0.5	2.4
		Maksas sporta pakalpojumi	84.1	1	-0.1	1.5	2.4
		Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	81.7	0.4	-0.8	0.6	-2
		Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	81.6	0.2	1.1	-1	0.5
		Aviolīniju pakalpojumi	81.1	0.2	-1	2.6*	0.5
Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres		79.8	0.4	-0.4	3.2*	0.6	
Dzelzceļa pakalpojumi		78.7	3.6*	-1.8	-3.1*	4.2*	
Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi		78.2				1.7	
Ūdensapgādes pakalpojumi		78.2	0.1	-1.4	1.7	3.7*	
Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi		77.3	0.5	-0.7	0.6	-1.3	
Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi		77.0	2.7*	-2.8*		2.6	
Gāzes pakalpojumi		77.0	0.6	-0.3	0.7	1.7	
Hipotēkas		76.8	-1.3	-0.1		6.2*	
Mājokļa apdrošināšana		76.2	0.4	1.6	-1.4	-1.4	
Visi pakalpojumu tirgi		76.1	0.6*	0.3	-0.4*	-0.1	
Transportlīdzekļu apdrošināšana		75.6	-0.4	1.5	-0.1	-3.9*	
Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi		75.6				0.8	
Elektroenerģijas pakalpojumi		75.4	1.6	-0.1	0.6	3.4	
Tramvaju, vietējo autobusu un metro...		75.3	0.9	-3.3*	-0.4	-1.1	
Dzīvības apdrošināšana		75.3	1.1	0.8		0.8	
Kafejnīcas, bāri un restorāni		75.2	-0.4	-2.8*	1.9*	-3.3	
Pasta pakalpojumi		74.9	0.5	-0.6	-2	-3.6	
Transportlīdzekļu apkopes un remonta...		74.5	-1.5	3*	-1.5	-0.6	
Aizdevumi, kredīti un kredītkartes		74.5	0.1	-0.7		0.5	
Apkopes pakalpojumi		74.0	-0.5	3.5*	-0.7	0.3	
Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi		73.5	0.8	1.1	0.5	2.9	
Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi		73.1	-0.6	2.2*	0.4	-2.9	
Bankas norēķinu kontu pakalpojumi		72.9	1.8	-0.4	2.4*	-1.1	
Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...		70.7	1.4	0.1	2.6*	1.2	
Televīzijas abonēšanas pakalpojumi		68.9	1.6	4.6*		-5.1*	
Interneta pakalpojumi		68.6	-0.4	0.9	1.5	-5.1*	
Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi		67.9	0	4.4*	0.5	-6.2*	

Vispārējie darbības rezultāti

Kopumā, Dānijas patērētāju novērtējums par tirgus darbības rezultātiem atbilst ES–28 vidējam rādītājam. Valsts TDR vērtējums ir palielinājies par 0,5 punktiem salīdzinājumā ar 2012. gadu. Uzlabojumi ir reģistrēti gan pakalpojumu, gan preču tirgos, bet tikai pakalpojumos tirgu gadījumā tie ir statistiski nozīmīgi.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Dānijā ir transportlīdzekļu degvielas, izklaides preču un piena produktu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir gaļas un gaļas produktu, lietotu

automobiļu un apģērbu un apavu tirgi. Dānijas transportlīdzekļu degvielas tirgus tiek vērtēts kā tirgus ar labākajiem darbības rezultātiem ES–28 valstīs.

Atsevišķu tirgu līmenī tikai transportlīdzekļu degvielas tirgus vērtējums bija ievērojami augstāks nekā ES–28 valstīs. Šā tirgus TDR vērtējuma pamatā ir salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumu pieaugums un mazāks problēmu īpatsvars.

Turklāt Dānijā divi tirgi ir saņēmuši ievērojami zemāku vērtējumu nekā ES–28 vidējais rādītājs, t. i., gaļas un gaļas produktu un elektronikas preču tirgi. Gaļas un gaļas produktu tirgū konstatēts augstāks problēmu līmenis un zemāks uzticības līmenis. Elektronikas preču tirgus vērtējums ir zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs, ar zemāku uzticības vērtējumu.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu ne preču tirgus, ne pakalpojumu tirgus nav daudz mainījies. Vērā ņemamākās izmaiņas preču tirgos ir transportlīdzekļu degvielas, IST produktu un lietotu automobiļu tirgu pozitīvo novērtējumu pieaugums. Kopš iepriekšējā gada samazinājies gaļas un gaļas produktu tirgus vērtējums.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Dānijā ir kultūras un izklaides pakalpojumu, maksas sporta pakalpojumu un ķermeņa kopšanas pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu, interneta pakalpojumu un TV abonēšanas pakalpojumu tirgi. Gan maksas sporta pakalpojumu, gan kultūras un izklaides pakalpojumu tirgus tiek novērtēts kā tirgus ar trešo labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs.

No atsevišķiem pakalpojumu tirgiem hipotēku, dzelzceļa pakalpojumu un ūdensapgādes pakalpojumu tirgu novērtējumi ir pozitīvāki nekā ES vidējais rādītājs. Hipotēku tirgus augstā vērtējuma pamatā ir mazāks problēmu īpatsvars un augstāks uzticības vērtējums. Ūdensapgādes tirgus saņēmis augstus uzticības un gaidu komponentu vērtējumus, un tajā ir mazāks sūdzību īpatsvars.

Mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu, interneta pakalpojumu un TV abonēšanas pakalpojumu tirgi ir pakalpojumu tirgi ar sliktākajiem darbības rezultātiem salīdzinājumā ar ES–28 valstīm. Visi šie sakaru pakalpojumi ir saņēmuši zemāku vērtējumu nekā ES–28 vidējais rādītājs. Kopumā salīdzinoši zema TV abonēšanas pakalpojumu vērtējuma pamatā ir sliktā salīdzināmība.

No visiem pakalpojumu tirgiem ir palielinājušies dzelzceļa pakalpojumu un juridisko un grāmatvedības pakalpojumu tirgu vērtējumi. Transportlīdzekļu apkopes, hipotēku un fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu tirgu vērtējumi ir samazinājušies, lai gan šīs izmaiņas nav statistiski nozīmīgas.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
36	Dzelzeļa pakalpojumi	3.6*	0.4*	0.3*	0.4*	-5.6*	5.2	
17	Transportlīdzekļu degviela	3*	0.4*	0.2	0.5*	-0.6	-23.9*	0.1
57	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	2.7*	0.2	0.4*	0.1	-4.8*	-3.3	0
13	IST produkti	2.5*	0.3*	0.1	0.2	-5.5*	7*	0.3*
16	Lietoti automobiļi	2.4*	0.2	0.4*	0.2	-2.5	0	0.2
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
2	Gaļa un gaļas produkti	-2.8*	-0.3*	-0.8*	-0.3*	-2.4	-14.3*	-0.2
23	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	-1.5	-0.2	-0.2	-0.1	1.2	5.4*	0
51	Hipotēkas	-1.3	-0.2	-0.3	-0.1	-0.2	-5.4*	-0.2
1	Augļi un dārzeņi	-1	-0.1	-0.5*	-0.1	-2.7	-9.8*	-0.3*
19	Ķermeņa kopšanas produkti	-0.9	-0.1	0	-0.1	1.2	24.1*	-0.1
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
17	Transportlīdzekļu degviela	8*	0.5*	0.8*	1.5*	-5.5*	8*	0.7*
51	Hipotēkas	6.2*	0	1.3*	0.8*	-6.1*	3.9	0.2
36	Dzelzeļa pakalpojumi	4.2*	0	0.8*	0.9*	-1	6.4*	
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	3.7*	-1.1*	1.1*	1.1*	-4.8*	-7.1*	
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	3.4	-1.1*	0.8*	1*	-8.4*	4.2*	0.6*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	-6.2*	-1.3*	-0.4*	0.2	12.2*	3.9*	0.9*
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	-5.1*	-1.7*	-0.3*	0	0.7	2.1	-0.1
34	Interneta pakalpojumi	-5.1*	-1.2*	-0.4*	0.1	6.5*	-5.2*	0.4*
2	Gaļa un gaļas produkti	-4.5*	-0.5*	-0.9*	0	6.1*	-0.7	0.1
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	-3.9*	-1.8*	-0.2*	0.4*	-1.5	16.8*	0

Vācija

TDR katrā tirgū					
■ gaidas ■ problēmas un sūdzības ■ uzticība ■ salīdzināmība					
2013.-2012.					
2012.-2011.					
2011.-2010.					
Valsts- ES28					
Visi tirgi	81.4	-0.1	2.6*	3*	3.8*
Bezalkoholiskie dzērieni	86.6	1.4*	1.8*	2.5*	4.2*
Apģērbi un apavi	86.3	3.2*	1.2	7.3*	10.6*
Piena produkti	85.0	0.7	0.6		4.1*
Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	84.8	0.6	2.9*	2.1*	2.8
P Augļi un dārzeņi	84.6	1.5*	3.1*	4.7*	7.4*
R Ķermeņa kopšanas produkti	84.1	-0.1	2.3*	2*	3.3*
E Alkoholiskie dzērieni	83.8	0.2	0.6	2.8*	2.4
C Lielā sadzīves tehnika	83.6	-0.9	3.2*	1.2	2.4
E Brilles un kontaktlēcas	83.3	-1	1.9*		1
E Grāmatas, žurnāli un laikraksti	83.2	-1.5*	3.5*	-2.4*	-1.2
S Gaļa un gaļas produkti	83.0	-0.6	4.2*	4.7*	7.7*
Visi preču tirgi	83.0	-0.2	2.5*	3*	3.2*
Mazā sadzīves tehnika	82.8	-2.5*	4.3*	0.1	1.2
Jauni automobiļi	82.5	1.1	0.6	3*	3
Izklaides preces	81.9	-2.5*	4.2*	3.2*	0.4
Apkopes produkti	81.9	0.2	2.1*	3.1*	2.4
Bezrecepšu medikamenti	81.7	-1.2	3.2*	2.5*	1.5
Mēbeles un mājtsaimniecības piederumi	81.7	-2*	3.2*	3.3*	1.5
IST produkti	81.5	-0.5	3.5*	3*	2.5
Elektronikas preces	81.3	-2.8*	3.4*	3*	0.4
Transportlīdzekļu degviela	79.2	1.1	1	0.7	1.8
Lietoti automobiļi	79.2	0.3	1.4	4*	8.3*
Kultūras un izklaides pakalpojumi	83.7	0.4	1	-0.5	0.7
Maksas sporta pakalpojumi	83.2	-0.2	2.3*	3.8*	1.5
Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	83.2	-1.6*	3.4*	1.1	-0.6
Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	82.9	0.7	5.1*		8.9*
P Īdensapgādes pakalpojumi	82.0	0.6	1.4	3.8*	7.6*
A Avioļinju pakalpojumi	81.8	-0.7	1.3	3.5*	1.1
K Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	81.7	1.7*	-0.4	3.2*	3.1
A Kafējnicas, bāri un restorāni	81.5	-1.3	3.1*	2*	2.9
L Elektroenerģijas pakalpojumi	81.4	2.2*	3.1*	2.2*	9.4*
A Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	81.4	-0.9	2.5*	3.6*	2.2
L Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	81.3	-0.2	2.1*	1.3	0.1
P Apkopes pakalpojumi	81.2	1	1.9*	4.2*	7.5*
O Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	81.1				6.3*
J Transportlīdzekļu apdrošināšana	81.1	-0.5	1.5	2.9*	1.6
U Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	80.5	0.4	2.8*	3.5*	6.5*
M Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	80.4	0.1	2.5*		5.9*
I Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	80.3				3.8*
Visi pakalpojumu tirgi	80.3	0	2.7*	2.9*	4.1*
H Hipotēkas	80.0	1.1	-0.1		9.4*
A Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	80.0	-1.1	3.5*		6.1*
T Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	80.0	-0.1	2.4*	1.7	4.9*
Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	79.0	-1.7	2.1*	2.3*	2.6
I Interneta pakalpojumi	78.7	-0.7	4.3*	8.7*	5*
D Dzīvības apdrošināšana	78.6	1.8*	1.3		4.2*
M Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	78.5	-1.5	3.7*	6.8*	4.5*
I Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	78.5	4.3*	4.3*	6.9*	9*
A Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	78.2	-0.3	3.3*	4.6*	7.5*
M Mājokļa apdrošināšana	78.1	-1.4	1.8*	2.9*	0.6
F Fiksētās tālrunu līnijas pakalpojumi	78.1	-1.6	4.7*	4.6*	2
P Pasta pakalpojumi	77.8	-3*	3.4*	-0.2	-0.8
G Gāzes pakalpojumi	77.4	-1.6	2.7*	4.3*	2.1
D Dzelzceļa pakalpojumi	77.2	2.8*	4.6*	2.1	2.7

Vispārējie darbības rezultāti

Vācijā patērētāju novērtējumi par tirgus darbības rezultātiem ir augstāki nekā novērots ES–28 valstīs kopumā; līdzīgi, gan preču, gan pakalpojumu tirgu darbības rezultāti pārsniedz ES–28 vidējo rādītāju. Ņemot vērā pakalpojumu un preču tirgu 2012. gada vērtējumus, netika konstatētas statistiski nozīmīgas atšķirības.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Vācijā ir bezalkoholisko dzērienu, apģērbu un apavu un piena produktu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, transportlīdzekļu degvielas un elektronikas preču tirgi.

Tādi Vācijas tirgi kā lielās sadzīves tehnikas, ķermeņa kopšanas produktu, bezalkoholisko dzērienu, apģērbu un apavu tirgi visi tiek vērtēti kā tirgi ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Gan gaļas un gaļas produktu, gan augļu un dārzeņu tirgus tiek vērtēts kā trešais labākais tirgus.

No atsevišķiem preču tirgiem kopā septiņu tirgu darbības rezultāti pārsniedz ES–28 vidējo rādītāju. Tirgi ar labākajiem darbības rezultātiem ir apģērbu un apavu tirgus un lietotu automobiļu tirgus — abu darbības rezultāti pārsniedz ES–28 vidējo rādītāju visu komponentu jomā. Grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgus ir vienīgais preču tirgus ar sliktāku darbības rezultātu nekā vidējais rādītājs; tomēr šī atšķirība nav statistiski nozīmīga.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu preču tirgu jomā apģērbu un apavu, bezalkoholisko dzērienu un augļu un dārzeņu tirgos konstatēti darbības rezultātu uzlabojumi. Tā pamatā apģērbu un apavu tirgū bija salīdzināmības, uzticības, gaidu un izvēles vērtējumu statistiski nozīmīgs pieaugums. Elektronikas preču, mazās sadzīves tehnikas, izklaides preču, mēbeļu un mājsaimniecības piederumu un grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgos konstatēti samazinājumi kopš iepriekšējā gada.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Vācijā ir kultūras un izklaides pakalpojumu, maksas sporta pakalpojumu un ķermeņa kopšanas pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir dzelzceļa pakalpojumu, gāzes pakalpojumu un pasta pakalpojumu tirgi.

Gan Vācijas ūdensapgādes, gan elektroenerģijas pakalpojumu tirgus tiek vērtēts kā tirgus ar labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Tādi tirgi kā TV abonēšanas pakalpojumu, tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu un apkopes pakalpojumu tirgi visi tiek novērtēti kā tirgi ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, bet investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar trešo labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs.

No atsevišķiem tirgiem kopā 16 Vācijas pakalpojumu tirgi ir saņēmuši augstāku vērtējumu nekā vidējais rādītājs. Elektroenerģijas pakalpojumu, hipotēku un investīciju produktu tirgu vērtējumi ir par 9 vai vairāk punktiem augstāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Tikai pasta pakalpojumu un ķermeņa kopšanas pakalpojumu tirgu vērtējumi ir zemāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, kas tomēr nav nozīmīgi.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu ir notikuši uzlabojumi investīciju produktu, dzelzceļa pakalpojumu, elektroenerģijas pakalpojumu, dzīvības apdrošināšanas un transportlīdzekļu nomas pakalpojumu tirgos. Gan pasta pakalpojumu tirgus, gan ķermeņa kopšanas pakalpojumu tirgus ir samazinājies kopš iepriekšējā gada.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	4.3*	0.5*	0.6*	0.3*	-3.3*	-23.5*	-0.5*
7	Apģērbi un apavi	3.2*	0.4*	0.7*	0.3*	1.7	5.1	0.3*
36	Dzelzceļa pakalpojumi	2.8*	0.3*	0.4*	0.1	-4.6*	15.4*	
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	2.2*	0.2	0.5*	0.1	-0.8	-29.7*	0.2
52	Dzīvības apdrošināšana	1.8*	0.3*	0.2	0.2	-1.2	-15.3*	-0.5*
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
31	Pasta pakalpojumi	-3*	-0.4*	-0.3*	-0.4*	2.2	-10.7*	-0.5*
10	Elektronikas preces	-2.8*	-0.3*	-0.4*	-0.3*	1.4	-24.1*	-0.3*
14	Izklaides preces	-2.5*	-0.4*	-0.3*	-0.3*	0.4	-12.6*	-0.4*
12	Mazā sadzīves tehnika	-2.5*	-0.5*	-0.4*	-0.3*	-2.3	-5.8*	-0.5*
9	Mēbeles un mājsaimniecības piederumi	-2*	-0.4*	-0.2*	-0.3*	-1.5	-22.2*	-0.4*

Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
7	Apģērbi un apavi	10.6*	1*	1.6*	0.9*	-9.3*	-19.1*	0.3*
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	9.4*	1.5*	1.2*	0.8*	-3.3*	-37.9*	2*
51	Hipotēkas	9.4*	1.1*	1.4*	0.9*	-4.2*	-28.1*	0.4*
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	9*	1*	1.2*	0.8*	-7.8*	-18.1*	0
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	8.9*	0.7*	1.2*	0.7*	-12.2*	-52.7*	0.6*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
18	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	-1.2	-0.1	-0.1	-0.2*	-0.1	3	-0.4*
31	Pasta pakalpojumi	-0.8	-0.2	-0.2*	-0.3*	-4.7*	-11.9*	0.4*
22	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	-0.6	0	-0.1	-0.2*	-0.6	0	-0.4*
39	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	0.1	-0.1	0	0	-2.6*	-11.6*	-0.5*
10	Elektronikas preces	0.4	-0.2*	0.2*	-0.2*	-3.8*	-20*	-0.5*

Igaunija

		TDR katrā tirgū							
		gaidas	problēmas un sūdzības	uzticība	salīdzināmība	2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28
	Visi tirgi	78.9				-1.6*	1.6*	-0.4*	1.3*
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	86.4				1.9*	-0.3	0.8	4.4*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	86.1				-0.5	0.4	0.8	1.7
	Piena produkti	84.5				0.2	0.5		3.5*
	Bezalkoholiskie dzērieni	84.1				0	0.9	0	1.6
P	Alkoholiskie dzērieni	83.6				0.8	0.7	1	2.2
R	Mazā sadzīves tehnika	82.7				1.2	0.7	2.2*	1.1
E	Bezrecepšu medikamenti	82.3				-3.2*	2.1*	1.6	2.2
C	Brilles un kontaktlēcas	82.2				-2.7*	4.5*		-0.1
E	Lielā sadzīves tehnika	81.6				-0.7	1.4	1.3	0.4
S	Ķermeņa kopšanas produkti	81.4				-2.2*	2.5*	0	0.7
	Izklaides preces	81.1				-0.7	1.9*	2.8*	-0.5
	Jauni automobiļi	80.9				-0.9	1.1	1.7	1.3
	Elektronikas preces	80.6				-1.7	1.2	1.2	-0.3
	Visi preču tirgi	80.1				-0.6*	1.2*	1.1*	0.4
	IST produkti	79.4				-1.8	2.1*	0.5	0.4
	Transportlīdzekļu degviela	78.9				1.5	0.1	0.6	1.5
	Gaļa un gaļas produkti	78.2				1.2	0.6	1.2	3
	Apkopes produkti	78.0				-1.6	2*	0.6	-1.5
	Mēbeles un mājaisaiņniecības piederumi	77.8				-3.4*	4.2*	-2*	-2.4
	Augļi un dārzeņi	76.4				0	1.3	-0.1	-0.8
	Apģērbī un apavi	70.3				2.4*	-3.1*	-0.2	-5.4*
	Lietoti automobiļi	66.2				-1.7	0.8	1.8	-4.7*
P	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	87.2				1.2	0.1	0.7	3.4*
A	Kultūras un izklaides pakalpojumi	83.0				-1.6*	0.6	0.2	0
K	Transportlīdzekļu apdrošināšana	82.9				-2.9*	0.7	0.4	3.4*
A	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	82.4				-2.5*	2.7*	-1.4	8.4*
L	Maksas sporta pakalpojumi	82.3				-1.7*	2.4*	-2.2*	0.7
P	Dzelceļa pakalpojumi	82.0				-0.5	-1.6	-1.5	7.5*
O	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	81.0				-4.1*	1.6	-1.8*	5*
J	Pasta pakalpojumi	80.9				-4.5*	2.4*	-2.1*	2.4
U	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	80.9				-2*	1.5	-0.8	-0.3
M	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	80.4				-0.9	0.7		6.5*
I	Mājokļa apdrošināšana	79.8				-1.7	1.6	-1.1	2.2
	Gāzes pakalpojumi	79.3				-0.9	1.8	-2.6*	4.1*
	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	78.7				-2.4*	2.4*	-1.2	4.6*
	Kafejnīcas, bāri un restorāni	78.7				0	0.5	1.1	0.1
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	78.4				-1.9	0.8	-0.8	2
	Aviolīniju pakalpojumi	78.4				-3.2*	0.6	-1.4	-2.2
	Interneta pakalpojumi	78.2				-1.2	2.9*	-1.1	4.5*
	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	78.2				-2.2*	1.7	-1	-0.4
	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	78.1				-2.6*	2.4*	-1.3	-1.1
	Visi pakalpojumu tirgi	78.0				-2.3*	1.8*	-1.5*	1.9*
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	77.9				-4.4*	1.5		3.4
	Dzīvības apdrošināšana	77.4				-4.2*	3*		3
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	76.7							1.9
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	76.7							0.2
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	76.5				-1.7	6.6*		2.4
	Ūdensapgādes pakalpojumi	76.0				0.4	1.8	-1	1.6
	Hipotēkas	74.7				-1	2*		4.1*
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	73.1				0.7	-0.1	-0.1	-2
	Apkopes pakalpojumi	72.3				-1.7	3.9*	-0.9	-1.4
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	70.8				-0.9	2.7*	0.3	1.3
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	70.2				-3.1*	2.6*	-0.5	-0.5
	Elektroenerģijas pakalpojumi	66.2				-8.3*	3.1*	-6.6*	-5.8*

Vispārējie darbības rezultāti

Igaunijas patērētāju novērtējumi par tirgu ir augstāki nekā ES–28 vidējais rādītājs (par 1,3 punktiem). Tā pamatā galvenokārt ir pakalpojumu tirgu novērtējumi, kas ir labāki nekā vidējais rādītājs (par 1,9 punktiem).

Salīdzinājumā ar 2012. gadu notika vispārējo TDR darbības rezultātu samazinājums (– 1,6). Arī šajā gadījumā tā pamatā galvenokārt ir pakalpojumu tirgu novērtējumi, kas ir samazinājušies par 2,3 punktiem.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Igaunijā ir maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu, grāmatu, žurnālu un laikrakstu un piena produktu tirgi. Bet trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, apģērbu un apavu un augļu un dārzeņu tirgi. Igaunijas maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgus tiek vērtēts kā tirgus ar trešo labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs.

No atsevišķiem preču tirgiem divu tirgu darbības rezultāti ir labāki nekā ES–28 vidējais rādītājs: maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu un piena produktu tirgi. Tikai maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgus uzticības vērtējums ir augstāks nekā vidējais rādītājs, bet salīdzināmības un gaidu vērtējumi ir augstāki abos tirgos.

Apģērbu un apavu un lietotu automobiļu tirgi ir tie divi tirgi, kuriem ir zemāki vērtējumi nekā ES–28 vidējais rādītājs. Arī šajā gadījumā abi tirgi saņēmuši sliktus salīdzināmības un uzticības novērtējumus, bet apģērbu un apavu tirgū ir arī augsts problēmu īpatsvars. Pārsteidz, ka lietotu automobiļu tirgū ir zemāks sūdzību līmenis.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu ir notikusi pozitīva attīstība tādos preču tirgos kā apģērbu un apavu un maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgi. Abu tirgu vērtējumi ir labāki nekā iepriekšējā gadā, un to gaidu vērtējumi ir augstāki. Maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgus saņēmis augstākus salīdzināmības un uzticības vērtējumus, bet arī šajā gadījumā tas nav statistiski nozīmīgi. Pretēji tam, bezrecepšu medikamentu, mēbeļu un mājsaimniecības piederumu, briļļu un kontaktlēcu un ķermeņa kopšanas produktu tirgi ir saņēmuši zemākus vērtējumus nekā 2012. gadā. Bezrecepšu medikamentu tirgū konstatēts zems gaidu līmenis, bet mēbeļu tirgū ir zemāks salīdzināmības komponenta vērtējums.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Igaunijā ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, kultūras un izklaides pakalpojumu un transportlīdzekļu apdrošināšanas tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir elektroenerģijas pakalpojumu, ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu un investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu tirgi.

Gan dzelzceļa pakalpojumu, gan bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgus Igaunijā ir novērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Ķermeņa kopšanas pakalpojumu tirgus tiek vērtēts kā trešais labākais tirgus.

No atsevišķiem pakalpojumu tirgiem trīs tirgiem ir augstāki vērtējumi nekā ES–28 vidējais rādītājs. Igaunijas patērētāji novērtē bankas norēķinu kontu pakalpojumu, dzelzceļa pakalpojumu un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgus labāk nekā ES–28 valstīs kopumā. Visiem trīs tirgiem ir augstāki salīdzināmības vērtējumi. Bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgus ir saņēmis arī augstākus uzticības un gaidu vērtējumus, un tajā ir mazāks sūdzību īpatsvars. Dzelzceļa pakalpojumu tirgus ir saņēmis augstākus uzticības, salīdzināmības un gaidu vērtējumus, un tajā ir mazāks problēmu īpatsvars salīdzinājumā ar ES–28 valstīm.

No otras puses, elektroenerģijas pakalpojumi ir saņēmuši zemāku vērtējumu nekā ES–28 vidējais rādītājs. Tirgus ir ieguvis zemākus salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumus, bet ir mazāk sūdzību un labāks izvēles vērtējums.

Tikai trīs pakalpojumu tirgos pa gadiem ir notikuši uzlabojumi: ūdensapgādes, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumu tirgos; tomēr šīs atšķirības nav statistiski nozīmīgas. Salīdzinājumā ar 2012. gadu stāvoklis pasliktinājies lielākajā daļā no pakalpojumu tirgiem, 15 tirgu vērtējumi samazinājušies pa gadiem. Nozīmīgākie samazinājumi vērojami elektroenerģijas pakalpojumu, pasta pakalpojumu un

juridisko un grāmatvedības pakalpojumu tirgos. Pirmā tirgus samazinājuma pamatā ir salīdzināmības un uzticības komponentu vērtējumu pazemināšanās. Šo samazinājumu varētu saistīt ar elektroenerģijas tirgus atvēršanu 2013. gada 1. janvārī.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
7 Apģērbi un apavi	2.4*	-0.1	0.2	0.7*	-3.2	16.6*	0.6*	
3 Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	1.9*	0.2	0.2	0.2*	-2.5	32.5*	0.3*	
17 Transportlīdzekļu degviela	1.5	0	0.5*	0.2	-0.1	29.6*	0.4*	
22 Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	1.2	0.2	0	0.2	-0.8	-23*	0.1	
2 Gaļa un gaļas produkti	1.2	0.1	0.2	0	-3.3	12.4*	0.3*	
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
46 Elektroenerģijas pakalpojumi	-8.3*	-2.1*	-1.2*	-0.1	-1.7	-0.8	(note)	
31 Pasta pakalpojumi	-4.5*	-0.9*	-0.4*	-0.2	3.7	-5.1	0.3	
57 Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	-4.4*	-0.9*	-0.4*	-0.5*	-0.2	-6.7*	-0.2	
52 Dzīvības apdrošināšana	-4.2*	-1*	-0.5*	-0.2	-0.4	8.1*	-0.4*	
32 Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	-4.1*	-0.7*	-0.6*	-0.2	2.4	-5.8*	0	
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
26 Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	8.4*	0.7*	1.3*	0.8*	-7.2*	-13.6*	0.4*	
36 Dzelzeļa pakalpojumi	7.5*	0.7*	0.8*	0.6*	-12.8*	-3.1		
58 Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	6.5*	0.5*	1*	0.6*	-6.1*	-16.2*	0.2*	
32 Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	5*	0.3*	0.8*	0.6*	-3.3*	-3.1	0	
33 Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	4.6*	0.3*	0.9*	0.5*	-2.2	-4.3*	0.5*	
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
46 Elektroenerģijas pakalpojumi	-5.8*	-0.8*	-1*	-0.5*	1.4	-15.9*	0.6*	
7 Apģērbi un apavi	-5.4*	-1.1*	-0.4*	-0.2	7.2*	7.8*	-0.8*	
16 Lietoti automobiļi	-4.7*	-0.9*	-1.2*	-0.2	-2.9	-27.1*	0.3*	
9 Mēbeles un mājaisaimniecības piederumi	-2.4	-0.6*	-0.3*	-0.1	0.1	-2.2	-0.2	
37 Avioliņiju pakalpojumi	-2.2	-0.4*	-0.2	-0.3*	0.1	-4.6*	-1.1*	

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Īrijā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, piena produktu un bezalkoholisko dzērienu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, gaļas un gaļas produktu un transportlīdzekļu degvielas tirgi.

Aplūkojot atsevišķus preču tirgus, redzams, ka lielākais darbības rezultātu novērtējumu pieaugums noticis IST produktu tirgū, kurš ir nedaudz, bet ne nozīmīgi, palielinājies par 1,5 procentpunktiem salīdzinājumā ar 2012. gadu. Līdzīgi, nedaudz ir palielinājies lielās sadzīves tehnikas tirgus.

Tomēr gaļas un gaļas produktu tirgus novērtējumi bija sliktāki salīdzinājumā ar 2012. gadu. To, iespējams, varētu saistīt ar zirgu gaļas skandālu, kurš bija sācies Eiropā pirms aptaujas datu vākšanas sākuma.¹²¹ Arī augļu un dārzeņu tirgus vērtējums samazinājās par 2,8 procentpunktiem, un tā pamatā bija sliktāks uzticības komponenta novērtējums un problēmu un sūdzību īpatsvara pieaugums.

Salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju vienīgais Īrijas preču tirgus, kurš novērtēts atšķirīgi, ir piena produktu tirgus. Šim tirgum Īrijas patērētāji ir devuši par 4,2 procentpunktiem augstāku novērtējumu nekā ES–28 vidējais rādītājs. Apģērbu un apavu tirgus vērtējums ir augstāks nekā ES–28 vidējais rādītājs; tomēr šī atšķirība nav statistiski nozīmīga.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Īrijā ir kultūras un izklaides pakalpojumu, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir hipotēku, bankas norēķinu kontu pakalpojumu un investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu tirgi. Īrijas bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgus ir ierindots 26. vietā ES–28 valstīs, bet transportlīdzekļu nomas pakalpojumu tirgus ir 27. vietā.

Aplūkojot atsevišķus pakalpojumu tirgus Īrijā, redzams, ka novērtējumos nav notikušas statistiski nozīmīgas izmaiņas salīdzinājumā ar 2012. gadu. Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumu, ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu un mājokļa apdrošināšanas tirgos bija notikuši daži nelieli uzlabojumi. Gāzes pakalpojumu un ūdensapgādes pakalpojumu tirgiem klājies sliktāk.

Kopumā, salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju Īrijā labāko novērtējumu ir saņēmuši piena produktu, bezsaistes azartspēļu pakalpojumu un elektroenerģijas pakalpojumu tirgi. Sliktākie tirgus darbības rezultāti salīdzinājumā ar ES–28 valstīm ir bankas norēķinu kontu pakalpojumu, hipotēku un investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu tirgiem.

¹²¹ <http://ec.europa.eu/food/food/horsemeat/>

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	2.5	0.2	0.4*	0.1	-3.4	1.4	0
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	2.2	0.2	0.3*	0.3*	0	-7.8*	-0.1
29	Mājokļa apdrošināšana	2	0.2	0.2	0.2	-3.2*	13.4*	0.1
23	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	1.5	0.1	0.3	0.1	-1.4	-0.6	-0.1
13	IST produkti	1.5	-0.1	0.2	0.2	-4.3	0.7	0.2
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
2	Gaļa un gaļas produkti	-5.3*	-0.1	-1.6*	-0.3*	1.2	0.1	0
47	Gāzes pakalpojumi	-2.9*	-0.4*	-0.2	-0.3*	4*	-5.4*	-0.2
1	Augļi un dārzeņi	-2.8*	-0.2	-0.4*	-0.1	4.4*	18.4*	-0.3*
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	-2.5*	-0.3	-0.1	-0.7*	-0.9	-5.3	
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-1.7	-0.1	-0.1	-0.2	3.4	-2.5	-0.2
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
55	Piena produkti	4.2*	0.4*	0.6*	0.5*	-1.7	12.4*	0.2*
59	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	3.1	0	0.4*	0.9*	-0.1	7.2*	-0.1
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	3.1	0.2	0.7*	0.3*	-1.3	18.2*	0.1
7	Apģērbi un apavi	2.3	0.3*	0.5*	0.3*	1.9	5.7*	-0.1
8	Apkopes produkti	2	0.1	0.5*	0.2*	-1.2	5.6*	-0.4*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	-10.9*	-0.8*	-1.6*	-1.1*	10.6*	6*	-1.7*
51	Hipotēkas	-7.6*	-0.7*	-1*	-1.2*	1.7	2.8	-2*
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	-6.2*	-0.6*	-0.7*	-0.8*	4.8*	2.1	-1.1*
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	-5.6*	-0.9*	-0.1	-0.8*	7.4*	-9.5*	
38	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	-5.2*	-0.4*	-0.4*	-0.6*	8.6*	10.3*	-0.2

Grieķija

TDR katrā tirgū				2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts - ES28
■ gaidas ■ problēmas un sūdzības ■ uzticība ■ salīdzināmība							
	Visi tirgi	79.7		2.6*	-0.3*	1.6*	2.1*
	Brilles un kontaktlēcas	84.8		0.8	0.2		2.6
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	84.4		1.8*	-1.5*	0.7	0
	Ķermeņa kopšanas produkti	83.7		3.6*	-1.6*	3.5*	3
	Mazā sadzīves tehnika	83.6		2.3*	0.6	0.8	2
P	Bezalkoholiskie dzērieni	83.4		1.3	1	0.7	0.9
R	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	83.1		1.8*	-0.1	-0.1	1.1
E	Elektronikas preces	82.9		1.7*	-1	2.9*	2
C	Izklaides preces	82.9		2.1*	-1.8*	6.4*	1.3
E	Jauni automobiļi	82.6		4.6*	-2.3*	2.2*	3
S	Alkoholiskie dzērieni	82.6		2.4*	-0.3	1.5	1.2
	Mēbeles un mājaisaimniecības piederumi	82.4		1.2	0.7	2.9*	2.2
	Lielā sadzīves tehnika	82.2		2.9*	-1.3	1.8*	0.9
	IST produkti	82.0		0.3	0.4	1.3	3.1
	Visi preču tirgi	81.9		2.1*	-0.4	2*	2.1*
	Bezrecepšu medikamenti	81.7		1	-1.4	-0.3	1.6
	Apkopes produkti	81.5		1.4	-0.8	6.6*	2
	Piena produkti	81.5		1.3	-0.5		0.5
	Apģērbi un apavi	80.9		2.6*	2.8*	0.7	5.2*
	Augļi un dārzeņi	80.7		1.2	0.6	-0.1	3.5
	Gāja un gaļas produkti	79.8		0.7	0	0.7	4.5*
	Lietoti automobiļi	79.7		2.4*	1.7	2.9*	8.8*
	Transportlīdzekļu degviela	73.0		5.9*	-2.8*	-0.5	-4.4*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	85.1		0.5	-0.2	-1	1.3
	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	82.5		4*	-0.2	2.2*	3.9*
	Maksas sporta pakalpojumi	82.0		0.7	0.4	3.8*	0.3
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	82.0		1.7*	-1.3	1	-1
	Aviolīniju pakalpojumi	82.0		0.8	0.3	-0.7	1.3
P	Brīvdienų ceļojumu paketes un tūres	81.9		4.5*	-0.8	5.6*	2.7
A	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	81.6		3.1*	4.4*		7.6*
K	Kafejnīcas, bāri un restorāni	81.2		1.9*	-0.8	3.4*	2.7
A	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	81.0		3.1*	1	-0.6	5*
L	Pasta pakalpojumi	80.5		2.1*	-0.5	0.7	2
P	Izmitināšanas vietas brīvdienų pavadīšanai	80.0		2.4*	0	3.2*	-1.2
O	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	79.7					4.9*
J	Transportlīdzekļu apdrošināšana	79.3		1.8*	-0.3	0.5	-0.2
U	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	79.3		2.5*	-0.4	2.8*	4.2*
M	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	79.1		2.2*	0		4.6*
I	Gāzes pakalpojumi	78.5		1.9	2.9*	-2*	3.2
	Mājokļa apdrošināšana	78.4		6.3*	-3.5*	2.2*	0.8
	Interneta pakalpojumi	78.4		0.9	1.5	3.7*	4.7*
	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	78.3		3.4*	-0.1	1	4.3*
	Visi pakalpojumu tirgi	78.2		3.1*	-0.3	1.3*	2.1*
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	77.8		4.7*	2.9*	6.4*	7.1*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	77.6		4.6*	2.4*	5.9*	8.2*
	Apkopes pakalpojumi	76.8		4.1*	-1.9	5.1*	3.1
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	76.4		1.9	3.5*	-4*	0
	Dzelzceļa pakalpojumi	76.3		4.5*	-0.1	-2.6*	1.9
	Dzīvības apdrošināšana	76.2		5.2*	-2		1.8
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	75.8		3.7*	0.1	4.7*	1.8
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	74.1					-2.3
	Hipotēkas	73.5		6.7*	-3*		2.9
	Ūdensapgādes pakalpojumi	72.6		2.6*	-2.2	-1.9	-1.9
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	70.9		5.5*	-4.9*		-3
	Elektroenerģijas pakalpojumi	65.2		4.2*	-6.8*	-3.1*	-6.8*

Vispārējie darbības rezultāti

Patēriņa tirgu novērtējums Grieķijā ir vidēji augstāks nekā ES–28 valstīs kopumā. Tas attiecas gan uz preču, gan uz pakalpojuma tirgiem (katrā gadījumā + 2,1 punkta atšķirība). Turklāt abos tirgos reģistrēti salīdzināmības un uzticības vērtējumi, kas ir augstāki par vidējo rādītāju.

Salīdzinot ar 2012. gada vērtējumu, abos tirgos ir notikuši uzlabojumi (preču tirgū + 2,1; pakalpojumu tirgū + 3,1). Kopumā, salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu Grieķijas tirgos konstatēts uzlabojums 2,6 punktu apmērā.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Grieķijā ir briļļu un kontaktlēcu, grāmatu, žurnālu un laikrakstu un ķermeņa kopšanas produktu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir transportlīdzekļu degvielas, lietotu automobiļu un gaļas un gaļas produktu tirgi. Gan jaunu automobiļu, gan briļļu un kontaktlēcu tirgus Grieķijā tiek vērtēti kā tirgus ar trešo labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs.

No atsevišķiem preču tirgiem lietotu automobiļu (4. vieta) un apģērbu un apavu (6. vieta) tirgiem ir augstāki vērtējumi nekā ES–28 vidējais rādītājs. Abos tirgos reģistrēts zems problēmu līmenis un augsti salīdzināmības un gaidu vērtējumi. Arī lietotu automobiļu tirgū ir salīdzinoši augsts uzticības vērtējums. Transportlīdzekļu degviela ir vienīgais Grieķijas preču tirgus, kura vērtējums ir zemāks nekā ES vidējais rādītājs; tajā ir salīdzinoši slikti gaidu, salīdzināmības un uzticības vērtējumi un salīdzinoši liels problēmu un sūdzību īpatsvars.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu transportlīdzekļu degvielas tirgus uzrāda lielākos uzlabojumus, kuru pamatā ir augstāks uzticības līmenis un mazāk problēmu. Vēl 12 tirgos ir konstatētas pozitīvas izmaiņas.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Grieķijā ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, transportlīdzekļu nomas pakalpojumu un maksas sporta pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir elektroenerģijas pakalpojumu, aizdevumu, kredītu un kredītkaršu un ūdensapgādes pakalpojumu tirgi. Transportlīdzekļu nomas pakalpojumu tirgus tiek vērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, bet tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu un TV abonēšanas pakalpojumu tirgi ir novērtēti kā tirgi ar trešo labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs.

No atsevišķiem pakalpojumu tirgiem investīciju produktu, TV abonēšanas pakalpojumu un ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgu vērtējumi ir augstāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju. Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu tirgū ir augsti salīdzināmības un gaidu vērtējumi un mazs sūdzību īpatsvars. TV abonēšanas pakalpojumu tirgū ir salīdzinoši maz problēmu un salīdzinoši augsti uzticības un gaidu līmeņi. Ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgū ir augstāki uzticības un gaidu vērtējumi. Elektroenerģijas pakalpojumu tirgus ir tirgus, kura darbības rezultāti ir ievērojami sliktāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Neraugoties uz to, gan aizdevumu, kredītu un kredītkaršu, gan bezsaistes azartspēļu pakalpojumu tirgum ir salīdzinoši slikts vērtējums.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu pakalpojumu tirgos lielākos uzlabojumus ir piedzīvojuši hipotēku, mājokļa apdrošināšanas un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgi. Vēl 20 tirgos ir konstatēts pozitīvs vērtējuma pieaugums. Hipotēku tirgus pieauguma pamatā ir augsti uzticības un gaidu komponentu vērtējumi un mazs problēmu īpatsvars. Mājokļa apdrošināšanas tirgū ir uzlabojušies uzticības, gaidu un salīdzināmības vērtējumi.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
51 Hipotēkas	6.7*	0.5*	0.9*	0.9*	-6*	7.6*	0.4*	
29 Mājokļa apdrošināšana	6.3*	0.7*	0.9*	0.7*	-2.9*	7.2*	0.5*	
17 Transportlīdzekļu degviela	5.9*	0.3*	1.2*	0.4*	-6*	-0.9	-0.3*	
58 Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	5.5*	0.5*	0.9*	0.5*	-4.6*	10.1*	-0.1	
52 Dzīvības apdrošināšana	5.2*	0.6*	0.6*	0.6*	-4.7*	9.9*	0.3*	
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
13 IST produkti	0.3	0	0.1	-0.1	-0.8	-5.6*	-0.3*	
22 Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	0.5	-0.1	0.1	0.1	-1.7	51.3*	-0.3*	
42 Maksas sporta pakalpojumi	0.7	0	0.1	0.2	0.5	0.7	0.1	
2 Gaļa un gaļas produkti	0.7	0.1	0.3*	0	1.4	-11.8*	-0.6*	
53 Brilles un kontaktlēcas	0.8	0.2	0.2	-0.1	-0.3	-13.7*	-0.1	
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
16 Lietoti automobiļi	8.8*	0.7*	1.5*	0.4*	-12.2*	2.5	-0.7*	
28 Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	8.2*	1.4*	0.7*	0.6*	-6.7*	-6.7*	-0.4*	
54 Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	7.6*	0.7*	0.9*	0.5*	-13.3*	13.2*	-0.4*	
20 Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	7.1*	0.8*	0.9*	0.6*	-7.2*	-3.7	-0.4*	
7 Apģērbi un apavi	5.2*	0.6*	0.6*	0.1	-10.3*	9*	-0.4*	
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
46 Elektroenerģijas pakalpojumi	-6.8*	-0.5*	-0.9*	-1.4*	-1	19.6*		
17 Transportlīdzekļu degviela	-4.4*	-0.1	-0.2*	-1.2*	3.6*	15.7*	-0.9*	
58 Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-3	0.4*	-0.8*	-0.6*	2.8	14.3*	-1.2*	
59 Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	-2.3	-0.5*	-0.3*	-0.1	-0.4	12.9*	-1.5*	
45 Ūdensapgādes pakalpojumi	-1.9	-0.1	-0.1	-0.6*	-2	25.2*		

Spānija

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28	
	Visi tirgi	73.2	-0.7*	0.5*	-2.5*	4.4*
	Bezalkoholiskie dzērieni	82.8	-1.3	1.7*	2.5*	0.3
	Piena produkti	82.7	0.3	0.2		1.8
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	82.5	-1	-0.3	2.9*	-1.9
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	82.4	-0.7	1	-0.1	0.4
P	Brilles un kontaktlēcas	82.3	-0.7	-1.1		0
	Mazā sadzīves tehnika	80.1	-0.2	0.3	1.7	-1.6
R	Mēbeles un mājaisaimniecības piederumi	79.8	0.8	1.9*	-0.4	-0.4
E	Ķermeņa kopšanas produkti	79.2	-1.5	0.8	-0.1	-1.5
C	Apkopes produkti	79.0	-1.5	1.4	3.2*	-0.5
E	Alkoholiskie dzērieni	78.6	-1.1	1.6	-2.2*	-2.7
S	Augļi un dārzeņi	78.5	-1.3	1.9	-2.8*	1.3
	Izklaides preces	78.4	0.7	-1.4	1.5	-3.1
	Visi preču tirgi	78.4	-0.8*	0.9*	-0.3	-1.4*
	Elektronikas preces	78.2	0.1	0.7	-1.2	-2.7
	Apģērbi un apavi	78.1	1.9	0.7	-1.9	2.3
	Lielā sadzīves tehnika	78.0	-1.6	1.3	0.3	-3.3
	Gaļa un gaļas produkti	77.7	-2.9*	1.6	-1.7	2.4
	Bezrecepšu medikamenti	76.9	-0.9	0	-0.1	-3.2
	Jauni automobiļi	76.6	-1.9*	3.7*	-1.6	-3
	Lietoti automobiļi	73.1	-0.1	3.6*	-5.9*	2.1
	IST produkti	72.0	-1.6	-0.5	-2.4*	-7*
	Transportlīdzekļu degviela	68.8	-1.2	0.6	-6*	-8.6*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	82.5	0.9	0.1	1.8*	-1.3
	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	81.4	1.6	0.3	1.3	0.2
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	79.6	-1.1	0.2	1.6*	-3.4
	Maksas sporta pakalpojumi	79.2	0.9	-1.9*	0.5	-2.5
	Kafejnīcas, bāri un restorāni	77.4	-0.9	-0.8	1.9*	-1.1
P	Transportlīdzekļu apdrošināšana	76.8	1.7	0.7	-1	-2.6
A	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	76.8	2.7*	-1.1	-1.8	-1.8
K	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	76.5				0
A	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	76.3	-0.7	2.7*	-3*	-2.9
L	Pasta pakalpojumi	76.2	1.2	0.1	-2.6*	-2.4
P	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	74.7	-1.4	0.3	-1.8	-1.7
O	Dzelzceļa pakalpojumi	74.4	0.3	-0.9	-2.1*	-0.1
J	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	74.1				-0.7
U	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	72.3	-1.1	3.1*	-2.3	-2.8
M	Aviolīniju pakalpojumi	70.4	0.7	-0.8	-3.2*	-10.2*
I	Mājokļa apdrošināšana	70.0	-2.7*	2.2	-1	-7.6*
	Visi pakalpojumu tirgi	69.7	-0.5*	0.2	-4.2*	-6.4*
	Gāzes pakalpojumi	69.4	-0.2	0.6	-3.4*	-5.9*
	Apkopes pakalpojumi	68.7	-0.3	-5.1*	0.6	-5*
	Dzīvības apdrošināšana	68.3	-0.5	0.5		-6.1*
	Ūdensapgādes pakalpojumi	67.6	-0.3	-0.7	-7.5*	-6.9*
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	66.4	-1.8	5.4*		-7.6*
	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	65.8	-1.5	0.7	-4.9*	-10.2*
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	65.3	-2.5	0.8		-9.1*
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	64.0	2.2	0.7	-8.2*	-6.6*
	Interneta pakalpojumi	62.0	-1.3	3.1*	-9.8*	-11.6*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	58.9	-2.5	-4.1*	-2.4*	-10.6*
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	58.6	-3.8*	-1.2		-15.3*
	Elektroenerģijas pakalpojumi	58.5	-1.4	4.6*	-14.4*	-13.5*
	Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	57.3	0.2	2.3	-11.6*	-16.7*
	Hipotēkas	55.6	0.4	2.8*		-15*
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	55.6	-3.7*	-3.6*	-4.7*	-18.4*

Vispārējie darbības rezultāti

Spānijā vidējie patēriņa tirgu darbības rezultāti ir daudz zemāki nekā ES–28 valstīs kopumā, t. i., zemāki par – 4,4 punktiem. Lielā mērā tā pamatā ir ļoti zems pakalpojumu tirgu salīdzinošais vērtējums, kas ir zemāks par – 6,4. Arī vidējais Spānijas preču tirgus vērtējums ir zemāks nekā ES–28 valstīs, t. i., zemāks par – 1,4 punktiem.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu kopējie tirgu novērtējumi ir samazinājušies, un tā pamatā ir zemāki preču tirgu vērtējumi un pakalpojumu tirgu novērtējumu lejupslīde, kas tomēr nav nozīmīga.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Spānijā ir bezalkoholisko dzērienu, piena produktu un grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir transportlīdzekļu degvielas, IST produktu un lietotu automobiļu tirgi. Tādi Spānijas tirgi kā jaunu automobiļu, lielās sadzīves tehnikas un transportlīdzekļu degvielas tirgi visi ir ierindoti 26. vietā ES–28 valstīs. IST produktu tirgus ir ierindots 27. vietā.

No atsevišķiem preču tirgiem nav tāda tirgus, kura darbības rezultāti statistiski nozīmīgi pārsniedz ES–28 vidējo rādītāju; kaut arī gan gaļas un gaļas produktu, gan apģērbu un apavu tirgus vērtējums ir nedaudz augstāks. Tikai divu preču tirgu vērtējumi ir zemāki nekā vidējais rādītājs; tie ir transportlīdzekļu degvielas un IST produktu tirgi. Transportlīdzekļu degvielas tirgū ir zemāki uzticības, salīdzināmības un gaidu vērtējumi; arī IST produktu tirgū ir zemāks uzticības vērtējums un lielāks sūdzību īpatsvars.

Preču tirgi nevar ziņot par statistiski nozīmīgiem uzlabojumiem salīdzinājumā ar 2012. gadu; neraugoties uz to, apģērbu un apavu un mēbeļu un mājsaimniecības piederumu tirgos konstatēti lielākie pozitīvu novērtējumu pieaugumi. Gaļas un gaļas produktu un jaunu automobiļu tirgos ir konstatēti ievērojami samazinājumi. Gaļas un gaļas produktu tirgus ir piedzīvojis zemākus uzticības un gaidu vērtējumus un lielu problēmu īpatsvaru; iespējams, ka tā pamatā ir zirgu gaļas skandāls, par kuru plaši ziņoja visā Eiropā, pirms sākās datu vākšana 2013. gada janvārī. Jaunu automobiļu tirgus ir saņēmis sliktu salīdzināmības vērtējumu.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Spānijā ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai un kultūras un izklaides pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir bankas norēķinu kontu pakalpojumu, hipotēku un mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgi.

Tādi Spānijas tirgi kā TV abonēšanas pakalpojumu, ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, elektroenerģijas pakalpojumu un hipotēku tirgi visi ir ierindoti 26. vietā ES–28 valstīs.

Visi turpmāk minētie tirgi ir ierindoti 27. vietā ES–28 valstīs: investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti, apkopes pakalpojumi, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi, juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi, interneta pakalpojumi, avioliņiju pakalpojumi, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumi, bankas norēķinu kontu pakalpojumi, mājokļa apdrošināšana, dzīvības apdrošināšana, aizdevumi, kredīti un kredītkartes, IST produkti un kultūras un izklaides pakalpojumi.

Atsevišķu tirgu līmenī Spānijā kopā 17 pakalpojumu tirgu vērtējumi ir zemāki nekā ES–28 vidējais rādītājs.

Tādos tirgos kā bankas norēķinu kontu pakalpojumu, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu, aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgi visos vērtējums ir par vairāk nekā 15 procentpunktiem zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs. Visos trīs tirgos ir ļoti augsts problēmu līmenis (bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgū: – 23 punkti, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgū: – 21 un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgū: – 14), un tie arī saņēmuši salīdzinoši zemu uzticības, gaidu un salīdzināmības komponentu vērtējumus. Vienīgie tirgi, kas saņēmuši ES–28 vidējam rādītājam līdzīgus vērtējumus, ir izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai, bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumu un dzelzceļa pakalpojumu tirgi.

Transportlīdzekļu nomas pakalpojumu vērtējums ir mainījies pozitīvi, bet aizdevumu, kredītu un kredītkaršu, bankas norēķinu kontu pakalpojumu un mājokļa apdrošināšanas tirgu

vērtējumi — negatīvi. Transportlīdzekļu nomas pakalpojumu tirgus ir piedzīvojis uzticības, salīdzināmības un gaidu vērtējumu pieaugumu. Aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgū ir zemāki uzticības un gaidu līmeņi apvienojumā ar augstākiem problēmu līmeņiem.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
38	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	2.7*	0.3*	0.4*	0.3*	-0.2	-3.7*	0
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	2.2	0.3*	0.1	0.2	-3.4	-0.6	0.1
7	Apģērbi un apavi	1.9	0.2	0.2	0	-3.5	-5*	-0.2
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	1.7	-0.1	0.4*	0.2	-2.7	-10.2*	0
39	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	1.6	0.1	0.1	0.1	-2.9	-16.4*	0
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-3.8*	-0.2	-0.8*	-0.3	3.3	-5*	0
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	-3.7*	-0.1	-0.7*	-0.1	8.1*	1.3	-0.6*
2	Gaļa un gaļas produkti	-2.9*	0	-0.6*	-0.2	4.2*	-20.2*	0
29	Mājokļa apdrošināšana	-2.7*	-0.4*	-0.1	-0.3	4.3*	-3.2	-0.2
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	-2.5	-0.5*	-0.4*	0.1	2.2	-1.8	0

Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
2	Gaļa un gaļas produkti	2.4	0.3*	0.3*	0.1	-3.4*	-8*	0
7	Apģērbi un apavi	2.3	0.5*	-0.1	0.1	-7.2*	5.4*	0.1
16	Lietoti automobiļi	2.1	0	0.7*	0.2	-1.3	19.4*	-0.3*
55	Piena produkti	1.8	0.3*	0.1	0.1	-3.3*	24.9*	0.1
1	Augļi un dārzeņi	1.3	0.3*	-0.1	0	-5.4*	4.2	0.2*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	-18.4*	-1.3*	-2.6*	-1.5*	23.4*	18*	-0.8*
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	-16.7*	-0.9*	-2.5*	-1.6*	20.5*	9.3*	-0.7*
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-15.3*	-1.4*	-2.3*	-1.3*	13.5*	15.3*	-0.8*
51	Hipotēkas	-15*	-1.5*	-2.8*	-1.3*	4.8*	15.5*	-1.6*
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	-13.5*	-1.2*	-1.9*	-1.3*	12.3*	5.9*	-1.4*

Francija

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28	
	Visi tirgi	79.7	1.9*	-0.8*	4.3*	2.1*
	Apģērbi un apavi	85.2	2.2*	2*	4.9*	9.5*
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	83.7	2.1*	0.6	1.8*	1.7
	Bezalkoholiskie dzērieni	83.6	0.5	0.4	4.4*	1.1
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	83.3	3.2*	-2.2*	0.4	-1.1
P	Piena produkti	83.2	1.1	-0.2		2.2
R	Alkoholiskie dzērieni	82.1	1.3	-0.1	1.7*	0.7
E	Transportlīdzekļu degviela	81.5	6.6*	-3.8*	1.4	4.1*
	Visi preču tirgi	81.2	1.3*	-0.1	3.4*	1.4*
C	Brilles un kontaktlēcas	81.1	-0.2	1.9*		-1.1
E	Elektronikas preces	81.1	0.3	0.8	2.1*	0.2
	Gaļa un gaļas produkti	80.9	1.7*	0.1	3.8*	5.7*
S	Ķermeņa kopšanas produkti	80.9	2.5*	-1.1	2.2*	0.2
	Lielā sadzīves tehnika	80.8	-0.3	1.1	3.6*	-0.5
	Augļi un dārzeņi	80.8	1.9*	-1	4.2*	3.6*
	Izklaides preces	80.7	-0.2	-0.2	4*	-0.8
	Mazā sadzīves tehnika	80.6	-0.4	0.7	2.1*	-1
	IST produkti	80.4	0	1.1	4.2*	1.5
	Mēbeles un mājtsaimniecības piederumi	80.3	1.1	-1.7*	3.9*	0.1
	Bezrecepšu medikamenti	78.9	2.8*	-1.4	3.5*	-1.2
	Jauni automobiļi	78.9	0.3	-1.4	4.1*	-0.7
	Apkopes produkti	78.6	-0.7	1.6*	3.3*	-0.9
	Lietoti automobiļi	77.7	1.4	0.8	6.5*	6.7*
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	81.9				5.4*
	Maksas sporta pakalpojumi	81.5	0.5	-0.4	2.6*	-0.2
	Aviolīniju pakalpojumi	81.2	0.4	0.5	4.7*	0.5
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	80.7	2.5*	-2.3*	0.9	-3
	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	80.7	0.5	-1	4.9*	1.4
P	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	80.6	0.4	1.5*	0.7	-0.5
A	Kultūras un izklaides pakalpojumi	80.5	-1.3*	1.8*	-0.1	-2.5
K	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	80.3	8.2*	-2.9*		6.3*
A	Ūdensapgādes pakalpojumi	80.1	4.3*	-1.9*	5.9*	5.6*
L	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	79.4	3.2*	-2.1*	2.6*	0.8
P	Apkopes pakalpojumi	79.2	-0.1	3.4*	4*	5.5*
P	Elektroenerģijas pakalpojumi	79.2	4*	-1.8*	5.5*	7.2*
O	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	79.1	4.3*	-4.2*		4.6*
J	Kafejnīcas, bāri un restorāni	79.1	2.7*	-2.5*	3.8*	0.5
U	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	79.0	3.9*	-4.3*	4.3*	2.6
M	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	78.9				4.1*
I	Dzelzceļa pakalpojumi	78.6	0.3	4.6*	4.8*	4.2*
	Visi pakalpojumu tirgi	78.6	2.3*	-1.2*	4.8*	2.5*
	Pasta pakalpojumi	77.8	4.2*	-4.9*	4*	-0.7
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	77.6	2.7*	-4.1*		3.7
	Gāzes pakalpojumi	77.6	4.6*	-3.9*	4.9*	2.3
	Mājokļa apdrošināšana	77.3	0.2	0.6	2.3*	-0.2
	Transportlīdzekļu apdrošināšana	77.2	0	-1.2	3.8*	-2.2
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	77.1	2.9*	-1	11.6*	7.6*
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	77.0	2.6*	-0.6	8.3*	3
	Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	77.0	4.7*	-2.7*	8.2*	3
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	76.9	1.9*	-1.1	4.3*	1.8
	Fiksētās tālrunu līnijas pakalpojumi	76.8	1.1	-1.3	6.5*	0.7
	Dzīvības apdrošināšana	76.6	1.6	-0.2		2.2
	Hipotēkas	76.6	3.7*	-4.2*		5.9*
	Interneta pakalpojumi	76.2	0.5	-0.8	10.2*	2.5
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	75.9	2.3*	-1.5	12*	5.2*

Vispārējie darbības rezultāti

Francijā patērēja tirgi, gan kopā, gan preču un pakalpojumu tirgi atsevišķi, ir novērtēti pozitīvāk nekā ES-28 valstīs kopumā (2,1 punkta atšķirība). Turklāt visi trīs rādītāji ir palielinājušies no 2012. gada.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Francijā ir apģērbu un apavu, maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu un bezalkoholisko dzērienu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, apkopes produktu un jaunu automobiļu tirgi.

No atsevišķiem preču tirgiem piecu tirgu darbības rezultāti statistiski nozīmīgi pārsniedz ES–28 vidējo rādītāju; šajā ziņā apģērbi un apavi un lietoti automobiļi ir tirgi ar labākajiem darbības rezultātiem. Apģērbu un apavu tirgus ir saņēmis salīdzinoši augstus uzticības, salīdzināmības un gaidu komponentu vērtējumus, ar salīdzinoši mazāku problēmu īpatsvaru. Lietotu automobiļu tirgus ir saņēmis augstāku uzticības vērtējumu, un tajā ir mazāks sūdzību īpatsvars.

Nevienā atsevišķā Francijas preču tirgū nav konstatēts vērtējums, kas ir statistiski zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs; neraugoties uz to, zemākie salīdzinošie vērtējumi ir novēroti bezrecepšu medikamentu un briļļu un kontaktlēcu tirgos.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu ir notikuši uzlabojumi astoņos preču tirgos, īpaši transportlīdzekļu degvielas tirgū. Cits nozīmīgs uzlabojams bija vērojams grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgū, un tā pamatā ir augsti gaidu, uzticības un salīdzināmības komponentu vērtējumi 2013. gadā. Apkopes produktu un mazās sadzīves tehnikas tirgu vērtējumi ir samazinājušies kopš iepriekšējā gada, lai gan šīs izmaiņas nav statistiski nozīmīgas.

Pakalpojumu tirgi

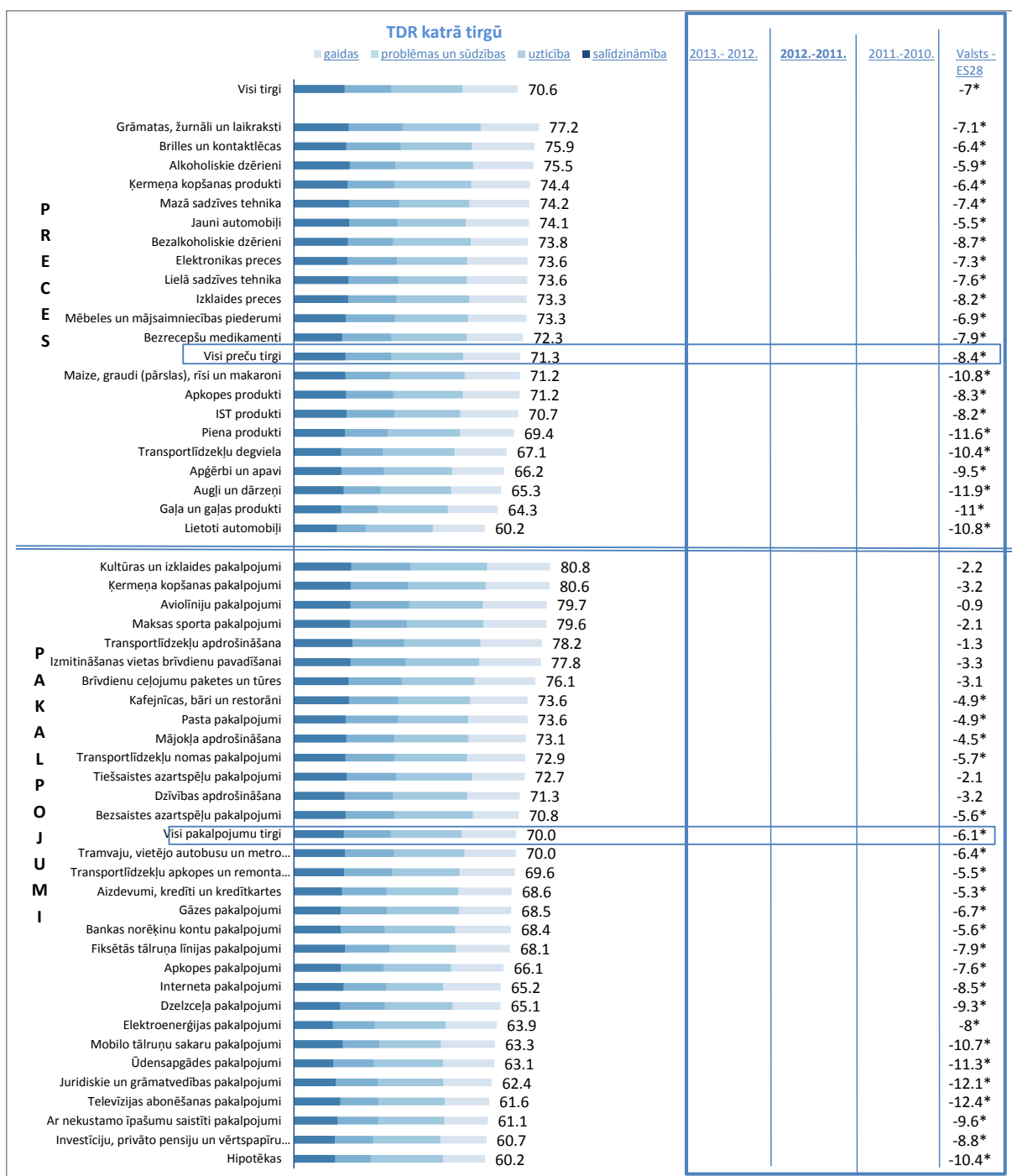
Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Francijā ir bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumu, maksas sporta pakalpojumu un avioliņģu pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, interneta pakalpojumu un hipotēku tirgi. Francijas bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumu tirgus tiek vērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Ķermeņa kopšanas pakalpojumu tirgus ir 26. vietā ES–28 valstīs.

No atsevišķiem pakalpojumu tirgiem kopā 11 tirgus Francijas patērētāji ir novērtējuši augstāk nekā ES–28 valstu patērētāji, īpaši investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu, elektroenerģijas pakalpojumu un TV abonēšanas pakalpojumu tirgus. Investīciju tirgū konstatēti augstāki uzticības, salīdzināmības un gaidu komponentu vērtējumi. Elektroenerģijas pakalpojumu tirgū ir salīdzinoši augstāki salīdzināmības un uzticības vērtējumi; bet TV abonēšanas pakalpojumu tirgū ir salīdzinoši mazs problēmu un sūdzību īpatsvars.

Tādi tirgi kā ķermeņa kopšanas pakalpojumu, kultūras un izklaides pakalpojumu un transportlīdzekļu apdrošināšanas tirgi visi ir saņēmuši nedaudz zemākus vērtējumus nekā ES–28 vidējais rādītājs, bet šīs atšķirības nav statistiski nozīmīgas.

Lielākā atšķirība, kas pa gadiem notikusi pakalpojumu tirgos salīdzinājumā ar 2012. gadu, ir pozitīvo novērtējumu pieaugums TV abonēšanas pakalpojumu tirgū; šajā tirgū konstatēti augstāki uzticības, salīdzināmības un gaidu līmeņi apvienojumā ar problēmu īpatsvara samazinājumu. Vērtējums ir palielinājies vēl 17 pakalpojumu tirgiem. Negatīvi ir tas, ka kultūras un izklaides pakalpojumu tirgus vērtējums ir samazinājies salīdzinājumā ar 2012. gadu.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	8.2*	0.9*	1.2*	0.8*	-5.8*	-9*	0.9*
17	Transportlīdzekļu degviela	6.6*	0.6*	0.9*	1*	-1.3	-30.3*	0.7*
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	4.7*	0.6*	0.8*	0.4*	-0.8	-9.9*	0.3*
47	Gāzes pakalpojumi	4.6*	0.6*	0.6*	0.6*	-0.5	-1.7	0.8*
57	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	4.3*	0.5*	0.5*	0.5*	-1.6	-20.3*	0.3*
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
43	Kultūras un izklaides pakalpojumi	-1.3*	0	-0.2*	-0.2*	1.2	-4.4	0
8	Apkopes produkti	-0.7	-0.3*	0.2	-0.1	0.6	8.3*	-0.2*
12	Mazā sadzīves tehnika	-0.4	0	0	-0.1	1.2	-31*	0.1
11	Lielā sadzīves tehnika	-0.3	-0.1	0	0	0.7	-3.4	0.1
14	Izklaides preces	-0.2	0	0	0	0.6	-18.1*	0
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
7	Apģērbi un apavi	9.5*	1*	1.3*	0.6*	-10.4*	-39.7*	0.2*
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	7.6*	0.9*	1*	0.6*	-6.2*	-34.9*	-0.3*
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	7.2*	1.1*	1.1*	0.3*	-4.3*	-34.2*	1.3*
16	Lietoti automobiļi	6.7*	0.3*	1.5*	0	-12.5*	-33.8*	-0.8*
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	6.3*	0.4*	0.9*	0.3*	-11*	-47.5*	0.5*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
22	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	-3	-0.4*	-0.2*	-0.6*	-0.2	-18.9*	-0.7*
43	Kultūras un izklaides pakalpojumi	-2.5	-0.2*	-0.2*	-0.6*	-0.4	-22.5*	-0.1
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	-2.2	-0.4*	-0.1	-0.5*	0.4	-39.9*	-0.4*
48	Bezrecepšu medikamenti	-1.2	0.1	-0.1	-0.5*	1.9	-33.6*	-0.5*
53	Brilles un kontaktlēcas	-1.1	-0.1	-0.2*	-0.5*	-4.1*	-38.7*	-0.6*



Vispārējie darbības rezultāti

Vispārēji, Horvātijā patērīņa tirgu darbības rezultātu novērtējums ir sliktāks nekā ES–28 vidējais rādītājs, ar 7,0 punktu atšķirību. Kopējais preču tirgu vērtējums Horvātijā ir 8,4 punktus zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs, un kopējais pakalpojumu tirgus ir novērtēts par 6,1 punktu zemāk nekā ES–28 vidējais rādītājs.

¹²²

Lūdzu, ņemiet vērā, ka Horvātija netika iekļauta apsekojumā pirms 2013. gada — dati par tendencēm nav pieejami.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Horvātijā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, briļļu un kontaktlēcu un alkoholisko dzērienu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, gaļas un gaļas produktu un augļu un dārzeņu tirgi.

Alkoholisko dzērienu tirgus ir ierindots 26. vietā ES–28 valstīs. Transportlīdzekļu degvielas, piena produktu un apģērbu un apavu tirgi ir 27. vietā. Visi turpmāk minētie tirgi atrodas 28. vietā ES–28 valstīs: lietoti automobiļi, bezalkoholiskie dzērieni, jauni automobiļi, bezrecepšu medikamenti, apkopes produkti, gaļa un gaļas produkti, brilles un kontaktlēcas, grāmatas, žurnāli un laikraksti, augļi un dārzeņi, mēbeles un mājsaimniecības piederumi, IST produkti, izklaides preces, lielā sadzīves tehnika, elektronikas preces, mazā sadzīves tehnika, maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni un ķermeņa kopšanas produkti.

Atsevišķu tirgu līmenī Horvātijā visu preču tirgu darbības rezultāti ir sliktāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, ar augļu un dārzeņu un piena produktu tirgiem, kuru darbības rezultāti ir īpaši slikti. Šie divi tirgi arī ir saņēmuši zemākos uzticības un gaidu vērtējumus. Darbības rezultātu komponentu ziņā Horvātijā katrā preču tirgū konstatēti zemāki salīdzināmības un uzticības vērtējumi salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju. Turklāt Horvātijā lielākā daļa preču tirgu ir saņēmuši sliktākus gaidu un problēmu un sūdzību līmeņa vērtējumus nekā vidējais rādītājs. IST produktu un apkopes produktu tirgos ir lielākais patērētāju sūdzību īpatsvars.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Horvātijā ir kultūras un izklaides pakalpojumu, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un aviolīniju pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir hipotēku, investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu un ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgi.

Visi turpmāk minētie tirgi ir ierindoti 26. vietā ES–28 valstīs: elektroenerģijas pakalpojumi, izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai, interneta pakalpojumi, kafejnīcas, bāri un restorāni un pasta pakalpojumi. 27. vietā ir šādi tirgi: ūdensapgāde, investīciju, privāto pensijas un vērtspapīru produkti, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumi, tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi un ķermeņa kopšanas pakalpojumi. Tādi tirgi kā ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, juridisko un grāmatvedības pakalpojumu, TV abonēšanas pakalpojumu, transportlīdzekļu nomas pakalpojumu un apkopes pakalpojumu tirgi visi ir ierindoti 28. vietā ES–28 valstīs.

Horvātijā lielākās daļas pakalpojumu tirgu darbības rezultāti ir sliktāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Īpaši slikti darbības rezultāti ir tādos pakalpojumu tirgos kā TV abonēšanas pakalpojumu, juridisko un grāmatvedības pakalpojumu un ūdensapgādes pakalpojumu tirgi. TV abonēšanas pakalpojumu tirgum ir ļoti zemi uzticības un gaidu komponentu vērtējumi. Pakalpojumu tirgi ar lielāko problēmu apjomu ir interneta pakalpojumu, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu un juridisko un grāmatvedības pakalpojumu tirgi.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
1	Augļi un dārzeņi	0.0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Gaļa un gaļas produkti	0.0	0	0	0	0	0	0
3	Maize, graudi (pārsļas), rīsi un makaroni	0.0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5	Bezalkoholiskie dzērieni	0.0	0	0	0	0	0	0
6	Alkoholiskie dzērieni	0.0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
53	Brilles un kontaktlēcas	0.0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	0.0	0	0	0	0	0	0
55	Piena produkti	0.0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
57	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	0.0	0	0	0	0	0	0
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	0.0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
37	Avioliņiju pakalpojumi	-0.9	-0.6*	0.2	0.1	1.4	-12.6*	-0.9*
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	-1.3	-0.1	-0.4*	0	0.5	-15.8*	0.2*
60	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	-2.1	-0.3*	-0.2	-0.4*	-1.2	6*	-0.1
42	Maksas sporta pakalpojumi	-2.1	-0.5*	-0.4*	0	0	-32.8*	-0.5*
43	Kultūras un izklaides pakalpojumi	-2.2	-0.5*	-0.2	-0.1	1.6	-11.3*	-1*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	-12.4*	-1.3*	-1.9*	-1.7*	2.4	-3.5	-0.5*
57	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	-12.1*	-1.2*	-1.5*	-1.2*	12.3*	-9.5*	-0.4*
1	Augļi un dārzeņi	-11.9*	-1.4*	-2*	-1.1*	4.5*	-14.2*	-0.4*
55	Piena produkti	-11.6*	-1.3*	-1.8*	-1.1*	5.9*	-2.7	-0.3*
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	-11.3*	-1.3*	-1.7*	-1*	8.5*	-3.2	

Itālija

		TDR katrā tirgū							
		gaidas	problēmas un sūdzības	uzticība	salīdzināmība	2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28
	Visi tirgi	75.8				0.3	0.6*	-0.7*	-1.8*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	84.4				-0.9	2.5*	-2.9*	0
	Brilles un kontaktlēcas	83.6				0.8	-1.2		1.3
	Izklaides preces	83.0				1.5	0	1.9*	1.5
	Elektronikas preces	82.3				0	1.5	1.1	1.4
P	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	81.7				-0.4	1.1	0.2	-0.2
R	Bezalkoholiskie dzērieni	81.5				0.5	1.5*	-1.9*	-1
E	Mazā sadzīves tehnika	81.1				-0.7	1.3	0.5	-0.5
C	Mēbeles un mājaisaiņniecības piederumi	80.8				0.8	1.9*	0.6	0.6
E	Apkopes produkti	80.5				1	0.7	1.4	1
S	Ķermeņa kopšanas produkti	80.5				-0.6	0.7	-0.2	-0.2
	Bezrecepšu medikamenti	80.3				1.7	-0.8	-2*	0.2
	Lielā sadzīves tehnika	80.1				-0.8	0.6	0.9	-1.1
	IST produkti	80.0				0.3	1.1	-0.5	1
	Alkoholiskie dzērieni	80.0				0.1	2.4*	-2.4*	-1.4
	Piena produkti	79.8				-0.6	1.2		-1.2
	Visi preču tirgi	79.5				0.2	0.8*	0.1	-0.3
	Jauni automobiļi	78.6				0.2	0.9	0.4	-0.9
	Apģērbī un apavi	76.7				1.3	1.4	-1.1	1
	Augļi un dārzeņi	76.6				-2.2*	1.3	-0.3	-0.6
	Gāja un gaļas produkti	76.5				-2.4*	1.4	-1.3	1.2
	Lietoti automobiļi	71.4				1.3	-0.7	0.4	0.4
	Transportlīdzekļu degviela	69.7				2	-0.7	-0.1	-7.7*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	83.0				-1.9*	2*	-2*	-0.8
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	82.1				-0.2	1.9*	-0.6	-0.9
	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	81.1				0.9	1.1	-0.3	0
	Maksas sporta pakalpojumi	80.7				-1.6*	1.7*	-0.7	-1
P	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	79.4				1.9*	0.4	-1	0.2
A	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	78.6				0.6	0.7	-0.4	0
K	Kafejnīcas, bāri un restorāni	78.2				-2.4*	2.1*	1.1	-0.4
A	Avioliņiju pakalpojumi	77.6				-2.4*	2*	2*	-3
L	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	76.8				2.5*	0.1	-2	1.8
P	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	76.6				3*	0.5		2.7
O	Mājokļa apdrošināšana	75.5				3.3*	-2.7*	-2*	-2.1
J	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	73.5				2	1.2		-0.9
U	Transportlīdzekļu apdrošināšana	73.5				2.4*	-0.4	-3.6*	-6*
M	Apkopes pakalpojumi	73.3				1.8	-0.3	1.5	-0.4
I	Visi pakalpojumu tirgi	73.3				0.4*	0.4*	-1.4*	-2.9*
	Pasta pakalpojumi	72.9				2.7*	-1.4	-2.9*	-5.7*
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	72.0							-2.8
	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	71.9				1	2.5*	-2.3	-2.2
	Dzīvības apdrošināšana	71.8				0.7	1.1		-2.6
	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	71.3				0.4	0.7	2.8*	-4.8*
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	71.3				0	3*		-2.7
	Gāzes pakalpojumi	71.0				-0.4	-0.7	0.5	-4.2*
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	70.5							-6*
	Interneta pakalpojumi	70.3				-0.1	1	1.7	-3.4
	Ūdensapgādes pakalpojumi	69.6				-0.5	1.3	-4.8*	-4.9*
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	69.0				-1.7	0.2	-2.8*	-7.4*
	Hipotēkas	68.6				1.9	-0.4		-2.1
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	68.2				1.1	0.1	3.2*	-1.3
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	67.4				0.9	0.2	2.2	-3.2
	Dzelzceļa pakalpojumi	65.7				6.7*	-4.1*	-0.6	-8.8*
	Elektroenerģijas pakalpojumi	65.7				-4.2*	1	-3*	-6.3*
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	65.5				0.4	-1.9	0.4	-8.5*

Vispārējie darbības rezultāti

Vidēji, patēriņa tirgu darbības rezultāti saskaņā ar Itālijas patērētāju novērtējumu būtu jāuzskata par stabiliem, un nelielais pieaugums 0,3 procentpunktu apmērā salīdzinājumā ar 2012. gadu nav statistiski nozīmīgs. Tomēr minētais vidējais novērtējums Itālijā ir sliktāks nekā ES–28 valstīs kopumā (– 1,8 procentpunkti).

Arī visu preču tirgu un visu pakalpojumu tirgu novērtējumi salīdzinājumā ar 2012. gadu Itālijā bija vidēji diezgan stabili.

Lai gan Itālijas pakalpojumu tirgi ir novērtēti zemāk nekā ES–28 valstīs kopumā, preču tirgi visumā atbilst vidējam rādītājam.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Itālijā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, brillu un kontaktlēcu un izklaides preču tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir transportlīdzekļu degvielas, lietotu automobiļu un gaļas un gaļas produktu tirgi.

Aplūkojot atsevišķus preču tirgus, lielākais darbības rezultātu novērtējuma pieaugums noticis transportlīdzekļu degvielas tirgū, kurš nedaudz palielinājies salīdzinājumā ar 2012. gadu, bet tas nav nozīmīgi. Tomēr šī tirgus vērtējums joprojām ir par –7,7 procentpunktiem zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs, un salīdzinoši tas ir tirgus ar sliktākajiem darbības rezultātiem. Palielinoties gaidu komponenta vērtējumam, bezrecepšu medikamentu tirgus vērtējums pa gadiem uzlabojies par 1,7 punktiem, lai gan šīs izmaiņas nav statistiski nozīmīgas.

Salīdzinājumā ar 2012. gada gaļas un gaļas produktu un augļu un dārzeņu tirgu novērtējumi bija zemāki. Gaļas un gaļas produktu tirgus ir piedzīvojis salīdzināmības un uzticības komponentu vērtējumu samazinājumu. Iespējams, to var saistīt ar zirgu gaļas skandālu, par kuru plaši ziņoja visā Eiropā tieši pirms datu vākšanas.

Izklaides un elektronikas preču tirgi Itālijā ir novērtēti vispozitīvāk salīdzinājumā ar ES vidējo rādītāju. No otras puses, transportlīdzekļu degvielas tirgus novērtējumi Itālijā ir negatīvāki nekā ES–28 vidējais rādītājs.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Itālijā ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, kultūras un izklaides pakalpojumu un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir bankas norēķinu kontu pakalpojumu, elektroenerģijas pakalpojumu un dzelzceļa pakalpojumu tirgi. Gan Itālijas pasta pakalpojumu, gan avioliņiju pakalpojumu tirgus ir ierindots 26. vietā ES–28 valstīs. Transportlīdzekļu apdrošināšanas un tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu tirgi ir ierindoti 27. vietā.

Dzelzceļa pakalpojumu tirgus uzrāda novērtējumu uzlabošanos kopš 2012. gada, ar 6,7 procentpunktu pieaugumu. Šo pieaugumu varēja ietekmēt jauna pakalpojumu sniedzēja (*Nuovo Trasporto Viaggiatori*) ienākšana ātrgaitas dzelzceļa transporta tirgū (radot tādu pozitīvu ietekmi uz cenām un piedāvātā pakalpojuma kvalitāti, kuras pamatā ir konkurences pieaugums)¹²³. Neraugoties uz minēto pozitīvo novērtējumu pieaugumu, dzelzceļa pakalpojumu tirgus joprojām ir pakalpojumu tirgus ar vissliktākajiem darbības rezultātiem Itālijā salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju (23. vieta no 26 vietām).

Citi pakalpojumu tirgi, kuru novērtējumi uzlabojušies kopš 2012. gada, ir mājokļa apdrošināšanas, brīvdienu ceļojumu pakešu, transportlīdzekļu apkopes, transportlīdzekļu apdrošināšanas, pasta pakalpojumu un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgi. No otras puses, elektroenerģijas pakalpojumu, avioliņiju pakalpojumu, maksas sporta pakalpojumu un kafejnīcu, bāru un restorānu tirgu novērtējumi ir pasliktinājušies kopš 2012. gada.

Salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju Itālijā aizdevumu, kredītu un kredītkaršu un transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumu tirgi ir tie pakalpojumu tirgi, kuru darbības rezultāti ir salīdzinoši labi; tomēr neviens no tiem nav nozīmīgi pozitīvāks nekā ES–

¹²³ *Il Sole (2012) Alta velocità e concorrenza: parte la sfida.* Informācija iegūta no šādas vietnes: <http://www.ilsole24ore.com/art/impresa-e-territori/2012-04-24/alta-velocita-concorrenza-parte-160359.shtml?uuid=AbHufzSF>

28 vidējais rādītājs. Vairāku Itālijas pakalpojumu tirgu novērtējums ir negatīvs nekā ES–28 vidējais rādītājs, īpaši dzelzceļa pakalpojumu, bankas norēķinu kontu pakalpojumu un tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu tirgi.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
36	Dzelzceļa pakalpojumi	6.7*	1.1*	0.5*	0.4*	-8.7*	-7.1*	
29	Mājokļa apdrošināšana	3.3*	0.4*	0.7*	0.1	-0.8	-11.3*	0
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	3*	0.3	0.4*	0.3*	-2.4	-2.4	0
31	Pasta pakalpojumi	2.7*	0.4*	0.2	0.2	-3.4	9.5*	0.7*
23	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	2.5*	0.1	0.2	0.1	-7*	2.6	0
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	-4.2*	-0.8*	-0.6*	0	3.7	5.6*	-0.1
37	Avioliņiju pakalpojumi	-2.4*	-0.2	-0.4*	-0.2	2.1	5.7	-0.3*
2	Gaļa un gaļas produkti	-2.4*	-0.5*	-0.6*	0	-1.9	15.4*	-0.1
41	Kafejnīcas, bāri un restorāni	-2.4*	-0.4*	-0.2	-0.1	2.9	2.2	-0.2
1	Augļi un dārzeņi	-2.2*	-0.5*	-0.4*	0	0.6	0.1	-0.3*

Salīdzinājums ar ES–28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	2.7	0.4*	0	0.4*	-3*	10.4*	-0.9*
23	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	1.8	0.3*	0	0	-6*	7.9*	-0.7*
14	Izklaides preces	1.5	0.3*	0	0.1	-2.3*	13.7*	-0.4*
10	Elektronikas preces	1.4	0.3*	0	0.1	-2.4*	7.4*	-0.6*
53	Brilles un kontaktlēcas	1.3	0.4*	-0.2*	0.2*	-2.1*	-0.1	-0.9*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
36	Dzelzceļa pakalpojumi	-8.8*	-0.3*	-1.4*	-1.2*	7.3*	-2.8	
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	-8.5*	-0.7*	-1.8*	-0.7*	2.1	6.9*	-1.8*
17	Transportlīdzekļu degviela	-7.7*	-0.7*	-1.3*	-1.1*	-0.2	4	-1.7*
35	Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	-7.4*	-0.3*	-1.3*	-1.1*	3.4*	1.7	
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	-6.3*	-0.6*	-1.2*	-0.3*	4*	13.2*	-0.1

Kipra

		TDR katrā tirgū				
		gaidas	problēmas un sūdzības	uzticība	salīdzināmība	
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28	
P R E C E S	Visi tirgi	84.3	7.2*	1.3*	2.9*	6.7*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	91.6	11.3*	-4.4*	5.7*	7.2*
	Mēbeles un mājaisaimniecības piederumi	89.8	9.8*	0.5	1.6	9.5*
	Bezalkoholiskie dzērieni	89.2	5.8*	2.8*	5.5*	6.7*
	Apģērbī un apavi	88.9	7.3*	6.7*	1.4	13.2*
	Elektronikas preces	88.9	7.3*	3.8*	1.2	8*
	Mazā sadzīves tehnika	88.8	7.6*	1.2	6.5*	7.2*
	Augļi un dārzeņi	88.3	8.7*	5.2*	-1	11.1*
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	87.6	3.7*	3.2*	2.3	5.6*
	Ķermeņa kopšanas produkti	87.6	7.6*	1	1.6	6.8*
	Brilles un kontaktlēcas	87.5	5.5*	-0.4		5.2*
	Alkoholiskie dzērieni	87.2	7.8*	-0.7	4.9*	5.9*
	Visi preču tirgi	87.2	7.3*	1.3*	3.9*	7.5*
	IST produkti	87.1	5.2*	4.4*	6.6*	8.1*
	Gaļa un gaļas produkti	86.9	6.6*	2.4	3.9*	11.6*
	Lielā sadzīves tehnika	86.5	4.9*	3.7*	3.4*	5.3*
	Bezrecepšu medikamenti	86.2	7.5*	-1.4	2.9*	6.1*
	Jauni automobiļi	86.2	5.8*	-0.1	2.6	6.6*
	Izklaides preces	85.8	6.6*	-0.5	8.4*	4.2
	Piena produkti	85.7	3.4*	1.6		4.8*
Transportlīdzekļu degviela	85.4	17.4*	-4.6*	1.7	7.9*	
Apkopes produkti	83.6	5.2*	1	5.5*	4.1	
Lietoti automobiļi	83.2	8.6*	1.3	4.6*	12.3*	
P A K A L P O J U M I	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	90.8	9.5*	-3.9*	4.5*	7*
	Kafejnīcas, bāri un restorāni	90.2	12.5*	-0.1	3.4*	11.7*
	Avioliņģu pakalpojumi	88.1	6.9*	1.3	4.7*	7.5*
	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	86.9	4.9*	3.6*	2.3	5.8*
	Maksas sporta pakalpojumi	86.9	4.7*	2.1	6.4*	5.2*
	Interneta pakalpojumi	86.8	12.8*	1	3.1*	13.1*
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	86.0	12.4*	7.3*		12*
	Pasta pakalpojumi	85.4	5.4*	0.5	6.1*	6.9*
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	85.3	7.3*	8.6*	7.2*	9*
	Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	85.3	10*	-1.8	2.1	11.3*
	Transportlīdzekļu apdrošināšana	85.1	7.3*	1.2		5.7*
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	84.7	11.5*	-1.7	5.3*	9.7*
	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	84.5	5.5*	3.4*	5.1*	5.3*
	Fiksētās tālrunu līnijas pakalpojumi	84.5	7.1*	0.7	0.9	8.4*
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	84.3	3.9*	2.3	2.2	1.3
	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	82.2	4.4*	11.4*	-5.2*	3.6
	Visi pakalpojumu tirgi	82.2	7.2*	1.4*	2*	6*
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	81.2	8.5*	2.9	1.9	7.2*
	Apkopes pakalpojumi	80.5	7.7*	2.2	2.9	6.8*
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	79.4	7*	0.1		5.5*
Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	79.3				2.8	
Mājokļa apdrošināšana	79.3	2.2	3.3*	1.4	1.7	
Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	79.1	6.7*	4.1*	6.1*	8.5*	
Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	78.8				4	
Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	77.7	6.7*	0.4	5.3*	8.2*	
Dzīvības apdrošināšana	76.2	4.4*	1.7		1.8	
Ūdensapgādes pakalpojumi	75.4	7.2*	-1.3	2.3	1	
Hipotēkas	74.6	7.9*	-0.4		4	
Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	73.2	3.9*	-0.2		-1.3	
Elektroenerģijas pakalpojumi	70.7	13.8*	-8.3*	-0.7	-1.3	

Vispārējie darbības rezultāti

Vidēji, Kipras patēriņa tirgu vērtējumi ir augstāki par 6,7 procentpunktiem nekā ES–28 vidējais rādītājs; turklāt kopš 2012. gada ir noticis tirgus darbības rezultātu straujš pieaugums par 7,2 punktiem. Kipras preču tirgu un pakalpojumu tirgu darbības rezultāti ir labāki salīdzinājumā gan ar 2012. gadu, gan ar ES–28 vidējo rādītāju.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Kiprā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, mēbeļu un mājsaimniecības piederumu un bezalkoholisko dzērienu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, apkopes produktu un transportlīdzekļu degvielas tirgi.

Visi turpmāk minētie Kipras tirgi tiek vērtēti kā tirgi ar labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs: bezrecepšu medikamenti, bezalkoholiskie dzērieni, grāmatas, žurnāli un laikraksti, mēbeles un mājsaimniecības piederumi, elektronikas preces, ķermeņa kopšanas produkti, apģērbi un apavi, augļi un dārzeņi, IST produkti, brilles un kontaktlēcas, jauni automobiļi, mazā sadzīves tehnika, izklaides preces, lielā sadzīves tehnika, lietoti automobiļi, maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni un gaļa un gaļas produkti.

Tādi tirgi kā alkoholisko dzērienu, piena produktu un apkopes produktu tirgi visi ir novērtēti kā tirgi ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, bet transportlīdzekļu degvielas tirgus ir novērtēts kā tirgus ar trešo labāko darbības rezultātu.

Visu atsevišķo preču tirgu darbības rezultāti ir uzlabojušies salīdzinājumā ar 2012. gadu, jo īpaši tas attiecas uz transportlīdzekļu degvielas un grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgiem, un tā pamatā ir lielāks salīdzināmības vērtējums un augstāks gaidu vērtējums abos tirgos. Turklāt transportlīdzekļu degvielas tirgus uzrāda uzticības vērtējuma pieaugumu un problēmu īpatsvara samazinājumu.

Citus pieaugumus var konstatēt dažādos citos preču tirgos, īpaši tādos kā mēbeles un mājsaimniecības piederumi, augļi un dārzeņi, lietoti automobiļi, alkoholiskie dzērieni, mazā sadzīves tehnika, ķermeņa kopšanas produkti, bezrecepšu medikamenti, apģērbi un apavi, elektronikas preces un gaļa un gaļas produkti. Vismazāk ir palielinājušies piena produktu un maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgu TDR vērtējumi.

Visu preču tirgu vērtējumi ir augstāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, tikai apkopes produktu un izklaides preču tirgi uzrāda atšķirības, kuras nav statistiski nozīmīgas. Šajā ziņā tirgi ar labākajiem darbības rezultātiem ir apavu un apģērbu un lietotu automobiļu tirgi. Apģērbu un apavu tirgus darbības rezultātu atšķirības pamatā ir labāks visu komponentu vērtējums.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Kiprā ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, kafejnīcu, bāru un restorānu un avioliņiju pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir elektroenerģijas pakalpojumu, juridisko un grāmatvedības pakalpojumu un hipotēku tirgi.

Kipras tirgi, kas tiek vērtēti kā tirgi ar labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, ir: avioliņiju pakalpojumi, interneta pakalpojumi, TV abonēšanas pakalpojumi, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi, ķermeņa kopšanas pakalpojumi, tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi, kafejnīcas, bāri un restorāni, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumi, izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai, transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi, brīvdienu ceļojumu paketes un tūres un maksas sporta pakalpojumi. Gan pasta pakalpojumu, gan ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, bet apkopes pakalpojumu, transportlīdzekļu apdrošināšanas un transportlīdzekļu nomas pakalpojumu tirgi ir novērtēti kā tirgi ar trešo labāko darbības rezultātu.

No atsevišķiem pakalpojumu tirgiem gandrīz visu tirgu vērtējumi ir augstāki salīdzinājumā ar 2012. gadu. Elektroenerģijas pakalpojumu, interneta pakalpojumu un kafejnīcu, bāru un restorānu tirgi uzrāda augstākos pieaugumus salīdzinājumā ar 2012. gada rezultātiem. Vēl uzlabojumi konstatēti tādos tirgos kā TV abonēšanas pakalpojumi, transportlīdzekļu apkopes

un remonta pakalpojumi, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumi, ķermeņa kopšanas pakalpojumi, bankas norēķinu kontu pakalpojumi, apkopes pakalpojumi, tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi, transportlīdzekļu apdrošināšana, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi un avioliņiju pakalpojumi. Mājokļa apdrošināšanas tirgus ir vienīgais, kas uzrāda statistiski nenozīmīgu pieaugumu.

Salīdzinājumā ar ES–28 rezultātiem gandrīz visi pakalpojumu tirgi Kiprā ir novērtēti pozitīvāk. Kopā 19 no 29 pakalpojumu tirgiem ir saņēmuši augstāku vērtējumu nekā ES–28 vidējais rādītājs. Trīs tirgi ar labākajiem darbības rezultātiem ir interneta pakalpojumi, TV abonēšanas pakalpojumi un kafejnīcas, bāri un restorāni. Augstāka TDR pamatā interneta pakalpojumu tirgū ir labāki uzticības un gaidu vērtējumi un mazāks problēmu īpatsvars. Galvenā Kipras TV abonēšanas pakalpojumu tirgus atšķirība no ES–28 ir augstāks salīdzināmības vērtējums un mazāks problēmu īpatsvars.

Juridisko un grāmatvedības pakalpojumu, elektroenerģijas pakalpojumu un ūdensapgādes pakalpojumu tirgi ir novērtēti zemāk salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju; tomēr neviena no minētajām atšķirībām nav statistiski nozīmīga, un ūdensapgādes pakalpojumu tirgus darbības rezultāti joprojām pārsniedz ES–28 valstis.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
17	Transportlīdzekļu degviela	17.4*	1.7*	3*	1.6*	-8.5*	-26.8*	0.6*
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	13.8*	2*	1.6*	0.9*	-13.2*	1.9*	
34	Interneta pakalpojumi	12.8*	1.7*	1.7*	1.1*	-8.3*	5*	2.1*
41	Kafejnīcas, bāri un restorāni	12.5*	1.1*	1.9*	1.4*	-9*	5.3	0.2
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	12.4*	1.7*	1.6*	0.9*	-9.7*	-19.4*	0.9*
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
29	Mājokļa apdrošināšana	2.2	0.6*	0.4*	0	1.5	-21.3*	0.1
55	Piena produkti	3.4	0.7*	0.6*	0.1	-0.3	-16.8*	0.3*
3	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	3.7	0.5*	0.7*	0.2	-0.3	-18.1*	0.1
57	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	3.9	0.8*	0.7*	0.2	0.3	6.9	-0.4*
43	Kultūras un izklaides pakalpojumi	3.9	0.1	0.7*	0.5*	-3.5*	28*	0.6*
Salīdzinājums ar ES–28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
7	Apģērbi un apavi	13.2*	1.5*	1.7*	0.9*	-15.3*	-44.9*	0.7*
34	Interneta pakalpojumi	13.1*	1.1*	1.8*	1*	-18.3*	13.6*	0.8*
16	Lietoti automobiļi	12.3*	1.1*	2.1*	0.9*	-10.5*	6.6*	0.2*
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	12*	1.2*	1.5*	0.9*	-14.7*	-4.5	0.9*
41	Kafejnīcas, bāri un restorāni	11.7*	1.1*	1.7*	1.1*	-10.4*	3.3	0.5*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
57	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	-1.3	0	-0.2	-0.4*	-1.6	-3	0
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	-1.3	-0.2	0	-1.1*	-10.4*	26.4*	
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	1	0	0.3*	-0.5*	-8.3*	5.7*	
43	Kultūras un izklaides pakalpojumi	1.3	-0.2	0.5*	0.2	-1.5	26.8*	0.2
29	Mājokļa apdrošināšana	1.7	0	0.6*	0	-1.8	-18.1*	-0.2*

Latvija

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28	
	Visi tirgi	79.6	2.1*	-0.3	1.1*	2.1*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	86.2	0.7	-2.5*	0.9	1.8
	Transportlīdzekļu degviela	83.7	9.6*	-4.2*	0.1	6.2*
	Elektronikas preces	83.7	3.3*	0.9	1.1	2.8
	Bezrecepšu medikamenti	83.7	7.1*	-1.4	1.2	3.5*
P	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	83.3	1.3	0.4	0.3	1.3
R	Brilles un kontaktlēcas	83.3	-0.2	-0.2		1
E	Mazā sadzīves tehnika	83.2	4.3*	-2.3*	1.8	1.6
C	IST produkti	83.2	3*	0.3	1.9	4.2*
E	Lielā sadzīves tehnika	83.1	0.5	1.2	0.8	1.9
S	Ķermeņa kopšanas produkti	83.1	3*	-0.7	1.6	2.3
	Bezalkoholiskie dzērieni	82.8	1.1	0.5	2.2*	0.4
	Izklaides preces	82.1	4.5*	-1.5	2.3*	0.5
	Jauni automobiļi	81.4	2.9*	1.1	2.1*	1.8
	Alkoholiskie dzērieni	81.4	3.2*	-0.6	2.5*	0
	Mēbeles un mājtsaimniecības piederumi	81.3	3.5*	-1.6	0.3	1.1
	Piena produkti	80.9	3.3*	-0.5		-0.1
	Visi preču tirgi	80.9	3.1*	-0.6*	1.7*	1.1*
	Apkopes produkti	80.5	2.6*	1.4	2.9*	1
	Augļi un dārzeņi	76.7	3.6*	-0.5	-0.5	-0.5
	Gaļa un gaļas produkti	76.0	4.3*	-2.1*	2.7*	0.7
	Lietoti automobiļi	71.4	2.4*	-0.2	1.5	0.4
	Apģērbi un apavi	67.5	1	0.8	-1	-8.2*
	Transportlīdzekļu apdrošināšana	87.7	3.4*	0.1	3.3*	8.3*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	86.5	3*	-2.8*	1.2	2.7
	Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	84.4	4*	0.1	3.1*	10.3*
	Mājokļa apdrošināšana	84.3	2.7*	1.4	1.8	6.7*
P	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	84.0	2.9*	0.1	3.5*	10*
A	Maksas sporta pakalpojumi	84.0	1.7*	-0.3	1.3	2.3
K	Kultūras un izklaides pakalpojumi	82.9	0.9	-0.8	2.3*	-0.1
A	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	82.3	2.2*	-1	0.7	1.1
L	Avioliniju pakalpojumi	82.2	1.4	1.5	0.8	1.6
P	Kafejnīcas, bāri un restorāni	81.9	3.1*	0.9	2.1*	3.4
O	Dzīvības apdrošināšana	81.5	1.7	0.9		7*
J	Fiksētās tālrunu līnijas pakalpojumi	80.7	-1.7	-0.4	-0.6	4.6*
U	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	80.5	2.4*	0		6*
M	Interneta pakalpojumi	80.3	4.8*	0.8	0.5	6.6*
I	Pasta pakalpojumi	80.3	1.6	-3.4*	2.9*	1.8
	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	80.1	-1.4	-0.5	4.1*	0.8
	Dzelzceļa pakalpojumi	79.8	-2.5*	1	-1.3	5.3*
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	79.7	2.5*	0.6		5.8*
	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	79.2	1.6	-1.3	4*	0.6
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	79.1	-1.8	1.1	3*	2.8
	Visi pakalpojumu tirgi	78.8	1.5*	-0.1	0.7*	2.7*
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	77.4				0.9
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	76.4	3.1*	3.4*		2.4
	Gāzes pakalpojumi	75.4	-2.2	-3.6*	0.7	0.2
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	75.3	2.7*	0.2	-0.9	5.8*
	Apkopes pakalpojumi	74.4	5.4*	-1.1	-0.8	0.7
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	74.3	4.7*	-1.8	5.2*	-0.8
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	74.0				-0.8
	Hipotēkas	73.6	3.6*	2.6*		2.9
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	69.0	0.5	0.1	3.1*	-1.7
	Elektroenerģijas pakalpojumi	68.6	0.8	1.1	-6.5*	-3.4
	Ūdensapgādes pakalpojumi	64.6	-2.4	-0.9	2.2	-9.8*

Vispārējie darbības rezultāti

Vidēji, Latvijas patērētāju novērtējums par tirgus darbības rezultātiem ir uzlabojies kopš 2012. gada, uzrādot 2,1 procentpunkta pieaugumu. Turklāt Latvijas tirgu novērtējums ir pozitīvāks nekā kopējais ES–28 valstu tirgu vidējais rādītājs (+ 2,1 procentpunkts).

Arī visu preču tirgu novērtējumi bija pozitīvāki nekā 2012. gadā, ar 3,1 procentpunkta pieaugumu pa gadiem. Turklāt Latvijas preču tirgu novērtējums ir pozitīvāks nekā ES–28 vidējais rādītājs. Kopējais pakalpojumu tirgu novērtējums uzrāda uzlabojumu salīdzinājumā ar 2012. gadu (+ 1,5), kas pārsniedz ES–28 vidējo rādītāju (+ 2,7).

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Latvijā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, transportlīdzekļu degvielas un elektronikas preču tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir apģērbi un apavu, lietotu automobiļu un gaļas un gaļas produktu tirgi. IST produktu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, bet elektronikas preču tirgus ir novērtēts kā tirgus ar trešo labāko darbības rezultātu.

Aplūkojot atsevišķus preču tirgus, redzams, ka lielākie darbības rezultātu novērtējumu pieaugumi kopš 2012. gada ir notikuši transportlīdzekļu degvielas un bezrecepšu medikamentu tirgos, vēl 13 tirgiem uzrādot uzlabojumus. Abu minēto tirgu novērtējumi ir pozitīvāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Turklāt IST produktu tirgus Latvijā novērtēts pozitīvāk nekā ES–28 valstīs.

Tikai briļļu un kontaktlēcu tirgū konstatēts vērtējuma samazinājums salīdzinājumā ar 2012. gadu, lai gan tas nav statistiski nozīmīgs. Vienīgais preču tirgus Latvijā, kura novērtējums ir ievērojami zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs, ir apģērbi un apavi.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Latvijā ir transportlīdzekļu apdrošināšanas, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir ūdensapgādes, elektroenerģijas pakalpojumu un ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgi.

Tādi tirgi kā transportlīdzekļu apdrošināšanas, mājokļu apdrošināšanas un bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgi visi ir novērtēti kā tirgi ar labākajiem darbības rezultātiem ES–28 valstīs. Gan dzīvības apdrošināšanas, gan mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu, bet interneta pakalpojumu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar trešo labāko darbības rezultātu. Tomēr ūdensapgādes pakalpojumu tirgus ir ierindots 26. vietā ES–28 valstīs.

No atsevišķiem pakalpojumu tirgiem Latvijā 16 tirgos bija statistiski nozīmīgi novērtējumu uzlabojumi salīdzinājumā ar 2012. gadu. Lielākais pieaugums bija reģistrēts apkopes pakalpojumu, interneta pakalpojumu un transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumu tirgū. Vienīgais statistiski nozīmīgais novērtējumu samazinājums reģistrēts dzelzceļa pakalpojumu tirgū.

Kopumā, Latvijas pakalpojumu tirgi novērtēti pozitīvāk nekā ES–28 valstīs kopumā. Latvijā 11 pakalpojumu tirgu vērtējumi ir pozitīvāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Visaugstāk ierindoti ir mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu, bankas norēķinu kontu pakalpojumu un transportlīdzekļu apdrošināšanas tirgi.

Kopumā, tikai ūdensapgādes pakalpojumu tirgus vērtējums Latvijā ir ievērojami zemāks nekā ES vidējais rādītājs. Arī elektroenerģijas pakalpojumu un ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgu darbības rezultāti ir salīdzinoši slikti.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
17	Transportlīdzekļu degviela	9.6*	0	2*	1.3*	-6.9*	-37.6*	0.3
48	Bezecepšu medikamenti	7.1*	0.5*	1.5*	0.6*	-3.5*	-43.8*	0.5*
21	Apkopes pakalpojumi	5.4*	0	0.6*	0.6*	-10.8*	-27.8*	0.4*
34	Interneta pakalpojumi	4.8*	0.1	0.8*	0.4*	-7.1*	-24*	0.2
23	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	4.7*	0	0.9*	0.3*	-9.2*	-23.5*	0.1
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
36	Dzelzeļa pakalpojumi	-2.5*	-1.1*	0	0	-0.6	-62*	
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	-2.4	-2.1*	0.7*	-0.1	-6.6*	-13.7*	
47	Gāzes pakalpojumi	-2.2	-1.7*	0.7*	0	-1.9	-31.6*	-0.9*
35	Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	-1.8	-0.8*	0.2	-0.1	0	-22.5*	
32	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	-1.7	-1*	0.3*	-0.3	-2.7	-16.7*	-1.4*
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
33	Mobilo tālruņu sakaru pakalpojumi	10.3*	1*	1.6*	1*	-7.2*	-18.6*	0.5*
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	10*	1*	1.5*	1.1*	-6*	-2.8	0.2
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	8.3*	1.1*	1.1*	0.8*	-2.6*	-55.9*	0.2*
52	Dzīvības apdrošināšana	7*	0.6*	1*	0.9*	-3.9*	-14.8*	-0.1
29	Mājokļa apdrošināšana	6.7*	0.6*	1.1*	0.7*	-3.9*	-16.2*	0
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	-9.8*	-2.2*	-0.5*	-0.7*	8.5*	0	
7	Apģērbi un apavi	-8.2*	-1*	-0.5*	-1.1*	10.6*	-9.6*	-1.3*
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	-3.4	-2.2*	0.4*	0.2	-1.9	-17.7*	-4.1*
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	-1.7	-0.4*	-0.1	-0.3*	-1.6	-6.8*	-0.7*
60	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	-0.8	-0.5*	0	0.1	-1.2	16*	-0.4*

Lietuva

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts ES28	
	Visi tirgi	79.6	2.4*	-0.9*	0.1	2*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	88.9	1.9*	-0.9	0.1	4.5*
	Bezalkoholiskie dzērieni	83.2	3*	-3*	0.9	0.8
	Brilles un kontaktlēcas	83.2	0.9	-1.6		1
	Alkoholiskie dzērieni	83.2	4.1*	-5*	0	1.8
P	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	82.5	2.5*	-2.1*	-1.4	0.5
R	Lielā sadzīves tehnika	82.0	1.9	-2.1	0.4	0.8
E	Elektronikas preces	81.5	1.1	1.3	-0.6	0.6
C	Izklaides preces	81.3	3.1*	-0.8	3.4*	-0.3
E	IST produkti	81.2	2.1	-2.6*	1.2	2.2
S	Piena produkti	80.8	4.8*	-4.4*		-0.2
	Ķermeņa kopšanas produkti	80.7	4.1*	-3.8*	0.5	-0.1
	Mazā sadzīves tehnika	80.0	1.6	-1.7	2.5*	-1.6
	Apkopes produkti	79.8	3.3*	-2.3*	2	0.4
	Transportlīdzekļu degviela	79.7	5.4*	-2.8*	-0.7	2.3
	Bezrecepšu medikamenti	79.7	2.9*	-1.4	0.4	-0.4
	Visi preču tirgi	79.4	2.9*	-2.2*	0.7*	-0.3
	Mēbeles un mājtsaimniecības piederumi	78.4	-0.5	0.6	1.8	-1.8
	Jauni automobiļi	78.0	-1	-0.6	2*	-1.5
	Augļi un dārzeņi	74.8	5.8*	-2.5*	-2.7*	-2.4
	Gaļa un gaļas produkti	74.1	7.9*	-6*	-0.7	-1.2
	Apģērbī un apavi	71.3	5.6*	-4.1*	-0.7	-4.4*
	Lietoti automobiļi	63.4	1.4	0.2	-1.4	-7.6*
	Dzelzceļa pakalpojumi	89.7	1.4	-0.1	-0.3	15.2*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	88.7	2.1*	-0.9	1.3	4.9*
	Pasta pakalpojumi	87.4	2.5*	-2.5*	4.6*	8.8*
	Transportlīdzekļu apdrošināšana	86.2	1.8*	-1.8*	2.5*	6.7*
P	Kultūras un izklaides pakalpojumi	85.1	2.4*	-0.5	-0.3	2.1
A	Maksas sporta pakalpojumi	85.0	1.4	1.5	1.2	3.3*
K	Avioliniju pakalpojumi	84.4	3.7*	0.9	-3.2*	3.7*
A	Gāzes pakalpojumi	84.2	4.6*	-1.1	0.4	9*
L	Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	83.8	4.6*	-0.4	5*	9.8*
P	Mājokļa apdrošināšana	83.6	2.2*	-0.8	1.3	6.1*
O	Fiksētās tālrunu līnijas pakalpojumi	83.5	5.3*	-2.5	1.5	7.5*
J	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavaišanai	83.5	3*	1	-1.1	2.3
U	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	82.9	2.2*	-3.3*	1.2	6.5*
M	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	81.6	1.6	-0.8	-0.2	2.9
I	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	81.0	1.2	-0.9	-0.7	7*
	Kafejnīcas, bāri un restorāni	80.6	2.2*	-3.4*	2.1*	2.1
	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	80.2	-0.4	1.4	-0.2	1
	Visi pakalpojumu tirgi	79.7	2.1*	-0.1	-0.3	3.5*
	Interneta pakalpojumi	78.4	2.9*	-0.4	1.7	4.7*
	Dzīvības apdrošināšana	78.2	2.5*	-1.5		3.8*
	Elektroenerģijas pakalpojumi	77.7	7.5*	1.7	-0.4	5.8*
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	77.0	2.3	4.1*		3
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	77.0	0.5	0.5		3.1
	Ūdensapgādes pakalpojumi	76.1	8.7*	1.5	0.5	1.7
	Hipotēkas	74.9	2.5*	3.7*		4.2*
	Apkopes pakalpojumi	73.6	3.6*	-0.9	-3.2*	-0.1
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	72.9				-1.9
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	72.5	-2.2	3.1*		-1.9
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	72.3				-4.2*
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	71.0	1.1	1.7	-0.2	0.4
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	68.4	2.2	-1.6	-1.8	-6.7*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	68.3	0.3	1	-2.6*	-1.2

Vispārējie darbības rezultāti

Vidēji, Lietuvas patērētāju novērtējums par tirgu darbības rezultātiem ir uzlabojies kopš 2012. gada, uzrādot 2,4 procentpunktu pieaugumu. Turklāt Lietuvas tirgi tiek vērtēti augstāk, nekā var novērot ES–28 valstīs kopumā (+ 2 procentpunkti).

Arī visu preču tirgu novērtējumi bija pozitīvāki nekā 2012. gadā, ar 2,9 procentpunktu pieaugumu pa gadiem. Tādējādi tirgi Lietuvā visumā atbilst ES–28 vidējam rādītājam. Kopējais pakalpojumu tirgu novērtējums liecina par uzlabojumu salīdzinājumā ar 2012. gadu (+ 2,1 procentpunkta atšķirība), kas ir arī pozitīvāks nekā ES–28 valstīs kopumā (+ 3,5 procentpunktu atšķirība).

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Lietuvā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, bezalkoholisko dzērienu un briļļu un kontaktlēcu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, apģērbu un apavu un gaļas un gaļas produktu tirgi.

Lietuvas grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, bet lietotu automobiļu tirgus ir 26. vietā.

Atsevišķu tirgu līmenī kopš iepriekšējā gada ir palielinājušies 13 tirgu vērtējumi, bet neviens no samazinājumiem nav statistiski nozīmīgs. Lielākais pieaugums darbības rezultātu novērtējumos bija vērojams gaļas un gaļas produktu tirgū (+ 7,9) un augļu un dārzeņu tirgū (+ 5,8). Salīdzinājumā ar 2012. gadu neviens no atsevišķu preču tirgu novērtējumiem nav samazinājies nozīmīgi. Tomēr ir notikuši statistiski nenozīmīgi vērtējuma pazeminājumi jaunu automobiļu (– 1) (uzticības komponenta vērtējuma pazemināšanās rezultātā) un mēbeļu un māsaimniecības piederumu (– 0,5) tirgos.

Salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgus ir vienīgais preču tirgus Lietuvā, kura vērtējums ir pozitīvāks nekā ES–28 vidējais rādītājs. Arī transportlīdzekļu degvielas tirgus ir novērtēts salīdzinoši pozitīvāk. Tomēr lietotu automobiļu un apģērbu un apavu tirgu vērtējumi ir negatīvāki nekā ES–28 vidējais rādītājs.

Pakalpojumu tirgi¹²⁴

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Lietuvā ir dzelzceļa pakalpojumu, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un pasta pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu, transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumu un ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgi.

Gan Lietuvas dzelzceļa pakalpojumu, gan pasta pakalpojumu tirgus tiek vērtēts kā tirgus ar labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Visi turpmāk minētie tirgi ir novērtēti kā tirgi ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs: ķermeņa kopšanas pakalpojumi, maksas sporta pakalpojumi, gāzes pakalpojumi, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi, transportlīdzekļu apdrošināšana un tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi. Izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu, mājokļu apdrošināšanas un avioliņiju pakalpojumu tirgi ir novērtēti kā tirgi ar trešo labāko darbības rezultātu. Tomēr transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumu tirgus ir ierindots 26. vietā ES–28 valstīs.

Ūdensapgādes, elektroenerģijas pakalpojumu un fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu tirgi ir uzrādījuši lielākos uzlabojumus kopš 2012. gada, un vēl 15 pakalpojumu tirgos piedzīvoti vērtējumu uzlabojumi. Ņemot vērā elektroenerģijas tirgus pozitīvo novērtējumu pieaugumu, jānorāda, ka no 2015. gada Lietuvā nebūs elektroapgādes monopola un patērētāji varēs izvēlēties elektroenerģijas piegādātāju. Pašlaik lielākais elektroenerģijas piegādātājs Lietuvā gatavojas šai pārmaiņai un strādā pie sava tēla: plašsaziņas līdzekļos notiek reklāmas kampaņas, un vairāk tiek ieguldīts izglītojošās programmās, piemēram, par efektīvu elektroenerģijas izmantošanu patērētājiem.

¹²⁴

Lūdzu, ņemiet vērā, ka saskaņā ar valsts tiesību aktiem dažās dalībvalstīs tiešsaistes azartspēļu pakalpojumu piedāvāšana var būt nelikumīga. Ne vienmēr tas nozīmē, ka patērētāji nespēlē azartspēles tiešsaistē. Tāpēc šā tirgus rezultāti būtu jāinterpretē uzmanīgi.

Lietuvā neviens pakalpojumu tirgus vērtējums nav pasliktinājies pa gadiem. Tomēr juridisko un grāmatvedības pakalpojumu un brīvdienu ceļojumu pakešu un tūru tirgos ir notikuši pozitīvo novērtējumu samazinājumi, kuri nav statistiski nozīmīgi.

Lietuvā vairāk nekā 10 pakalpojumu tirgu vērtējumi ir pozitīvāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Trīs labāk novērtētie tirgi ir dzelzceļa pakalpojumu, mobilo tālrunu sakaru pakalpojumu un gāzes pakalpojumu tirgi. Tikai divu pakalpojumu tirgu, t. i., transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumu tirgus un bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumu tirgus, vērtējumi ir zemāki nekā ES–28 vidējais rādītājs.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	8.7*	1.6*	0.6*	0.6*	-7.5*	-22.7*	
2	Gaļa un gaļas produkti	7.9*	0.9*	0.9*	0.5*	-10.9*	-23.8*	0.4*
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	7.5*	1.7*	0.8*	0.1	-4.5	-12.4*	0.0
1	Augļi un dārzeņi	5.8*	0.8*	0.7*	0.5*	-3.4	-20.4*	0.2
7	Apģērbi un apavi	5.6*	0.5*	0.7*	0.4*	-7*	-17.9*	0.3*
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
57	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	-2.2	-0.2	-0.2	-0.5*	2.5	-29.9*	-0.1
15	Jauni automobiļi	-1	0	-0.6*	-0.1	-1.6	-31*	0
9	Mēbeles un mājāsaimniecības piederumi	-0.5	0.1	-0.2	0.1	3.8	-12*	0.1
40	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	-0.4	0.1	-0.1	-0.1	1.5	-16.7*	0.3*
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	0.3	0.1	0	-0.1	-1.2	-14.6*	0.2

Salīdzinājums ar ES–28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
36	Dzelzceļa pakalpojumi	15.2*	2.1*	1.5*	1.7*	-11.9*	-11.2*	
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	9.8*	1.6*	1.2*	1.1*	1.8	-18.8*	1.2*
47	Gāzes pakalpojumi	9*	2*	0.6*	0.8*	-2.5*	-3.6	
31	Pasta pakalpojumi	8.8*	1.7*	0.8*	0.9*	-1.5	-3.8	1.7*
32	Fiksētās tālrunu līnijas pakalpojumi	7.5*	1.6*	1*	0.7*	4.4*	-13.3*	0.2
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
16	Lietoti automobiļi	-7.6*	-0.5*	-1.1*	-0.6*	15.8*	-17*	-0.2
23	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	-6.7*	-0.1	-0.7*	-0.7*	17.9*	-10.7*	0.1
7	Apģērbi un apavi	-4.4*	-0.2	-0.3*	-0.4*	14.8*	-5.8*	-0.3*
59	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	-4.2*	0.4*	-0.6*	-1.4*	1.1	0.8	0.6*
1	Augļi un dārzeņi	-2.4	0.2*	-0.4*	0	12.7*	-5.8*	0.1

Luksemburga

		TDR katrā tirgū				
		gaidas	problēmas un sūdzības	uzticība	salīdzināmība	
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28	
	Visi tirgi	82.1	-0.2	2.4*	2*	4.5*
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	86.9	1.3	4.5*	0.6	5*
	Piena produkti	86.8	1.4	3.3*		5.9*
	Apģērbi un apavi	86.1	1.1	10.3*	-1.5	10.4*
	Bezalkoholiskie dzērieni	85.6	0.2	2*	1.7	3.2
P	Augļi un dārzeņi	85.2	-0.2	8.3*	0.4	8*
R	Mazā sadzīves tehnika	84.1	-0.3	1.2	4*	2.5
E	Izklaides preces	84.0	0.5	2.1*	3.1*	2.5
C	Mēbeles un mājaisaimniecības piederumi	83.8	1	2.9*	1.9	3.6
E	Gaļa un gaļas produkti	83.8	-0.5	6*	2	8.5*
S	Elektronikas preces	83.7	1.7	0.6	2.8*	2.8
	Visi preču tirgi	83.5	-0.3	2.9*	2*	3.8*
	Alkoholiskie dzērieni	83.3	-2*	5.9*	-2.8*	2
	Lielā sadzīves tehnika	83.2	-0.8	2	2.1	2
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	82.9	-2.7*	1.8*	0.8	-1.5
	Brilles un kontaktlēcas	82.8	0	0.1		0.6
	IST produkti	82.8	1.9	0.3	3*	3.9
	Ķermeņa kopšanas produkti	82.5	-3*	5.7*	0.6	1.8
	Jauni automobiļi	82.1	-0.2	1.2	3.2*	2.5
	Transportlīdzekļu degviela	81.2	-1.9	0	-0.4	3.7
	Bezrecepšu medikamenti	81.1	-3*	4.2*	0.9	0.9
	Lietoti automobiļi	81.0	0.7	-0.6	6.2*	10*
	Apkopes produkti	80.7	-1.1	0.3	5*	1.2
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	84.0	-1	1.5	0.7	1
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	83.6	-0.3	-0.1	1.6	-0.1
	Maksas sporta pakalpojumi	83.1	0	1.5	3*	1.4
	Brīvdienų ceļojumu paketes un tūres	83.1	1	0.4	2.6*	3.8
	Aviolīniju pakalpojumi	82.7	0.3	1.2	4.1*	2.1
P	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	82.7	0.6	0.4	1.8	6.6*
A	Interneta pakalpojumi	82.7	3.4*	6.6*	3.5*	9*
K	Transportlīdzekļu apdrošināšana	82.6	1.7	0.5	1.1	3.2
A	Kafejnīcas, bāri un restorāni	82.6	0.4	3*	2.9*	4
L	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	82.4	1	-0.2		8.4*
P	Dzelzceļa pakalpojumi	81.7	1.3	1.4	0.5	7.2*
O	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	81.3	-0.5	0.9	1.6	5*
J	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	81.3				4.8
U	Visi pakalpojumu tirgi	81.2	-0.1	2*	2*	5.1*
M	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	81.2	1	0	4.4*	2.6
I	Izmitināšanas vietas brīvdienų pavadīšanai	81.2	-0.3	0.1	1.4	0
	Pasta pakalpojumi	81.1	0.2	0.8	-1	2.6
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	81.1				6.3*
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	80.9	1.8	0.2	6.5*	5.8*
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	80.6	-2.4*	3.5*		6.1*
	Ūdensapgādes pakalpojumi	80.5	-2.9*	4.2*	-1.3	6.1*
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	80.5	-0.3	6.1*		6.5*
	Dzīvības apdrošināšana	80.4	1.6	-1		6*
	Elektroenerģijas pakalpojumi	80.3	-1.4	6.5*	-2.6	8.3*
	Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	80.2	-1.7	8.5*	1	6.2*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	80.2	1.4	1.8	7.2*	10.7*
	Hipotēkas	80.2	-0.4	0.6		9.5*
	Mājokļa apdrošināšana	79.7	0.1	-3.8*	2.4*	2.2
	Gāzes pakalpojumi	79.7	-1.6	1	0.9	4.4
	Apkopes pakalpojumi	79.4	-0.7	2.6	3.1*	5.7*
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	78.8	-4*	5*	-1.2	4.8
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	78.4	0.8	2.7	7.3*	7.7*

Vispārējie darbības rezultāti

Vidēji, Luksemburgas patērētāju novērtējumi par tirgus darbības rezultātiem bija stabili salīdzinājumā ar 2012. gadu, ar nelielu nenozīmīgu 0,2 procentpunktu samazinājumu. Luksemburgā tirgus darbības rezultātu novērtējumi ir pozitīvāki nekā ES–28 vidējais rādītājs (+ 4,5 procentpunktu pieaugums).

Arī visu preču tirgu novērtējumi Luksemburgā bija lielā mērā stabili ar statistiski nenozīmīgu 0,3 procentpunktu samazinājumu salīdzinājumā ar 2012. gadu; turklāt to novērtējumi ir pozitīvāki nekā ES–28 vidējais rādītājs (+ 3,8 punkti). Kopējais pakalpojumu tirgu novērtējums joprojām ir stabils salīdzinājumā ar 2012. gadu (– 0,1 procentpunkts).

Luksemburgas pakalpojumu tirgi novērtēti pozitīvāk nekā ES–28 valstīs kopumā (+ 5,1 punkts).

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Luksemburgā ir maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu, piena produktu un apģērbu un apavu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir apkopes produktu, lietotu automobiļu un bezrecepšu medikamentu tirgi.

Piena produktu tirgus tiek vērtēts kā tirgus ar labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Visi turpmāk minētie tirgi ir novērtēti kā tirgi ar otro labāko darbības rezultātu: elektronikas preces, maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni, gaļa un gaļas produkti, mēbeles un mājsaimniecības piederumi un augļi un dārzeņi. Tai pašā laikā IST produktu, bezalkoholisko dzērienu, apģērbu un apavu, mazās sadzīves tehnikas un lietotu automobiļu tirgi ir novērtēti kā tirgi ar trešo labāko darbības rezultātu.

Aplūkojot atsevišķus pakalpojumu tirgus, redzams, ka salīdzinājumā ar 2012. gadu novērtējumos ir notikušas dažas statistiski nozīmīgas izmaiņas. Ķermeņa kopšanas pakalpojumu, alkoholisko dzērienu un bezrecepšu medikamentu tirgi uzrādīja samazinājumu.

Luksemburgā apģērbu un apavu un lietotu automobiļu tirgu novērtējumi ir pozitīvāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Tikai grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgus vērtējums ir zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Luksemburgā ir kultūras un izklaides pakalpojumu, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un maksas sporta pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, bankas norēķinu kontu pakalpojumu un apkopes pakalpojumu tirgi.

Tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Gan interneta pakalpojumu, gan investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Visi turpmāk minētie tirgi ir novērtēti kā tirgi ar trešo labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs: gāzes pakalpojumi, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi, dzīvības apdrošināšana, elektroenerģijas pakalpojumi, kafejnīcas, bāri un restorāni, brīvdienu ceļojumu paketes un tūres, hipotēkas, aizdevumi, kredīti un kredītkartes, ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi, juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi un transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi.

Atsevišķu pakalpojumu tirgu novērtējumos salīdzinājumā ar 2012. gadu ir notikušas dažas statistiski nozīmīgas izmaiņas. Tika reģistrēts interneta pakalpojumu tirgus pozitīvu novērtējumu pieaugums. Tika reģistrēti bankas norēķinu kontu pakalpojumu, ūdensapgādes un juridisko un grāmatvedības pakalpojumu tirgu nedaudz zemāki novērtējumi.

Luksemburgā kopā 17 pakalpojumu tirgu novērtējumi ir pozitīvāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Šajā ziņā tirgi ar labākajiem darbības rezultātiem ir investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu, hipotēku un interneta pakalpojumu tirgi. Luksemburgā neviens pakalpojumu tirgus novērtējums nav sliktāks nekā ES–28 vidējais rādītājs. Šajā ziņā zemākajā vietā ierindojas ķermeņa kopšanas pakalpojumu tirgus, bet tā vērtējums joprojām atbilst ES–28 vidējam rādītājam.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
34	Interneta pakalpojumi	3.4*	0.6*	0.6*	0	-2.2	14.2*	0.3
13	IST produkti	1.9	0.3	0.1	0.1	-3.7	-10.7*	-0.2
23	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	1.8	0	0.2	0	-7.1*	-17.9*	-0.3*
10	Elektronikas preces	1.7	0.3*	0.1	0	-3.3	-34.9*	-0.1
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	1.7	0.6*	0.3	-0.3*	-2.1	14.6*	-0.3
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	-4*	-0.6*	-0.5*	-0.4*	1.9	2.2	-0.5*
19	Ķermeņa kopšanas produkti	-3*	-0.4*	-0.4*	-0.5*	-0.8	-28.6*	-0.3*
48	Bezrecepšu medikamenti	-3*	-0.4*	-0.5*	-0.4*	-0.5	-35.5*	-0.3*
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	-2.9*	-0.2	-0.6*	-0.3*	1.2	-13*	
18	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	-2.7*	-0.3*	-0.3	-0.5*	0.5	-22*	-0.5*
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	10.7*	1.2*	1.5*	1*	-8.4*	28.5*	0.3*
7	Apģērbi un apavi	10.4*	1*	1.2*	0.9*	-14.1*	-62.3*	0.5*
16	Lietoti automobiļi	10*	0.7*	1.9*	0.6*	-11*	-15.8*	-0.3*
51	Hipotēkas	9.5*	1.1*	1.4*	1*	-2.6	-41.3*	0.3*
34	Interneta pakalpojumi	9*	0.7*	1.1*	0.4*	-18.6*	13.6*	0.4*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
18	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	-1.5	-0.2*	0	-0.3*	1.3	-42.3*	-0.4*
22	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	-0.1	0	0.1	-0.3*	-1.5	9.9*	-0.6*
39	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	0	-0.2	0	-0.1	-2.9*	-8.4*	-0.4*
53	Brilles un kontaktlēcas	0.6	0.2*	0.1	-0.2*	-2.3	9.2*	-0.4*
48	Bezrecepšu medikamenti	0.9	0.4*	0.2	-0.1	1.2	-25.1*	-0.2*

Ungārija

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28	
	Visi tirgi	75.0	-2.4*	3.7*	0	-2.6*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	86.6	-3*	6.9*	0.2	2.3
	Bezalkoholiskie dzērieni	80.9	-2.9*	3.7*	1.1	-1.5
	Jauni automobiļi	80.8	3.3*	1.3	2	1.2
	Brilles un kontaktlēcas	80.4	-1	1.6		-1.9
P	Bezrecepšu medikamenti	79.5	-4.7*	6.2*	3.6*	-0.6
	Maize, graudi (pārsļas), rīsi un makaroni	79.5	-2.9*	2.5*	2.2*	-2.5
R	Alkoholiskie dzērieni	79.3	-2.4*	3.3*	4.2*	-2.1
E	Elektronikas preces	79.1	-3.9*	5.8*	-1.7	-1.8
C	Ķermeņa kopšanas produkti	78.9	-6.2*	5.6*	3.4*	-1.8
	Mazā sadzīves tehnika	78.8	-3.5*	4.6*	0.6	-2.8
E	Lielā sadzīves tehnika	78.8	-2.4*	3.2*	-0.4	-2.4
S	Mēbeles un mājaisaiņniecības piederumi	78.3	-3.7*	5.6*	0.4	-1.9
	Apkopes produkti	77.9	-3.3*	5.8*	-0.5	-1.6
	Izklaides preces	77.8	-4.7*	4.5*	3*	-3.7*
	Visi preču tirgi	77.7	-2.7*	3.7*	0.8*	-2.1*
	IST produkti	77.5	-3.4*	4.8*	-1.9	-1.5
	Augļi un dārzeņi	77.0	-1.5	2.5*	0.7	-0.2
	Piena produkti	76.3	-2.5*	1.5		-4.6*
	Transportlīdzekļu degviela	75.5	-2	2.1	0.8	-2
	Gaļa un gaļas produkti	73.0	-3.1*	-0.5	3.3*	-2.2
	Apģērbi un apavi	70.8	-1.3	4.6*	-3.7*	-5*
	Lietoti automobiļi	63.9	-1.5	3.2*	-4.9*	-7*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	84.4	-4.3*	4*	2.9*	0.6
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	83.3	-0.5	4.3*	-0.2	0.3
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	81.2				4.7*
	Pasta pakalpojumi	80.3	-3.6*	1.8	6*	1.8
P	Maksas sporta pakalpojumi	79.6	-2.6*	2.7*	0.7	-2.1
	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	79.2	-2.9*	3*	-1.7	-1.9
A	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	78.2	-0.8	0.8	2	-0.5
K	Transportlīdzekļu apdrošināšana	77.9	-1.8	2.6*	3.6*	-1.5
A	Aviolīniju pakalpojumi	77.8	-2.9*	-1.6	3.8*	-2.9
L	Kafejnīcas, bāri un restorāni	77.5	-4.7*	5.2*	0.1	-1.1
	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	76.9	0.9	4.2*	-2.4*	-2.3
P	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	76.5	-2.5*	0.5	3.2*	0.5
O	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	76.5				1.7
	Mobilu tālruņu sakaru pakalpojumi	75.2	-5.5*	4.6*	1.2	1.2
J	Mājokļa apdrošināšana	74.4	-1.1	6.9*	-4.2*	-3.2
U	Visi pakalpojumu tirgi	73.3	-2.2*	3.7*	-0.7*	-2.9*
	Interneta pakalpojumi	72.4	-2.9*	4.2*	-0.4	-1.3
M	Ūdensapgādes pakalpojumi	72.1	-1.3	-0.6	5.1*	-2.4
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	72.0	-3.8*	4.8*	-2.2	-3.1
I	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	71.7	-3.1*	3.7*	0.7	-4.7*
	Elektroenerģijas pakalpojumi	71.5	1.1	-2.4	6.4*	-0.4
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	71.0	0.1	5.9*		-3.5
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	70.8	-5.1*	19.2*		-3.2
	Apkopes pakalpojumi	70.5	-0.4	5.6*	-3.6*	-3.2
	Dzelzceļa pakalpojumi	70.0	-2.6*	5.9*	0.3	-4.5*
	Dzīvības apdrošināšana	69.4	-1.5	5.8*		-5.1*
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	68.7	-0.8	-0.9	4.4*	-5.3*
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	67.3	1.8	1	2.6*	-3.4
	Gāzes pakalpojumi	65.9	-4.9*	1.8	4.6*	-9.3*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	64.6	-0.1	4.9*	-3.6*	-4.9*
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	61.5	-6.3*	6.4*		-12.4*
	Hipotēkas	52.7	-1.6	4.6*		-17.9*

Vispārējie darbības rezultāti

Kopumā, Ungārijas patērētāji savu tirgu darbības rezultātus novērtē zemāk, ar 2,4 punktu samazinājumu salīdzinājumā ar 2012. gadu pēc strauja pieauguma, kas bija vērojams laikposmā no 2011. līdz 2012. gadam (+ 3,7 procentpunkti). Arī novērtējumam par tirgu darbības rezultātiem ir tendence būt zemākam nekā tam, kas noteikts ES–28 valstīs, ar 2,6 procentpunktu atšķirību.

Vidēji, Ungārijā visu preču tirgu novērtējumi uzrādīja 2,7 procentpunktu samazinājumu salīdzinājumā ar 2012. gadu, ar darbības rezultātu rādītāju, kas ir noslīdējis zem ES–28 līmeņa (2,1 procentpunkta atšķirība). Kopumā, pakalpojumu tirgos novērtējumi bija zemāki (–

2,2 procentpunkti). Ungārijas pakalpojumu tirgi ir novērtēti zemāk nekā ES–28 valstīs kopumā (– 2,9 punkti).

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Ungārijā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, bezalkoholisko dzērienu un jaunu automobiļu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, apģērbu un apavu un gaļas un gaļas produktu tirgi.

Ungārijas grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar trešo labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Izklaides preču tirgus ir ierindots 26. vietā ES–28 valstīs.

Aplūkojot atsevišķus preču tirgus, redzams, ka 15 tirgi ir piedzīvojuši vērtējumu samazinājumus kopš iepriekšējā gada. Lielākais darbības rezultāta novērtējuma samazinājums tika konstatēts ķermeņa kopšanas produktu tirgū, kurš samazinājās par 6,2 procentpunktiem salīdzinājumā ar 2012. gadu. Tam sekoja bezrecepšu medikamentu tirgus vērtējuma samazinājums (– 4,7 punkti).

Pozitīvi ir tas, ka jaunu automobiļu tirgū uzlabojās salīdzināmības, uzticības un gaidu komponentu novērtējumi.

Salīdzinot Ungārijas preču tirgus ar ES–28 valstīm, mēs redzam, ka lielākajā daļā tirgu saņemtais novērtējums ir zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs. Šajā ziņā vissliktāk ir novērtēti lietotu automobiļu un apģērbu un apavu tirgi. Tomēr divu tirgu (grāmatas, žurnāli un laikraksti un jauni automobiļi) darbības rezultāti pārsniedz ES–28 vidējo rādītāju; lai gan nenozīmīgi.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Ungārijā ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, kultūras un izklaides pakalpojumu un bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie preču tirgi ir hipotēku, aizdevumu, kredītu un kredītkaršu un investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu tirgi. Aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgi ierindojas 26. vietā ES–28 valstīs, bet hipotēku tirgus — 27. vietā.

Gandrīz visos pakalpojumu tirgos var reģistrēt vispārēju novērtējumu samazinājumu salīdzinājumā 2012. gadu, ar 15 statistiski nozīmīgiem vērtējumu samazinājumiem. Lielākie samazinājumi tika reģistrēti aizdevumu, kredītu un kredītkaršu, mobilo tālrunu sakaru pakalpojumu un TV abonēšanas pakalpojumu tirgos. Pozitīvi ir tas, ka var redzēt statistiski nenozīmīgus uzlabojumus ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, elektroenerģijas pakalpojumu un brīvdienu ceļojumu pakešu un tūru tirgos.

Lai gan kopš 2012. gada samazinājums nav konstatēts, hipotēku tirgus — tirgus ar sliktākajiem darbības rezultātiem no visiem tirgiem Ungārijā — piedzīvojis kritumu vēl par 1,6 procentpunktiem, un tagad vērtējums ir par – 17,9 punktiem zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs šajā tirgū. Arī aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgus vērtējums ir ievērojami zemāks par ES–28 vidējo rādītāju. Gāzes pakalpojumi ir vēl viens Ungārijas tirgus, kuram klājas īpaši sliktāk salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju.

Pievēršot galveno uzmanību lielākajiem uzlabojumiem un samazinājumiem visos tirgos, redzams, ka jaunu automobiļu tirgus vērtējums ir visvairāk uzlabojies pa gadiem; bet aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgus vērtējums ir uzrādījis lielāko pasliktinājumu.

Salīdzinājumā ar ES–28 valstīm redzam, ka bezsaistes azartspēļu pakalpojumu tirgus ir vienīgais tirgus, kurš saņēmis ievērojami pozitīvāku novērtējumu nekā vidējais rādītājs. Hipotēku tirgus vērtējuma salīdzinājums ar ES–28 vidējo rādītāju ir pats negatīvākais.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
15 Jauni automobiļi	3.3*	0.4*	0.4*	0.3*	-1.2	-11.3*	-0.2*	
20 Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	1.8	0.1	0.2	0.1	-3.7	-16.7*	-0.2	
46 Elektroenerģijas pakalpojumi	1.1	0.3	0	0	-1	-15.3*	-0.5	
40 Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	0.9	0.2	0.5*	-0.1	3.9	-9.3*	0	
57 Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	0.1	-0.2	0.3	-0.1	-1.2	-2.5	0.1	
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
58 Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-6.3*	-1.1*	-0.5*	-0.7*	4.8	-13.2*	-0.3*	
19 Ķermeņa kopšanas produkti	-6.2*	-0.8*	-0.7*	-0.8*	4.4*	-17.5*	-0.1	
33 Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	-5.5*	-0.6*	-0.5*	-0.5*	7.2*	-0.3	-0.3	
54 Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	-5.1*	-0.5*	-0.5*	-0.8*	3.4	-8.9*	-0.6*	
47 Gāzes pakalpojumi	-4.9*	-0.7*	-0.2	-0.7*	5.5*	-9.5*	-1*	

Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
59 Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	4.7*	0.4*	0.7*	0.8*	0.8	6.7*	0.8*	
18 Grāmatas, žurnāli un laikraksti	2.3	0.2	0.5*	0.3*	0	-4.4*	0.4*	
31 Pasta pakalpojumi	1.8	0.4*	0.4*	0	1.9	-7.7*	0.9*	
60 Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	1.7	0	0.5*	0.1	-1.5	1.6	0.5*	
15 Jauni automobiļi	1.2	0.1	0.3*	0	0.9	-11.1*	0.5*	
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
51 Hipotēkas	-17.9*	-1.7*	-2.4*	-1.7*	19.9*	0	0.4*	
58 Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-12.4*	-1.5*	-1.3*	-1.1*	15.1*	-7.8*	0.6*	
47 Gāzes pakalpojumi	-9.3*	-0.9*	-0.6*	-1.4*	12.5*	-6.4*	-0.4*	
16 Lietoti automobiļi	-7*	-0.7*	-1*	-0.7*	7.5*	-12.6*	0.6*	
26 Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	-5.3*	-0.8*	-0.5*	-0.3*	7.2*	-6.4*	0.7*	

Malta

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts - ES28	
	Visi tirgi	82.3	2.5*	2.1*	1.6*	4.7*
	Brilles un kontaktlēcas	84.0	5.5*	-3*		1.7
	Mazā sadzīves tehnika	83.9	5.3*	-1.8	2.4	2.2
	Apkopes produkti	83.8	6.7*	-2.7*	6.6*	4.3
	Mēbeles un mājtsaimniecības piederumi	83.5	2.6*	0.1	2.4	3.3
P	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	83.5	-0.6	-0.3	1.5	-0.9
R	Bezrecepšu medikamenti	83.4	0	0.7	5.4*	3.3
E	Elektronikas preces	83.3	5*	-3.4*	1.9	2.4
C	Lietoti automobiļi	83.1	6.4*	0.9	-0.7	12.1*
E	Lielā sadzīves tehnika	82.9	4.6*	2.6*	-1	1.7
S	IST produkti	82.7	2.7*	-1.8	2.2	3.7
	Izklaides preces	82.6	3*	-3.2*	5.6*	1
	Bezalkoholiskie dzērieni	82.4	-4.5*	5.5*	1.8	0
	Visi preču tirgi	82.3	0.3	1.6*	1.8*	2.6*
	Gaļa un gaļas produkti	81.8	-4.5*	5.1*	-0.3	6.5*
	Transportlīdzekļu degviela	81.6	-0.2	3.9*	0.5	4.2
	Piena produkti	81.4	-5.5*	4.8*		0.4
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	81.3	-6.1*	5.3*	2.3*	-0.7
	Apģērbī un apavi	81.2	-2.5*	5.4*	2.6*	5.5*
	Augļi un dārzeņi	80.9	-5.2*	6*	0.9	3.7
	Ķermeņa kopšanas produkti	80.8	-3.7*	3.1*	0.4	0
	Jauni automobiļi	80.2	0.8	2.5*	-2	0.7
	Alkoholiskie dzērieni	79.9	-4.3*	3*	0.2	-1.5
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	85.8				9.3*
	Avioļiniju pakalpojumi	85.4	3.9*	0.1	1	4.8*
	Apkopes pakalpojumi	85.1	10.2*	0.2	5.7*	11.4*
P	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	84.7	5.4*	-0.1	3*	9.6*
A	Kultūras un izklaides pakalpojumi	84.3	5.5*	-1.8	2.6*	1.3
K	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	84.3	3.2*	0.2	3.3*	3.1
A	Dzīvības apdrošināšana	84.2	4.3*	5.6*		9.8*
L	Mājokļa apdrošināšana	83.8	4.9*	1.2	0.9	6.2*
P	Pasta pakalpojumi	83.8	5.4*	1.5	0.5	5.2*
O	Kafejnīcas, bāri un restorāni	83.7	1.6	3.7*	2.2	5.1*
J	Maksas sporta pakalpojumi	83.6	2*	2	1	1.9
U	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	83.5	4.1*	4.8*	-4.4*	4.3
M	Transportlīdzekļu apdrošināšana	83.1	6.3*	0.9	1.1	3.7
I	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	83.1	0.3	3.4*		9.2*
	Hipotēkas	83.0	4.4*	2.4		12.3*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	82.6	7.3*	3.4*	-2.9*	13.1*
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	82.5	7*	-0.3	1	11.9*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	82.3	0.6	0.7	0.6	-1.4
	Visi pakalpojumu tirgi	82.3	4.2*	2.5*	1.3*	6.1*
	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	82.2	1.3	3*	-0.3	8.2*
	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	81.9	3.4*	1.4	1.8	5.9*
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	81.8	6.3*	2.5		7.3*
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	81.7	-2.2*	6.2*	2.1	7.7*
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	81.5	7.2*	9.7*		7.5*
	Ūdensapgādes pakalpojumi	81.4	2.8*	10.1*	8.9*	6.9*
	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	81.2	1.2	3.1*	-1.3	2.6
	Interneta pakalpojumi	80.1	5.9*	3.1*	-1.1	6.4*
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	76.7				1.9
	Elektroenerģijas pakalpojumi	76.1	0.8	8.5*	13.8*	4.1
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	71.4	7.8*	-1.1	9*	-5

Vispārējie darbības rezultāti

Vidēji Maltas patērētāju novērtējums par tirgu darbības rezultātiem ir uzlabojies kopš 2012. gada, uzrādot 2,5 procentpunktu pieaugumu. Turklāt Maltas tirgi ir novērtēti pozitīvāk nekā ES–28 valstīs kopumā (+ 4,7 procentpunkti).

Vidēji visu preču tirgu novērtējums ir joprojām stabils salīdzinājumā ar 2012. gadu un ievērojami pārsniedz līmeņus, kas novērojami ES–28 valstīs kopumā (2,6 procentpunktu atšķirība). Kopējais pakalpojumu tirgu novērtējums liecina par uzlabojumu salīdzinājumā ar 2012. gadu (+ 4,2 procentpunkti); tas ir arī pozitīvāks nekā ES–28 vidējais rādītājs (+ 6,1 procentpunkts).

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Maltā ir briļļu un kontaktlēcu, mazās sadzīves tehnikas un apkopes produktu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir alkoholisko dzērienu, jaunu automobiļu un ķermeņa kopšanas produktu tirgi. Maltas apkopes produktu tirgus tiek vērtēts kā tirgus ar labākajiem darbības rezultātiem ES–28 valstīs. Lietotu automobiļu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu, bet mēbeļu un mājsaimniecības piederumu tirgus darbības rezultāti ir trešie labākie ES–28 valstīs.

Vairāki preču tirgi laikposmā no 2012. līdz 2013. gadam uzrādīja izmaiņas. Deviņos tirgos ir notikuši uzlabojumi kopš iepriekšējā gada. Lielākais pieaugums bija apkopes produktu un lietotu automobiļu tirgos. Negatīvi ir tas, ka astoņu tirgu rezultāti ir pasliktinājušies, ietverot apjomīgus maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu un piena produktu tirgu novērtējumu samazinājumus.

Lietotu automobiļu, gaļas un gaļas produktu un apģērbu un apavu tirgi ir vienīgie Maltas preču tirgi, kuru novērtējumi ir ievērojami pozitīvāki nekā ES vidējais rādītājs.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Maltā ir bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumu, avioliņiju pakalpojumu un apkopes pakalpojumu tirgi.

Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu, elektroenerģijas pakalpojumu un tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu tirgi.

Visi turpmāk minētie tirgi ir novērtēti kā tirgi ar labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs: dzīvības apdrošināšana, juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi, aizdevumi, kredīti un kredītkartes, investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti, apkopes pakalpojumi, bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumi, hipotēkas un ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi.

Mājokļu apdrošināšanas, kafejnīcu, bāru un restorānu, avioliņiju pakalpojumu, izmitināšanas vietu brīvdienu pavaišanai, brīvdienu ceļojumu pakešu un tūru un transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumu tirgi ir novērtēti kā tirgi ar otro labāko darbības rezultātu, bet bankas norēķinu kontu pakalpojumu, pasta pakalpojumu un ūdensapgādes tirgi ir novērtēti kā tirgi ar trešo labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs.

Uzlabotu novērtējumu saņēmuši 20 tirgi, ar lielāko pieaugumu tādos tirgos kā apkopes pakalpojumi, tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi un investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti.

No visiem pakalpojumu tirgiem Maltā tikai bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgus novērtējums ir samazinājies salīdzinājumā ar 2012. gadu (– 2,2 procentpunkti).

Salīdzinot atsevišķus pakalpojumu tirgus Maltā ar ES–28 valstīm kopumā, redzams, ka kopā 19 tirgu novērtējumi ir pozitīvāki nekā vidējais rādītājs. Šajā ziņā tirgi ar labākajiem darbības rezultātiem ir investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu, hipotēku un ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgi.

Negatīvi ir tas, ka tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu un ķermeņa kopšanas pakalpojumu tirgu novērtējumi ir negatīvāki nekā ES–28 valstīs: tomēr arī šoreiz neviens no šiem rezultātiem nav statistiski nozīmīgs¹²⁵.

¹²⁵ Lūdzu, ņemiet vērā, ka šīs vērtības netiek atspoguļotas, jo bāzes lielums ir ļoti neliels — mazāk nekā 5 cilvēki.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
21	Apkopes pakalpojumi	10.2*	1.2*	0.9*	1.2*	-10.2*	16*	0.4*
35	Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	7.8*	0.9*	0.3	0.5*	-17.4*	8*	
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	7.3*	1.1*	0.4*	0.5*	-10.1*	7*	0
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	7.2*	0.9*	0.1	0.6*	-13.7*	1	0.8*
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	7*	0.9*	0.3	1.1*	-6.4*	5.6*	-0.3
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
3	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	-6.1*	-0.5*	-1*	-1*	-1.2	-51.7*	-1.1*
55	Piena produkti	-5.5*	-0.4*	-0.9*	-0.8*	0.9	#VALUE!	-1.1*
1	Augļi un dārzeņi	-5.2*	-0.6*	-0.8*	-0.8*	-2.6*	35.6*	-0.9*
5	Bezalkoholiskie dzērieni	-4.5*	-0.5*	-0.6*	-0.7*	-0.6	#VALUE!	-1*
2	Gaļa un gaļas produkti	-4.5*	-0.4*	-0.9*	-0.7*	-2.8*	39.5*	-1*
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājuma ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	13.1*	1.4*	1.7*	1.5*	-9.9*	28.5*	-0.1
51	Hipotēkas	12.3*	1.2*	1.8*	1.3*	-8.7*	28.7*	0.3*
16	Lietoti automobiļi	12.1*	0.8*	2.3*	0.7*	-14.3*	31.2*	0.1
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	11.9*	1*	1.8*	1*	-13*	27.6*	-0.1
21	Apkopes pakalpojumi	11.4*	1*	1.7*	0.8*	-13.7*	20.5*	0.7*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājuma ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
35	Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	-5	-0.2	-0.4*	-0.5*	8.7*	28.8*	
6	Alkoholiskie dzērieni	-1.5	-0.6*	0.6*	-0.8*	-2.8*	-60.5*	-1*
22	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	-1.4	-0.4*	0.2	-0.6*	-3.4*	33.7*	-0.6*
18	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	-0.9	-0.3*	0.2	-0.3*	-1.5*	-76*	-0.4*
3	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	-0.7	-0.5*	0.4*	-0.5*	-5.1*	-62.7*	-0.8*

Nīderlande

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28	
	Visi tirgi	77.3	-0.3*	0	0	-0.3
	Alkoholiskie dzērieni	84.3	0.3	1*	0.7	3
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	84.1	0.8	-0.3	0.2	-0.3
	Bezalkoholiskie dzērieni	84.0	0.8	-1.1*	1*	1.5
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	83.1	0.2	-0.2	0.3	1.1
P	Ķermeņa kopšanas produkti	83.0	0.7	-0.7	1.6*	2.2
R	Transportlīdzekļu degviela	82.8	1.7*	0.2	-1.2*	5.4*
E	Izklaides preces	82.7	-0.2	0.5	2.3*	1.2
	Piena produkti	82.4	-0.1	-0.4		1.4
C	Mazā sadzīves tehnika	81.8	-0.1	-0.5	2*	0.1
E	Brilles un kontaktlēcas	81.3	1	-1.1		-1
S	Lielā sadzīves tehnika	81.2	0.1	0.7	2*	-0.1
	Elektronikas preces	81.1	1.2	0.6	0.8	0.2
	Visi preču tirgi	81.0	0.3	-0.2	1.1*	1.3*
	Apkopes produkti	81.0	-0.6	0.2	1.9*	1.5
	Bezrecepšu medikamenti	80.8	-0.9	-0.3	0.7	0.6
	Mēbeles un mājaisniecības piederumi	80.3	-0.1	1.4*	0.7	0.1
	Jauni automobiļi	80.2	0.4	-0.2	1.1	0.6
	Augļi un dārzeņi	79.9	0.8	-1.2	1.8*	2.6
	IST produkti	78.6	0.8	0.6	0.6	-0.4
	Apģērbi un apavi	77.5	1.7*	-2.5*	1.1	1.8
	Gaļa un gaļas produkti	76.2	-2.7*	-0.7	-0.1	0.9
	Lietoti automobiļi	74.5	-0.2	0	0.9	3.5
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	82.8	-0.1	0	0.6	-1
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	82.1	-0.5	-0.3	0.8	-0.9
	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	82.1	1.3*	0.1	0.5	0.9
	Maksas sporta pakalpojumi	80.1	0.6	-0.2	-0.3	-1.6
	Aviolīniju pakalpojumi	79.5	0.1	0	0.7	-1.1
P	Kafejnīcas, bāri un restorāni	79.2	0.4	-0.8	1.3*	0.7
A	Transportlīdzekļu apdrošināšana	78.3	-1.3	-0.1	1.5*	-1.2
K	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	78.1	-0.7	-0.2	0.7	-1.2
A	Mājokļa apdrošināšana	77.7	-0.4	0.2	0.3	0.1
L	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	77.4	-0.9	-1.1	-0.1	-1.2
P	Ūdensapgādes pakalpojumi	77.4	-3.6*	0.7	-1.3	2.9
O	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	77.1	1	-0.2	0.3	2
J	Elektroenerģijas pakalpojumi	76.3	0.3	0.6	0.2	4.3*
U	Apkopes pakalpojumi	76.1	0.7	1.1	0.6	2.4
M	Gāzes pakalpojumi	75.8	-0.2	0.6	1.5	0.5
I	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	75.1	-1.6	0.9		0.7
	Visi pakalpojumu tirgi	74.8	-0.6*	0.1	-0.8*	-1.3*
	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	74.5	-0.1	-0.9	1.6*	-1.5
	Pasta pakalpojumi	73.7	1.9	-2.4*	-2*	-4.9*
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	73.4	-2.7*	2.5*	0.6	-0.6
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	72.8	0.4	-1.8	0.4	2.1
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	72.8	1.6	2.1*		-1.2
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	72.6	-3.4*	3.2*		-1.3
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	71.8	-0.2	-2.8*	0	-4.6*
	Interneta pakalpojumi	71.2	1.5	-0.1	0.3	-2.5
	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	71.2	1.6	0.3	-0.2	-2.9
	Dzīvības apdrošināšana	70.4	-0.3	1.5		-4
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	69.4				-7.1*
	Hipotēkas	69.3	-2.8*	1.5		-1.4
	Dzelzceļa pakalpojumi	68.9	-0.3	-2.9*	-1.7*	-5.6*
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	66.8				-8*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	64.6	1.5	-0.1	1	-4.9*

Vispārējie darbības rezultāti

Vidēji, Nīderlandē patēriņa tirgu darbības rezultāti 2013. gadā bija stabili salīdzinājumā ar 2012. gadu, ar nelielu 0,3 procentpunktu samazinājumu. Visumā tas atbilst tajā pašā gadā ES–28 valstīs novērotajai stabilitātei (– 0,3 procentpunkti).

Arī visu preču tirgu novērtējumi Nīderlandē lielā mērā bija stabili, ar nelielu, nenozīmīgu 0,3 procentpunktu pieaugumu salīdzinājumā ar 2012. gadu. Tomēr Nīderlandē preču tirgu novērtējums ir pozitīvāks nekā ES–28 vidējais rādītājs (+ 1,3 punkti).

Pakalpojumu tirgi Nīderlandē ir uzrādījuši samazinājumu pa gadiem (– 6 punkti). Turklāt pakalpojumu tirgi uzrāda – 1,3 punktu samazinājumu salīdzinājumā ar ES–28 valstīm.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Nīderlandē ir alkoholisko dzērienu, grāmatu, žurnālu un laikrakstu un bezalkoholisko dzērienu tirgi. Bet trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, gaļas un gaļas produktu un apģērbu un apavu tirgi.

Aplūkojot atsevišķus pakalpojumu tirgus, redzams, ka salīdzinājumā ar 2012. gadu novērtējumos ir notikušas dažas izmaiņas. Lielākie uzlabojumi tika novēroti apģērbu un apavu un transportlīdzekļu degvielas tirgos. Pretēji tam, gaļas un gaļas produktu tirgus, kura vērtējums ir nedaudz pasliktinājies, bija novērtēts negatīvāk pa gadiem, atspoguļojot uzticības komponenta vērtējuma samazinājumu šajā tirgū.

Transportlīdzekļu degvielas tirgus, kurš Nīderlandē ir novērtēts par 5,4 procentpunktiem augstāk nekā ES, ir preču tirgus, kas uzrāda nozīmīgu vērtējuma atšķirību no ES–28 vidējā rādītāja. Salīdzinājumā ar ES–28 valstīm arī lietotu automobiļu tirgus ir novērtēts pozitīvāk. No otras puses, briļļu un kontaktlēcū un IST produktu tirgu novērtējumi ir zemāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju.

Pakalpojumu tirgi¹²⁶

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Nīderlandē ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, kultūras un izklaides pakalpojumu un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu, tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu un dzelzceļa pakalpojumu tirgi. Gan bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumu, gan tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu tirgus ir ierindots 27. vietā ES–28 valstīs.

Visumā, salīdzinājumā ar 2012. gadu pakalpojumu tirgu novērtējumi Nīderlandē joprojām ir stabili. Tika reģistrēts izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgus novērtējumu pieaugums. Ūdensapgādes, aizdevumu, kredītu un kredītkaršu, hipotēku un bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgi ir novērtēti negatīvāk salīdzinājumā ar 2012. gadu.

Tikai elektroenerģijas pakalpojumu tirgus novērtējums Nīderlandē ir pozitīvāks nekā ES–28 vidējais rādītājs. Arī ūdensapgādes un apkopes pakalpojumu tirgi saņēmuši labus vērtējumus salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju; tomēr neviens rezultāts nav statistiski nozīmīgs. No otras puses, tiešsaistes azartspēļu (– 8 punkti), bezsaistes azartspēļu (–7,1 punkts) un dzelzceļa pakalpojumu tirgi uzrāda zemākos vērtējumus pakalpojumu tirgu vidū.

¹²⁶ Lūdzu, ņemiet vērā, ka saskaņā ar valsts tiesību aktiem dažās dalībvalstīs tiešsaistes azartspēļu pakalpojumu piedāvāšana var būt nelikumīga. Ne vienmēr tas nozīmē, ka patērētāji nespēlē azartspēles tiešsaistē. Tāpēc šā tirgus rezultāti būtu jāinterpretē uzmanīgi.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
31	Pasta pakalpojumi	1.9	0.3*	0	0.2	-2.7	-5.3	0.1
7	Apģērbi un apavi	1.7*	0.2	0	0.1	-3.7	-3.8	0.2
17	Transportlīdzekļu degviela	1.7*	0.3*	0.2	0.2*	0.8	-7.5*	-0.1
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	1.6	0.3	0.3*	0.1	0.2	2.3	0.5*
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	1.6	0.1	0.2	0	-5.5*	8.2*	0.1
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	-3.6*	-1*	-0.3*	-0.2	-0.1	-26.9*	
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-3.4*	-0.5*	-0.4*	-0.3*	1.7	2.3	-0.2
51	Hipotēkas	-2.8*	-0.4*	-0.3*	-0.3*	1.3	-10.2*	-0.2
2	Gaļa un gaļas produkti	-2.7*	-0.1	-1*	-0.1	-0.8	-14.4*	0
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	-2.7*	-0.4*	-0.5*	-0.3*	0.9	-21.4*	-0.1
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
17	Transportlīdzekļu degviela	5.4*	0.3*	0.6*	0.9*	-5.7*	6*	0.1
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	4.3*	0.4*	0.4*	0.8*	-2.1	10.3*	2.2*
16	Lietoti automobiļi	3.5	0.7*	0.6*	0.2*	0.1	5.5*	0.2*
6	Alkoholiskie dzērieni	3	0.1	0.5*	0.4*	-2.3*	11.6*	-0.2*
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	2.9	-0.8*	0.6*	0.8*	-7.4*	-18.9*	
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
60	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	-8*	-1*	-1.4*	-0.8*	-0.3	18.7*	-0.6*
59	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	-7.1*	-0.8*	-1.1*	-0.7*	4.2*	7.7*	-0.1
36	Dzelzceļa pakalpojumi	-5.6*	-0.8*	-0.4*	-0.3*	9.5*	9.3*	
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	-4.9*	-0.4*	-0.6*	-0.7*	2.7	2	-0.4*
31	Pasta pakalpojumi	-4.9*	-0.6*	-0.7*	-0.3*	5*	1.7	0

Austrija

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts ES28	
	Visi tirgi	78.2	0.4	0.6*	0.9*	0.6*
	Brilles un kontaktlēcas	86.6	0.3	0.9		4.3*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	86.1	1.3	-2*	0.6	1.7
	Bezalkoholiskie dzērieni	85.4	-0.8	2.1*	0.5	3
	Mazā sadzīves tehnika	85.1	0.8	0.7	0.9	3.5*
P	Izklaides preces	84.6	0.4	-0.1	3.7*	3
R	Alkoholiskie dzērieni	84.0	0.7	0.8	-0.4	2.7
E	Jauni automobiļi	83.7	1.2	1.5	0.8	4.2*
C	Piena produkti	83.5	-1.1	1.2		2.6
E	Lielā sadzīves tehnika	83.1	-0.3	0.1	1.3	1.9
S	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	82.7	-1.7*	0.8	3*	0.7
	Mēbeles un mājstarpniecības piederumi	81.8	0.5	0.5	0.7	1.6
	Elektronikas preces	81.6	-0.3	0.5	1	0.7
	Apkopes produkti	81.2	-0.7	1.3	2.9*	1.7
	Ķermeņa kopšanas produkti	81.2	-1.3	0.3	1.5	0.5
	Visi preču tirgi	80.9	-0.1	0.5*	1.4*	1.2*
	Bezrecepšu medikamenti	78.6	-0.3	0.1	1.5	-1.6
	IST produkti	77.7	0.1	-0.4	1.3	-1.3
	Augļi un dārzeņi	76.1	-1.7	-0.1	1.5	-1.1
	Gaļa un gaļas produkti	75.2	-2.4*	-0.3	1.4	-0.1
	Apģērbi un apavi	74.6	-2.2*	1.7	-2.2*	-1.1
	Transportlīdzekļu degviela	74.5	4.8*	-0.8	-2.9*	-3
	Lietoti automobiļi	71.4	-0.3	1.7	0.6	0.5
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	86.4	0.9	-0.1	0.6	3.4*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	86.1	1.7*	-0.7	4.1*	2.3
	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	82.8	-0.5	1.9*	-0.2	1.6
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	82.2	2.3*	-1.1	1.4	5.8*
P	Maksas sporta pakalpojumi	82.0	1.8	-0.5	2*	0.3
A	Avioliņiju pakalpojumi	80.6	0.5	-1.4	2.7*	-0.1
K	Dzelzceļa pakalpojumi	80.0	2.6*	5*	0.7	5.5*
A	Transportlīdzekļu apdrošināšana	79.9	2.5*	-0.3	2.6*	0.5
L	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	79.6	0.6	0.3	3*	0.4
P	Ūdensapgādes pakalpojumi	79.3	0.1	0	0.2	4.9*
O	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	79.2	1.5	1.2		5.2*
J	Kafejnīcas, bāri un restorāni	79.0	0.5	0.1	2.9*	0.4
U	Mājokļa apdrošināšana	78.2	0.7	2	1.1	0.7
M	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	78.0	0.4	4.4*	-1.7	2.9
I	Elektroenerģijas pakalpojumi	77.0	2.8*	0.4	1.1	5.1*
	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	76.8	1.7	-0.3	-1.2	-1.8
	Visi pakalpojumu tirgi	76.3	0.9*	0.7*	0.3	0.2
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	75.3	0.1	0.9		0.8
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	75.2				-1.2
	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	74.9	2	0.6	2.2	-1.1
	Apkopes pakalpojumi	74.5	0.2	1.8	0.2	0.8
	Gāzes pakalpojumi	74.0	2.2*	-0.4	1.8	-1.2
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	72.8	1.9	2.4*		-1.2
	Pasta pakalpojumi	72.0	1.9	-2.3	-2.3*	-6.5*
	Interneta pakalpojumi	71.9	0.5	1.1	3.3*	-1.8
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	71.4				-3.4
	Dzīvības apdrošināšana	71.3	-0.7	0		-3.1
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	71.0	-0.7	-0.9	1.3	-3
	Hipotēkas	70.8	0.6	2.3*		0.2
	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	69.0	0.5	0.5	-1.6	-5.1*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	67.2	0.2	2	4.2*	-2.2
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	67.0	2.2	2.2	1.2	-3.7

Vispārējie darbības rezultāti

Kopumā, Austrijas patērētāji savu tirgu darbības rezultātus vidēji novērtē pozitīvāk nekā patērētāji ES–28 valstīs. Minēto atšķirību 0,6 procentpunktu apmērā var attiecināt galvenokārt uz preču tirgiem, kuru darbības rezultāti ievērojami pārsniedz ES–28 rezultātus (+ 1,2). Pretēji tam, atšķirība starp Austrijas un ES–28 valstu preču tirgiem nav statistiski nozīmīga. Salīdzinājumā ar 2012. gadu visu tirgu vidējā rādītāja izmaiņas nebija statistiski nozīmīgas, un tas pats attiecas uz izmaiņām preču tirgos. Tomēr pretēji tam, pakalpojumu tirgu novērtējumi ir uzlabojušies.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Austrijā ir briļļu un kontaktlēcu, grāmatu, žurnālu un laikrakstu un bezalkoholisko dzērienu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, transportlīdzekļu degvielas un apģērbu un apavu tirgi.

Tādi Austrijas tirgi kā briļļu un kontaktlēcu, jaunu automobiļu un mazās sadzīves tehnikas tirgi visi ir novērtēti kā tirgi ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Izklaides preču tirgus ir novērtēts kā tirgus ar trešo labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs.

Statistiski nozīmīgas izmaiņas no 2012. gada tika reģistrētas dažos atsevišķos preču tirgos. Vienīgo darbības rezultātu vērtējuma statistiski nozīmīgo pieaugumu var konstatēt transportlīdzekļu degvielas tirgū. Transportlīdzekļu degvielas tirgus TDR vērtējuma pieauguma pamatā ir augstāki salīdzināmības, uzticības un gaidu komponentu novērtējumi. Iespējams, šo uzlabojumu var saistīt ar Austrijas valdības ieviestajiem jaunajiem tiesību aktiem, ar ko īsteno fiksētu cenu diapazonu transportlīdzekļu degvielas tirgū brīvdienų periodos. Turklāt 2011. gadā tika ieviests tiešsaistes “degvielas kalkulators”, lai dotu iespēju patērētājiem salīdzināt cenas dažādās uzpildes stacijās. Kopš tā laika degvielas cenas drīkst celt tikai vienu reizi dienā, dienas vidū, un pēc tam uzpildes stacijas var pazemināt cenas. Tā kā šie uzlabojumi ir sevi attaisnojuši, Austrijas valdība 2013. gada decembrī nolēma pagarināt šo pasākumu termiņu līdz 2016. gadam.

Vislielākie vērtējumu samazinājumi ir notikuši gaļas un gaļas produktu, maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu un apģērbu un apavu tirgos. Iespējams, ka uzticības komponenta vērtējuma samazinājums gaļas tirgū ir saistīts ar zirgu gaļas skandālu, par kuru plaši ziņoja plašsaziņas līdzekļi visā Eiropā tieši pirms datu vākšanas uzsākšanas. Apģērbu un apavu tirgū ievērojami pasliktinājies salīdzināmības un gaidu vērtējums, un salīdzināmības vērtējuma samazinājums ir statistiski nozīmīgs.

Preču tirgu darbības rezultāti ir labāki nekā ES–28 valstīs kopumā. Austrijā briļļu un kontaktlēcu un jaunu automobiļu tirgi ir novērtēti salīdzinoši pozitīvāk nekā vidēji ES–28 valstīs. Atšķirība no ES–28 vērtējuma abos tirgos ir statistiski nozīmīga. Briļļu un kontaktlēcu tirgus darbības rezultātu atšķirība ir saistīta ar augstāku salīdzināmības vērtējumu un zemāku problēmu īpatsvaru, neraugoties uz to, ka sūdzību īpatsvars ir augstāks par vidējo rādītāju. Atšķirības pamatā jaunu automobiļu tirgū ir salīdzināmības vērtējuma uzlabojums. Turklāt mazās sadzīves tehnikas tirgus TDR vērtējums pārsniedz ES–28 vidējo rādītāju.

Transportlīdzekļu degvielas un bezrecepšu medikamentu tirgi saņēmuši zemākos vērtējumus salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju. Salīdzinot ar ES–28 vidējo rādītāju, īpaši slikti ir transportlīdzekļu degvielas tirgus gaidu un uzticības komponentu vērtējumi. Bezrecepšu medikamentu tirgū var konstatēt salīdzināmības vērtējuma atšķirību. Citas apjomīgas atšķirības var konstatēt gaidu un sūdzību vērtējumos, kuri Austrijā ir augstāki nekā ES–28 valstīs.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Austrijā ir kultūras un izklaides pakalpojumu, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un izmitināšanas vietu brīvdienų pavadīšanai tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu un mobilo tālrunų sakaru pakalpojumu tirgi.

Austrijas kultūras un izklaides pakalpojumu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, bet tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu tirgus

ir novērtēts kā trešais labākais tirgus. Tomēr Austrijas pasta pakalpojumu tirgus ir ierindots 27. vietā ES–28 valstīs.

Šādi pakalpojumu tirgi ir uzrādījuši labākus rezultātus salīdzinājumā ar 2012. gadu: elektroenerģijas pakalpojumi, dzelzceļa pakalpojumi, tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi, ķermeņa kopšanas pakalpojumi, gāzes pakalpojumi un transportlīdzekļu apdrošināšana. Ir novēroti salīdzināmības komponenta vērtējumu uzlabojumi dzelzceļa pakalpojumu un transportlīdzekļu apdrošināšanas tirgos. Elektroenerģijas pakalpojumu tirgū ir samazinājies sūdzību īpatsvars; turklāt šajā tirgū ir palielinājies uzticības vērtējums.

Vienīgos (lai gan statistiski nenozīmīgos) samazinājumus var konstatēt bankas norēķinu kontu pakalpojumu, dzīvības apdrošināšanas un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgos. Šajos trīs tirgos var konstatēt izmaiņas sūdzību komponenta vērtējumā. Tomēr bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgū ir samazinājies sūdzību īpatsvars; bet dzīvības apdrošināšanas un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgos tas ir palielinājies. Citus apjomīgus samazinājumus var konstatēt bankas norēķinu kontu pakalpojumu un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgu gaidu komponenta vērtējumos un dzīvības apdrošināšanas tirgus uzticības vērtējumā.

Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgu vērtējumi ir pozitīvāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju. Salīdzinot ar ES vidējo rādītāju, pozitīvāki uzticības un gaidu komponentu vērtējumi ir reģistrēti tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu tirgū. Tomēr ir pieaudzis arī sūdzību īpatsvars. Dzelzceļa pakalpojumu tirgū visu komponentu vērtējumi, izņemot problēmas un ietverot sūdzību īpatsvaru, ir augstāki salīdzinājumā ar ES–28 valstīm.

Pasta pakalpojumu, mobilo tālrunu sakaru pakalpojumu un ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgu novērtējumi ir zemāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju, bet tikai divos pirmajos tirgos atšķirība ir statistiski nozīmīga.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
17	Transportlīdzekļu degviela	4.8*	0.5*	0.9*	0.6*	0.9	-11.2*	0.2
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	2.8*	0.3	0.4*	0.2	-0.4	-28.9*	0.1
36	Dzelzceļa pakalpojumi	2.6*	0.7*	0.1	0.2	-2.2	0.2	
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	2.5*	0.5*	0.3	0.2	-0.2	2.9	0.2
35	Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	2.3*	0.2	0.2	0.3*	-3.2	3.9	
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
2	Gaļa un gaļas produkti	-2.4*	-0.3	-0.7*	-0.1	-1.4	9.8*	0
7	Apģērbi un apavi	-2.2*	-0.3*	-0.2	-0.2	0.9	7.9*	-0.2
1	Augļi un dārzeņi	-1.7	-0.3*	-0.4*	-0.2	-2.5	-19.7*	-0.3*
3	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	-1.7*	0	-0.3*	-0.2	1.9	19.8*	-0.1
19	Ķermeņa kopšanas produkti	-1.3	-0.2	0	-0.1	3.1*	29.2*	0
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
35	Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	5.8*	0.2	1.2*	0.8*	-2.7	11.7*	
36	Dzelzceļa pakalpojumi	5.5*	0.8*	0.8*	0.7*	-0.7	13.7*	
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	5.2*	0.2	0.9*	0.9*	-2.7*	18.4*	0.5*
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	5.1*	-0.2	0.7*	1.1*	-5.6*	-16.4*	0.9*
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	4.9*	-0.7*	0.8*	1.4*	-5.4*	-0.1	
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
31	Pasta pakalpojumi	-6.5*	-1.2*	-0.5*	-0.1	10.4*	7.8*	-0.1
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	-5.1*	-1.2*	-0.5*	0	3.2	10.9*	0.4*
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	-3.7	-0.8*	-0.5*	0	1.4	15.1*	0.2
60	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	-3.4	-0.6*	-0.3*	-0.3*	0.9	30.3*	0.8*
52	Dzīvības apdrošināšana	-3.1	-0.6*	-0.2	-0.2*	2.8*	6.2*	0.7*

Polija

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28	
	Visi tirgi	75.8	0.1	0.5*	-1*	-1.8*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	85.5	0.2	-0.3	-0.2	1.1
	Brilles un kontaktlēcas	83.2	-0.2	0.6		0.9
	Lielā sadzīves tehnika	82.6	0.6	1.1	-0.3	1.3
	Izklaides preces	82.0	0.1	0.3	4.3*	0.5
P	Ķermeņa kopšanas produkti	81.6	2*	-1.1	-0.8	0.8
R	Elektronikas preces	81.3	-0.7	1.7	-1.2	0.4
E	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	81.2	0.6	-0.2	-0.7	-0.8
C	Mazā sadzīves tehnika	80.6	-1.2	1.6	0	-1
E	Alkoholiskie dzērieni	80.3	-1.4	1.7	-1.3	-1
S	Bezrecepšu medikamenti	80.3	1	0	1.4	0.2
S	Bezalkoholiskie dzērieni	80.2	-1.5	1.2	-0.9	-2.2
	Apkopes produkti	79.4	0.4	1	0.3	-0.1
	Mēbeles un mājaismniecības piederumi	79.1	-2.2*	1.6	1	-1.1
	Visi preču tirgi	78.3	-0.1	0.2	0.2	-1.4*
	Piena produkti	77.9	0.1	-1.5		-3
	IST produkti	77.9	-1	0.9	0.3	-1.1
	Jauni automobiļi	77.0	0	0.2	0.7	-2.6
	Augļi un dārzeņi	76.9	1.3	0.1	-2.6*	-0.4
	Transportlīdzekļu degviela	72.8	2.4*	-1.5	-2	-4.7*
	Apģērbi un apavi	70.9	-1	-0.4	-1.4	-4.8*
	Gaļa un gaļas produkti	69.3	-0.7	-1.4	-0.2	-6*
	Lietoti automobiļi	63.9	-0.6	-1.3	2.2*	-7.1*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	83.6	-0.4	-0.5	0	-0.2
	Maksas sporta pakalpojumi	83.3	1.9*	1.1	-0.6	1.6
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	81.8	1.4	-1.2	-2.1*	-1.2
	Aviolīniju pakalpojumi	81.1	0	0.8	0.3	0.5
P	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	80.0	1.2	-0.9	0.7	-1.1
A	Transportlīdzekļu apdrošināšana	77.9	0.2	1.7	-1.8	-1.6
K	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	77.7	2.3*	-0.1	-1.2	-0.9
A	Pasta pakalpojumi	77.0	2.7*	0	-0.1	-1.5
L	Mājokļa apdrošināšana	76.8	0.3	-0.2	-1.5	-0.7
P	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	76.3	0.8	-0.1	-3.3*	0
O	Kafejnīcas, bāri un restorāni	76.1	0.4	-1.3	0.1	-2.5
J	Gāzes pakalpojumi	75.5	2.9*	-0.5	-2.4	0.2
U	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	75.4	-2.2*	1.2	1.7	-3.9*
M	Ūdensapgādes pakalpojumi	74.7	1.4	-0.9	-0.1	0.2
I	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	74.6				-1.9
	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	74.4	-0.1	2.2	-2.8*	0.4
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	74.2	1	0.1		-0.3
	Visi pakalpojumu tirgi	74.0	0.2	0.8*	-1.9*	-2.1*
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	72.6	2.6*	-0.3	-1.1	-1.4
	Dzīvības apdrošināšana	72.3	-0.1	0.8		-2.1
	Interneta pakalpojumi	72.0	-1.5	3.6*	-2.2	-1.7
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	71.8	-2.4*	4.4*		-2.2
	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	71.3	-4.5*	2	-2.7*	-4.8*
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	71.0	-3*	2.2		-2.9
	Elektroenerģijas pakalpojumi	70.6	4.4*	0.1	-3.4*	-1.4
	Apkopes pakalpojumi	69.9	0.7	1.8	-2.5*	-3.8
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	69.6	0.3	1.9	-1.9	-5.5*
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	68.2	2.7*	-0.7	0.7	-2.4
	Hipotēkas	67.8	1.7	-0.2		-2.8
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	67.1				-7.7*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	65.7	-0.7	0.7	-1.4	-3.7
	Dzelzceļa pakalpojumi	64.7	1.1	4.2*	-6.8*	-9.7*

Vispārējie darbības rezultāti

Salīdzinājumā ar 2012. gadu Polijas vispārējais TDR vērtējums ir joprojām stabils. Kamēr preču tirgi uzrāda nelielu samazinājumu, pakalpojumu tirgos konstatējams neliels uzlabojums; tomēr neviena no izmaiņām nav statistiski nozīmīga.

Polijā patērīna tirgus vidējie darbības rezultāti ir zemāki nekā var vērot ES–28 valstīs (– 1,8 procentpunkti). Tas pats attiecas gan uz preču tirgiem (– 1,4 procentpunkti), gan uz pakalpojumu tirgiem (– 2,1 procentpunkts).

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Polijā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, briļļu un kontaktlēcu un lielās sadzīves tehnikas tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, gaļas un gaļas produktu un apģērbu un apavu tirgi.

Darbības rezultātu vērtējumu pieaugumus pa gadiem var novērot transportlīdzekļu degvielas un ķermeņa kopšanas produktu tirgos. Vienīgais tirgus, kas uzrāda statistiski nozīmīgu samazinājumu, ir mēbeļu un mājsaimniecības piederumu tirgus.

Salīdzinot atsevišķu preču tirgu vērtējumus ar ES–28 valstīm, redzams, ka lielās sadzīves tehnikas un grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgi saņēmuši augstākus novērtējumus nekā vidējais rādītājs; lai gan atkal neviena no šīm atšķirībām nav nozīmīga. Lielās sadzīves tehnikas tirgus salīdzināmības un izvēles komponentu vērtējumi ir augstāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgus gaidu un sūdzību komponentu vērtējumi ir augstāki nekā vidējais rādītājs.

Salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju Polijā negatīvāk novērtēti gaļas un gaļas produktu un lietotu automobiļu tirgi. Šie abi tirgi arī saņēmuši zemākus uzticības un gaidu vērtējumus. Gaļas un gaļas produktu tirgū problēmu īpatsvars ir augstāks nekā ES vidējais rādītājs. Gaļas un gaļas produktu tirgus novērtējumu pasliktināšanos varētu saistīt ar zirgu gaļas skandālu, par kuru plaši ziņoja visā Eiropā, pirms sākās datu vākšana 2013. gada janvārī.¹²⁷

Pakalpojumu tirgi¹²⁸

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Polijā ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, maksas sporta pakalpojumu un kultūras un izklaides pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir dzelzceļa pakalpojumu, investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu un tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu tirgi. Gan brīvdienu ceļojumu pakešu un tūru, gan tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu tirgus ir ierindots 26. vietā ES–28 valstīs.

Atsevišķu tirgu līmenī elektroenerģijas pakalpojumu, gāzes pakalpojumu un pasta pakalpojumu tirgi uzrāda lielākos uzlabojumus salīdzinājumā ar 2012. gada rezultātiem, ar vēl četriem tirgiem, kuru vērtējumi ir ievērojami palielinājušies kopš iepriekšējā gada. Elektroenerģijas tirgū ir uzlabojušies salīdzināmības, uzticības, gaidu, sūdzību un izvēles komponentu vērtējumi. Gāzes pakalpojumu tirgū ir pieauguši salīdzināmības un izvēles vērtējumi.

Pakalpojumu tirgi ar lielāko vērtējumu samazinājumu ir TV abonēšanas pakalpojumu, aizdevumu, kredītu un kredītkaršu, brīvdienu ceļojumu pakešu un fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu tirgi. TV abonēšanas pakalpojumu tirgū ir ievērojami pasliktinājušies gaidu un izvēles vērtējumi. Aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgū konstatēts sliktāks salīdzināmības vērtējums. Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu tirgū ir samazinājušies salīdzināmības un uzticības vērtējumi apvienojumā ar problēmu īpatsvara pieaugumu.

Salīdzinājumā ar ES–28 valstīm maksas sporta pakalpojumu, aviolīniju pakalpojumu un mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu novērtējumi ir pozitīvāki; tomēr neviens no šiem pieaugumiem nav statistiski nozīmīgs. Maksas sporta pakalpojumu tirgū ir uzlabojies gaidu komponenta novērtējums. Mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgū uzlabojumu uzrāda salīdzināmības un izvēles novērtējumi.

¹²⁷ <http://ec.europa.eu/food/food/horsemeat/>

¹²⁸ Lūdzu, ņemiet vērā, ka saskaņā ar valsts tiesību aktiem dažās dalībvalstīs tiešsaistes azartspēļu pakalpojumu piedāvāšana var būt nelikumīga. Ne vienmēr tas nozīmē, ka patērētāji nespēlē azartspēles tiešsaistē. Tāpēc šā tirgus rezultāti būtu jāinterpretē uzmanīgi.

Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumu, tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu un dzelzceļa pakalpojumu tirgi uzrāda negatīvas atšķirības salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju. Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumu tirgū var konstatēt atšķirības gaidu vērtējumā (zemāks par vidējo rādītāju) un problēmu īpatsvara vērtējumā (pārsniedz vidējo rādītāju). Tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu tirgū redzams, ka vērtējums ir zemāks par vidējo rādītāju, ar atšķirībām salīdzināmības, uzticības, gaidu un izvēles vērtējumos. Dzelzceļa pakalpojumu tirgū visu komponentu vērtējumi ir zemāki par vidējo rādītāju.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	4.4*	0.5*	0.5*	0.6*	-1.1	-6.4*	0.8*
47	Gāzes pakalpojumi	2.9*	0.5*	0.2	0.3	-2.5	-0.5	0.5*
31	Pasta pakalpojumi	2.7*	0.2	0.3*	0.3*	-2.8	-2.9	0
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	2.7*	0.2	0.3	0.3*	-4.1*	14.7*	0.3
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	2.6*	0.2	0.4*	0.3*	-1.5	12.2*	0.2
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
32	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	-4.5*	-0.3*	-0.7*	-0.3	5.6*	10.9*	0
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-3*	-0.6*	-0.3	-0.1	2.8	1.7	-0.1
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	-2.4*	0	-0.3	-0.2	6.4*	0.2	-0.2
9	Mēbeles un mājaisaimniecības piederumi	-2.2*	-0.2	-0.2	-0.1	3.7*	9.6*	0
40	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	-2.2*	-0.2	-0.7*	0	-0.4	6.7*	-0.5*
Salīdzinājums ar ES–28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
42	Maksas sporta pakalpojumi	1.6	0.2	0.1	0.3*	-1.9*	10.3*	-0.3*
11	Lielā sadzīves tehnika	1.3	0.6*	-0.3*	0.2*	-0.9	2	0.5*
18	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	1.1	0.3*	-0.1	0.2*	-0.8	-14.1*	0.2
53	Brilles un kontaktlēcas	0.9	0.4*	-0.2	0.2*	1.1	-1	0.2*
19	Ķermeņa kopšanas produkti	0.8	0.5*	-0.2*	0.1	0.1	20.4*	0.4*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
36	Dzelzceļa pakalpojumi	-9.7*	-0.7*	-1.5*	-1.1*	7.1*	17.3*	
60	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	-7.7*	-0.8*	-1.4*	-0.8*	1	9.8*	-0.9*
16	Lietoti automobiļi	-7.1*	-0.2	-1.5*	-0.8*	3.3	13*	0.1
2	Gaļa un gaļas produkti	-6*	0.1	-1.2*	-0.7*	7.3*	16.1*	0.2
23	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	-5.5*	0	-1.1*	-0.6*	6.3*	8.3*	-0.4*

Portugāle

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28	
	Visi tirgi	76.2	-0.2	0.9*	1.4*	-1.4*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	84.4	0.2	1.3	0.5	0
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	84.3	2.6*	0.4	2.9*	2.3
	Piena produkti	84.1	2.8*	-0.5		3.1
	Bezalkoholiskie dzērieni	83.4	1.2	0.3	2.3*	1
P	Brilles un kontaktlēcas	83.2	0.6	0.8		0.9
R	Mazā sadzīves tehnika	82.7	0.7	-0.2	3.9*	1.1
E	Elektronikas preces	82.0	-0.6	1.5	1.5	1.1
C	Ķermeņa kopšanas produkti	81.2	-0.5	1	2.5*	0.4
E	Lielā sadzīves tehnika	81.0	-0.7	2*	1.8	-0.3
S	Bezrecepšu medikamenti	80.8	0.9	1.2	-0.5	0.7
	Augļi un dārzeņi	80.6	1.2	1.1	3.5*	3.4
	Mēbeles un mājtsaimniecības piederumi	80.6	0.5	0.3	2.8*	0.4
	Izklaides preces	80.0	-1.9*	0.5	5.2*	-1.5
	IST produkti	80.0	-1.1	1.1	4*	1
	Visi preču tirgi	79.9	0.2	0.8*	2.7*	0.1
	Alkoholiskie dzērieni	79.8	-2.1*	0.8	2.4*	-1.5
	Apkopes produkti	79.4	0.4	0.6	2.4*	-0.1
	Apģērbī un apavi	79.0	0.9	1.2	2.6*	3.3
	Gaļa un gaļas produkti	78.0	0.2	0.5	2.7*	2.7
	Jauni automobiļi	76.7	-0.4	1.5	2.3*	-2.9
	Transportlīdzekļu degviela	70.7	1.6	0.3	-0.8	-6.7*
	Lietoti automobiļi	65.7	-2.5*	1.4	2.7*	-5.3*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	84.0	-0.6	0.2	2.4*	0.2
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	82.6	2.1*	-0.3	1.4	-0.4
	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	81.3	0.6	0.9	1.9*	0.1
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	80.0				3.5
	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	79.3	0.8	0.9	3.3*	0
P	Maksas sporta pakalpojumi	79.1	1.2	0.2	2.9*	-2.6
A	Avioliniju pakalpojumi	78.7	-1.9	0.8	3.5*	-1.9
K	Pasta pakalpojumi	78.5	3.3*	-1.5	0.6	0
A	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	78.0	2.1*	0.2	1.2	-0.6
L	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	77.3				2.5
P	Kafejnīcas, bāri un restorāni	77.1	-0.2	-0.5	3.6*	-1.4
O	Transportlīdzekļu apdrošināšana	75.9	-1.9	2.8*	2.8*	-3.6
J	Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	74.7	-0.2	1.8	1.1	0.6
U	Gāzes pakalpojumi	74.0	1.2	-0.8	-1.9	-1.2
M	Visi pakalpojumu tirgi	73.7	-0.3	1*	0.4	-2.5*
I	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	73.6	-1.3	-1.1	-0.5	-2.8
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	73.2	1.8	0.9		-1.3
	Mājokļa apdrošināšana	73.1	-1.6	0.8	3.2*	-4.5*
	Fiksētās tālrunu līnijas pakalpojumi	73.0	-0.1	2.3	3.9*	-3
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	72.5	1.1	1	1.1	-2.6
	Dzīvības apdrošināšana	72.1	0	1.4		-2.3
	Dzelzceļa pakalpojumi	70.4	-4.6*	-1.6	-2*	-4.1*
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	69.6	1.2	-0.4	2.1	-1.1
	Ūdensapgādes pakalpojumi	69.4	-0.9	2.2	-0.3	-5.1*
	Apkopes pakalpojumi	69.3	-1.5	1.4	0.9	-4.4*
	Interneta pakalpojumi	69.1	-1.6	2.8*	1.1	-4.5*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	68.2	-0.5	2	2.7*	-1.2
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	67.9	-0.5	1.3	1.8	-6.1*
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	67.6	-1.7	5.8*		-6.4*
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	66.9	-4.8*	1.3		-7*
	Elektroenerģijas pakalpojumi	66.3	3.1*	0	-3*	-5.6*
	Hipotēkas	61.9	-4*	1		-8.8*

Vispārējie darbības rezultāti

Portugāles vispārējais TDR vērtējums joprojām ir stabils, ar ļoti nelielu, nenozīmīgu 0,2 punktu samazinājumu salīdzinājumā ar 2012. gadu. Portugālē gan preču tirgi (+0,2 procentpunkti), gan pakalpojumu tirgi (-0,3) ir visumā stabili pa gadiem. Šķiet, ka sociāli ekonomiskās un finansiālās grūtības, kuras Portugāle ir piedzīvojusi, nav negatīvi ietekmējušas novērtēto tirgu darbības rezultātus.

Portugālē vidējais TDR visos tirgos ir par 1,4 procentpunktiem zemāks nekā vērojams ES-28 valstīs. Atšķirība galvenokārt jāattiecinā uz pakalpojumu tirgiem, kuros valstī konstatēta

negatīva 2,5 procentpunktu starpība salīdzinājumā ar visu ES. Pretēji tam, Portugālē vidējais TDR preču tirgos pamatā atbilst ES–28 vidējam rādītājam.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Portugālē ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu un piena produktu tirgi. Bet trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, transportlīdzekļu degvielas un jaunu automobiļu tirgi. Šā zemā vērtējuma pamatā varētu būt problēmas, kas saistītas ar garantijas remontu, kā arī juridisko garantiju nodrošināšanu, vai ar remontiem saistītas nesaskaņas.

No atsevišķiem preču tirgiem lielākie tirgus darbības rezultātu vērtējumu pieaugumi konstatēti piena produktu un maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgos. Tirgi ar lielākajiem vērtējumu samazinājumiem ir alkoholisko dzērienu, izklaides preču un lietotu automobiļu tirgi.

Labākos vērtējumus salīdzinājumā ar ES vidējo rādītāju ir saņēmuši augļu un dārzeņu un apģērbu un apavu tirgi Portugālē; tomēr šīs atšķirības nav statistiski nozīmīgas. Tomēr ir reģistrētas atšķirības starp dažiem valsts un ES TDR komponentu vērtējumiem: augļu un dārzeņu tirgus salīdzināmības un gaidu vērtējumi ir augstāki un problēmu īpatsvars mazāks, bet apģērbu un apavu tirgus gaidu un izvēles vērtējumi ir augstāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Salīdzinājumā ar ES–28 valstīm viszemākie ir lietotu automobiļu un transportlīdzekļu degvielas tirgu novērtējumi. Šo tirgu uzticības un gaidu vērtējumi ir sliktāki nekā ES kopumā.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Portugālē ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, kultūras un izklaides pakalpojumu un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir hipotēku, elektroenerģijas pakalpojumu un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgi. Maksas sporta pakalpojumu tirgus ir ierindots 26. vietā ES–28 valstīs. Sliktie hipotēku tirgus darbības rezultāti varētu būt saistīti ar iedzīvotāju sociāli ekonomiskajiem apstākļiem un augsto bezdarba rādītāju. Lai gan elektroenerģijas pakalpojumu tirgus joprojām ir to tirgu vidū, kuriem ir vissliktākie darbības rādītāji, tomēr ir vērojams ievērojams vērtējuma palielinājums, ko varētu saistīt ar nesen notikušo liberalizāciju.

Atsevišķu tirgu līmenī pasta pakalpojumu, elektroenerģijas pakalpojumu, transportlīdzekļu nomas pakalpojumu un kultūras un izklaides pakalpojumu tirgi uzrāda lielākos uzlabojumus salīdzinājumā ar 2012. gada rezultātiem. Pasta pakalpojumu un elektroenerģijas pakalpojumu tirgos ir pieauguši salīdzināmības un izvēles vērtējumi. Transportlīdzekļu nomas pakalpojumu tirgū ir vērojams arī uzticības vērtējuma pieaugums.

Hipotēku, dzelzceļa pakalpojumu un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgos ir notikuši lielākie vērtējumu samazinājumi no 2012. gada. Šajos tirgos ir pazeminājušies uzticības un gaidu vērtējumi. Dzelzceļa pakalpojumu un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgos ir arī lielāks problēmu īpatsvars. Turklāt hipotēku tirgū ir reģistrēts salīdzināmības vērtējuma samazinājums.

Salīdzinājumā ar ES–28 valstīm bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumu, tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu un mobilo tālrunu sakaru pakalpojumu tirgu novērtējumi ir pozitīvāki; tomēr neviena no šīm vērtējumu atšķirībām nav statistiski nozīmīga. Bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumu tirgū visu komponentu novērtējumi, izņemot problēmu komponentu, pārsniedz vidējo rādītāju. Tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumu tirgū salīdzināmības un gaidu vērtējumi ir augstāki nekā vidējais rādītājs. Mobilo tālrunu sakaru

pakalpojumu tirgū ir reģistrēts salīdzināmības un gaidu komponentu vērtējumu pieaugums un vērojams sūdzību vērtējuma samazinājums.

TV abonēšanas pakalpojumu, aizdevumu, kredītu un kredītkaršu un hipotēku tirgi uzrāda zemākos TDR vērtējumus salīdzinājumā ar ES–28 valstīm. Aizdevumu, kredītu un kredītkaršu un hipotēku tirgos uzticības un gaidu komponentu vērtējumi ir zemāki nekā vidējais rādītājs. Turklāt hipotēku tirgus uzrāda arī zemākus salīdzināmības vērtējumus, bet TV abonēšanas pakalpojumu tirgū ir lielāks problēmu īpatsvars.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
31	Pasta pakalpojumi	3.3*	0.7*	0.3	0.1	-3.9	12*	1*
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	3.1*	0.7*	0.2	0.7*	3.7	1.4	2.7*
55	Piena produkti	2.8*	0.4*	0.3	0.4*	-1.5	-10.6*	-0.2
3	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	2.6*	0.2	0.4*	0.3*	-1.3	0.4	0
38	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	2.1*	0.3*	0.3*	0.1	-2.3	7.5*	0.3
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-4.8*	-0.3	-0.7*	-0.5*	5.2*	12.2*	-0.1
36	Dzelzeļa pakalpojumi	-4.6*	-0.2	-0.6*	-0.4*	8.3*	17.6*	
51	Hipotēkas	-4*	-0.4*	-0.6*	-0.3*	3.1	1.5	-0.2
16	Lietoti automobiļi	-2.5*	-0.3*	-0.4*	-0.3	0.5	2.6	0
6	Alkoholiskie dzērieni	-2.1*	-0.1	-0.3*	-0.3*	0.1	31.7*	-0.1

Salīdzinājums ar ES–28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
59	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	3.5	0.4*	0.3*	0.6*	-0.6	-7.6*	-0.3*
1	Augļi un dārzeņi	3.4	0.6*	-0.1	0.5*	-6*	1.6	0.3*
7	Apģērbi un apavi	3.3	0.5*	0	0.4*	-3.9*	-14.5*	0.4*
55	Piena produkti	3.1	0.5*	0.1	0.4*	-4.1*	-12.9*	0.1
2	Gaļa un gaļas produkti	2.7	0.6*	-0.1	0.3*	-4.2*	-11.3*	0.3*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
51	Hipotēkas	-8.8*	-0.6*	-1.7*	-0.8*	5.1*	2.6	-0.3*
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-7*	-0.2	-1.5*	-0.6*	5.2*	7.8*	-0.1
17	Transportlīdzekļu degviela	-6.7*	-0.5*	-1.7*	-0.5*	-1.2	4.8*	-0.4*
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	-6.4*	0	-1.3*	-0.1	13.5*	1.7	0.2
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	-6.1*	-0.2	-1.6*	-0.3*	4.8*	-3.1	0

Rumānija

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts ES28	
	Visi tirgi	74.7	0.3	0.5*	0.2	-2.9*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	83.9	1.4	-0.9	-0.6	-0.5
	Jauni automobiļi	80.5	0	3.4*	0.7	1
	Lielā sadzīves tehnika	79.6	-2.9*	2.3*	0.4	-1.6
	Elektronikas preces	79.3	0.4	0.5	-0.8	-1.6
P	Brilles un kontaktlēcas	79.2	-0.6	2.5*		-3
R	IST produkti	78.9	-0.3	-0.4	-0.6	0
E	Izklaides preces	78.2	-0.3	0.7	2.6*	-3.4
C	Mazā sadzīves tehnika	77.8	-1	1.2	0.1	-3.9*
E	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	77.2	-0.7	0.5	-0.6	-4.8*
S	Bezrecepšu medikamenti	76.1	0.4	-1	3.5*	-4*
	Mēbeles un mājtsaimniecības piederumi	75.8	-1.3	1.4	0.6	-4.4*
	Ķermeņa kopšanas produkti	75.5	-0.9	-0.4	-0.2	-5.2*
	Visi preču tirgi	75.2	-0.5*	0.3	0.6*	-4.5*
	Apkopes produkti	75.0	-2.4*	2.2*	0.9	-4.4*
	Bezalkoholiskie dzērieni	74.9	-0.1	-2.3*	3.8*	-7.5*
	Piena produkti	74.1	0.4	-3.6*		-6.9*
	Apģērbī un apavi	71.3	1.5	-3.3*	2.7*	-4.4*
	Transportlīdzekļu degviela	70.2	1.2	0	-4.8*	-7.2*
	Alkoholiskie dzērieni	69.3	-1.7	0.6	1.5	-12*
	Augļi un dārzeņi	68.6	-1.1	1.6	-6.4*	-8.6*
	Lietoti automobiļi	67.7	0.3	1.8	2.2	-3.2
	Gaļa un gaļas produkti	65.9	-3.2*	-0.4	0.3	-9.4*
	Avioliņiju pakalpojumi	83.4	0	1.1	0.5	2.7
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	81.9	0.4	0.6	0.1	-1.9
	Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	80.9	2.2	1	-2.7*	6.8*
	Pasta pakalpojumi	80.8	-0.3	-1.5	1.7	2.2
P	Kultūras un izklaides pakalpojumi	80.2	0.4	-1	0.5	-2.8
A	Maksas sporta pakalpojumi	79.6	0.7	1	-1.1	-2.1
K	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	79.0	0.8	1.8	0.8	0.4
A	Fiksētās tālrunu līnijas pakalpojumi	78.2	0	-1.4	-1.1	2.1
L	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	77.6	2.2	7*		3.6
	Brīvdienų ceļojumu paketes un tūres	77.6	-1.1	3.2*	2	-1.6
O	Izmitināšanas vietas brīvdienų pavadīšanai	76.7	-0.1	1.9	0.9	-4.5*
P	Interneta pakalpojumi	76.5	2	1	-0.9	2.8
J	Mājokļa apdrošināšana	76.3	0.3	0.3	-1.1	-1.3
U	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	75.3	1.4	-0.4	1.1	-1
M	Transportlīdzekļu apdrošināšana	74.9	-0.3	-0.6	2.3	-4.6*
I	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	74.5				-0.3
	Gāzes pakalpojumi	74.4	3.4*	0.9	-3.9*	-0.9
	Visi pakalpojumu tirgi	74.3	0.9*	0.6*	-0.2	-1.8*
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	74.1				-2.4
	Dzīvības apdrošināšana	73.8	0.8	1.6		-0.7
	Kafejnīcas, bāri un restorāni	72.8	0.1	0	-0.7	-5.8*
	Elektroenerģijas pakalpojumi	72.7	0.1	2.7	-2.6	0.7
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	71.4	-3.4*	3.7*	0.3	-2.6
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	70.4	-0.3	-0.9		-4.1*
	Ūdensapgādes pakalpojumi	70.1	2.7	-0.6	-1.2	-4.4*
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	69.9	0.1	1.9	1.3	-5.2*
	Apkopes pakalpojumi	69.5	1.3	-2.9*	-1.1	-4.2*
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	69.4	4.8*	-2.2	4.5*	-1.3
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	67.5	0.7	0.2	3.2*	-2
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	66.7	0.2	0.7		-7.2*
	Dzelzceļa pakalpojumi	66.3	1.9	1.7	1.3	-8.2*
	Hipotēkas	63.0	2.5	0.2		-7.6*

Vispārējie darbības rezultāti

Rumānijas kopējais vērtējums joprojām ir stabils, ar nelielu, nenozīmīgu 0,3 procentpunktu pieaugumu salīdzinājumā ar 2012. gadu. Kamēr preču tirgu vērtējums nedaudz, bet statistiski nenozīmīgi, ir samazinājies, pakalpojumu tirgu vērtējums ir statistiski nozīmīgi uzlabojies.

Rumānija no visām valstīm ir to valstu kvartilē, kurām ir sliktākie darbības rezultāti, ar vispārējo tirgus darbības rādītāju 74,7. Gan preču tirgi, gan pakalpojumu tirgi uzrāda vidējo TDR, kurš ir ievērojami zemāks nekā ES-28 valstīs.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Rumānijā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, jaunu automobiļu un lielās sadzīves tehnikas tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir gaļas un gaļas produktu, lietotu automobiļu un augļu un dārzeņu tirgi.

Visi turpmāk minētie tirgi ir ierindoti 26. vietā ES–28 valstīs: maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni, piena produkti, gaļa un gaļas produkti, mazā sadzīves tehnika, brilles un kontaktlēcas un apkopes produkti. Tādi tirgi kā augļu un dārzeņu, bezrecepšu medikamentu, bezalkoholisko dzērienu, ķermeņa kopšanas produktu, mēbeļu un mājsaimniecības piederumu un alkoholisko dzērienu tirgi visi ir ierindoti 27. vietā.

No atsevišķiem preču tirgiem lielākos tirgus darbības rezultātu vērtējumu pieaugumus var konstatēt apģērbu un apavu un grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgos, lai gan neviens no tiem nav statistiski nozīmīgs. Lielākie vērtējumu samazinājumi ir vērojami lielās sadzīves tehnikas, gaļas un gaļas produktu un apkopes produktu tirgos.

Gaļas un gaļas produktu un alkoholisko dzērienu tirgi uzrāda TDR atšķirības salīdzinājumā ar ES–28 valstīm. Gaļas un gaļas produktu tirgū ir vērojami zemāki salīdzināmības, uzticības, gaidu, sūdzību un izvēles vērtējumi. Šajā tirgū arī konstatēts augstāks piedzīvoto problēmu īpatsvars. Alkoholisko dzērienu tirgū ir reģistrēti salīdzināmības un uzticības vērtējumu samazinājumi.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Rumānijā ir avioliņiju pakalpojumu, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir hipotēku, dzelzceļa pakalpojumu un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgi.

Gan izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai, gan transportlīdzekļu apdrošināšanas tirgus ir ierindots 26. vietā ES–28 valstīs. Kafejnīcu, bāru un restorānu tirgus ir 27. vietā.

Atsevišķu tirgu līmenī ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu un gāzes pakalpojumu tirgi uzrāda lielākos uzlabojumus salīdzinājumā ar 2012. gadu. Šajos tirgos ir konstatētas uzticības vērtējuma atšķirības. Arī ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu tirgus uzrāda salīdzināmības un gaidu vērtējumu pieaugumus, kā arī problēmu īpatsvara samazinājumu. Gāzes pakalpojumu tirgū ir reģistrēts salīdzināmības vērtējuma pieaugums.

Bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgus ir pakalpojumu tirgus ar lielāko vērtējuma samazinājumu salīdzinājumā ar 2012. gadu. Šajā tirgū ir īpaši slikti uzticības un gaidu vērtējumi, šo komponentu vērtējumiem samazinoties pa gadiem.

Salīdzinājumā ar ES–28 rezultātiem mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu, TV abonēšanas pakalpojumu un interneta pakalpojumu tirgi ir saņēmuši vislabākos novērtējumus. Mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgus vērtējums ir augstāks nekā ES–28 vidējais rādītājs. Šajā tirgū ir vērojami visu komponentu, izņemot gaidu komponenta, pozitīvāki vērtējumi.

Aizdevumu, kredītu un kredītkaršu, hipotēku un dzelzceļa pakalpojumu tirgu novērtējumi ir zemāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju. Šajos tirgos var konstatēt zemāku gaidu komponenta vērtējumu. Arī aizdevumu, kredītu un kredītkaršu un hipotēku tirgu salīdzināmības komponenta vērtējums ir zemāks nekā vidējais rādītājs. Visbeidzot, dzelzceļa pakalpojumu tirgū ir reģistrēts uzticības komponenta vērtējuma pazeminājums.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	4.8*	0.3*	0.4*	0.6*	-7.9*	2.6	0.2
47	Gāzes pakalpojumi	3.4*	0.5*	0.7*	0.2	0.1	2.5	-0.2
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	2.7	0.2	0.4*	0.1	-3.6	-5.8	
51	Hipotēkas	2.5	0.2	0.3	0.2	-4.7	4.6	0.1
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	2.2	0.1	0.3	0.1	-6*	0.4	0
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	-3.4*	-0.2	-0.4*	-0.4*	3.9	5.4	-0.2
2	Gaļa un gaļas produkti	-3.2*	-0.8*	-0.5*	-0.2	-2.8	-0.5	-0.2
11	Lielā sadzīves tehnika	-2.9*	-0.4*	-0.5*	-0.3*	0.7	-30.5*	-0.2
8	Apkopes produkti	-2.4*	-0.4*	-0.3*	-0.4*	-3.4	9.8*	-0.4*
6	Alkoholiskie dzērieni	-1.7	-0.4*	-0.2	-0.2	-2.7	5.2	0
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	6.8*	1.4*	0.7*	0	-7.3*	-21.5*	0.4*
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	3.6	0.8*	0.4*	0	-1.7	-13.7*	0.4*
34	Interneta pakalpojumi	2.8	0.7*	0.4*	0.1	1.6	-14.2*	-0.4*
37	Avioliņģu pakalpojumi	2.7	0.5*	0.4*	0.1	0	-20.2*	0
31	Pasta pakalpojumi	2.2	0.6*	0.1	0	-1.3	-14.6*	0.4*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
6	Alkoholiskie dzērieni	-12*	-0.5*	-2.1*	-1.8*	4.8*	-6.2*	-0.2
2	Gaļa un gaļas produkti	-9.4*	-0.8*	-1.5*	-1.2*	5.2*	-11.4*	-0.3*
1	Augļi un dārzeņi	-8.6*	-0.3*	-1.8*	-1.3*	0.9	-9.3*	-0.3*
36	Dzelzceļa pakalpojumi	-8.2*	-0.1	-1.5*	-1.4*	5.4*	-19.3*	
51	Hipotēkas	-7.6*	-0.6*	-0.8*	-1.1*	6*	0.4	-0.3*

Slovēnija

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts ES28	
	Visi tirgi	78.1	0.7*	-1.6*	0.5*	0.5
	Brilles un kontaktlēcas	82.5	-1	0.7		0.2
	Transportlīdzekļu degviela	82.3	1.6	-1	-0.7	4.8*
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	82.2	1.5	-2.3*	2.2*	0.2
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	82.1	0.1	-1.4	0.8	-2.2
P	Mazā sadzīves tehnika	81.7	2.1*	-3.2*	2.6*	0.1
R	Jauni automobiļi	81.3	3.8*	-4.2*	2*	1.7
E	Izklaides preces	81.2	-0.2	-1.9*	5.1*	-0.3
C	Lielā sadzīves tehnika	81.2	1	-1	1.3	-0.1
E	Alkoholiskie dzērieni	80.6	0.3	-1.9*	1.5	-0.7
S	Elektronikas preces	80.5	0.4	-3.3*	2.7*	-0.4
	IST produkti	80.2	0.6	0.2	-0.1	1.2
	Piena produkti	80.1	0.5	-3.5*		-0.8
	Ķermeņa kopšanas produkti	79.4	1.7	-2.8*	1.2	-1.4
	Bezalkoholiskie dzērieni	79.0	-0.3	-3.4*	3.5*	-3.4
	Visi preču tirgi	79.0	0.7*	-2.4*	2.5*	-0.7
	Mēbeles un mājaiemniecības piederumi	78.9	1.3	-1.5	0.7	-1.3
	Apkopes produkti	77.9	-2*	0.7	3.5*	-1.6
	Bezrecepšu medikamenti	76.6	0.2	-3.5*	4.4*	-3.5
	Apģērbis un apavi	75.6	1.2	-3.7*	5*	-0.1
	Gaļa un gaļas produkti	74.6	-1	-4.5*	2.6*	-0.6
	Augļi un dārzeņi	72.8	-0.3	-4.8*	1.9	-4.4*
	Lietoti automobiļi	67.8	2	-4.1*	1.1	-3.2
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	85.0	1.4	-1.4	0	2
	Gāzes pakalpojumi	84.4	1.3	1.8	-2.8*	9.1*
	Aviolīniju pakalpojumi	83.4	0.7	-1.8*	1.8*	2.8
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	82.7	-0.9	-2.6*	1.2	-1
	Maksas sporta pakalpojumi	82.4	0.1	0.3	-1.6	0.7
P	Dzelzceļa pakalpojumi	82.0	1.2	-1.3	-1.3	7.5*
A	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	81.4	0.1	-1.9*	2.4*	0.2
K	Pasta pakalpojumi	81.2	-1.5	0.1	-2.9*	2.7
A	Elektroenerģijas pakalpojumi	81.0	4*	0.1	-3.3*	9*
L	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	80.4	1	-1.8	-1.3	4*
P	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	80.4	4.1*	-4.2*	0.4	1.8
O	Transportlīdzekļu apdrošināšana	80.1	-0.8	-0.8	-1.8	0.7
J	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	79.7	0.9	-2.1*	2*	0.5
U	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	79.7	2.3*	-0.9	0.6	4.6*
M	Ūdensapgādes pakalpojumi	79.2	2.5*	-0.3	-3.4*	4.7*
I	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	79.2	1.7	-2.3*	-0.4	3.1
	Mājokļa apdrošināšana	78.9	-0.2	0.7	-1.1	1.3
	Kafejnīcas, bāri un restorāni	78.7	1	-2.9*	3*	0.2
	Visi pakalpojumu tirgi	77.5	0.7*	-1*	-0.9*	1.3*
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	77.3	0.9	-1.9		3.3
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	76.7	0	-0.8	-3.1*	2.7
	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	76.4	-1.2	0.2	0.1	2.4
	Interneta pakalpojumi	73.9	-1.2	0	1	0.2
	Apkopes pakalpojumi	73.7	1.8	-1.2	0	0
	Hipotēkas	73.7	1.5	-0.5		3.1
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	73.5	-0.6	6.3*		-0.5
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	73.0				-3.5
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	71.6				-3.2
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	70.7	2.8*	-2.7*	5.5*	0
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	70.5	3.4*	-5.9*		-3.9
	Dzīvības apdrošināšana	69.3	-0.6	0.5		-5.1*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	62.0	0.6	-1.2	-2.4	-7.5*

Vispārējie darbības rezultāti

Slovēnijā vispārējie tirgus darbības rezultāti ir nedaudz, bet ne statistiski nozīmīgi, augstāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Slovēnijas kopējais vērtējums ir palielinājies par 0,7 punktiem kopš 2012. gada, zināmā mērā izlīdzinot vērtējuma samazinājumu 1,6 punktu apmērā, kas bija vērojams laikposmā no 2011. līdz 2012. gadam. Vispārējā grupas līmenī Slovēnijā pakalpojumu tirgu vērtējums ir augstāks nekā ES–28 vidējais rādītājs, bet preču tirgi tiek vērtēti nedaudz, bet ne statistiski nozīmīgi, zemāk. Salīdzinājumā ar 2012. gadu Slovēnijā gan preču, gan pakalpojumu tirgi uzrādīja uzlabojumus pa gadiem.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Slovēnijā ir briļļu un kontaktlēcu, transportlīdzekļu degvielas un maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, augļu un dārzeņu un gaļas un gaļas produktu tirgi.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu ir mainījušies dažu Slovēnijas preču tirgu TDR. Kopš 2012. gada lielākie uzlabojumi notikuši jaunu automobiļu un mazās sadzīves tehnikas tirgos. Abos tirgos ir samazinājies sūdzību skaits; bet jaunu automobiļu tirgus ir arī piedzīvojis uzticības, gaidu un sūdzību komponentu vērtējumu uzlabojumus. Lielākais vērtējuma samazinājums ir noticis apkopes produktu tirgū. Salīdzinājumā ar 2012. gadu apkopes produktu tirgus Slovēnijā ir piedzīvojis problēmu procentuālās attiecības kāpumu un zemāku salīdzināmības vērtējumu.

Salīdzinot Slovēnijas preču tirgu vērtējumus ar ES–28 vidējo rādītāju, vienīgās statistiski nozīmīgās atšķirības ir vērojamas transportlīdzekļu degvielas tirgū (pozitīva) un augļu un dārzeņu tirgū (negatīva). Slovēnijas augļu un dārzeņu tirgus salīdzināmības, uzticības un gaidu komponentu vērtējumi ir sliktāki salīdzinājumā ar vidējo rādītāju.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Slovēnijā ir kultūras un izklaides pakalpojumu, gāzes pakalpojumu un aviolīniju pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu, dzīvības apdrošināšanas un juridisko un grāmatvedības pakalpojumu tirgi.

Gāzes pakalpojumu tirgus tiek vērtēts kā tirgus ar labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, bet elektroenerģijas pakalpojumu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar otro labāko un dzelzceļa pakalpojumu tirgus kā tirgus ar trešo labāko darbības rezultātu. Tomēr dzīvības apdrošināšanas un investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu tirgi ir ierindoti 26. vietā ES–28 valstīs.

Daži no Slovēnijas pakalpojumu tirgiem ir piedzīvojuši tirgus darbības rezultātu izmaiņas kopš 2012. gada. Uzlabojumi ir vērojami tādos tirgos kā transportlīdzekļu nomas pakalpojumi, elektroenerģijas pakalpojumi, juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi, ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi, ūdensapgāde un transportlīdzekļu apkopes pakalpojumi. Pirmajos trīs pakalpojumu tirgos iepriekšējā gadā ir palielinājusies konkurence, kuras rezultātā noticis cenu pazeminājums un patērētāji mainījuši pakalpojumu sniedzējus. Pasta pakalpojumu, interneta pakalpojumu un mobilo tālrunu sakaru pakalpojumu tirgos ir notikuši statistiski nenozīmīgi darbības rezultātu samazinājumi. Aplūkojot konkrētus komponentus, redzams, ka transportlīdzekļu nomas pakalpojumu tirgū ir uzlabojušies salīdzināmības un gaidu komponentu vērtējumi, ar zemāku problēmu īpatsvaru, un elektroenerģijas pakalpojumu tirgū ir palielinājušies salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumi.

Salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju Slovēnijā konstatēti augstāki darbības rezultāti tādos tirgos kā gāzes pakalpojumi, elektroenerģijas pakalpojumi, dzelzceļa pakalpojumi, ūdensapgāde, transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi un tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi. Komponentu līmenī visos minētajos tirgos ar veiksmīgajiem darbības rezultātiem gaidu un uzticības vērtējumi ir augstāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. No otras puses, investīciju produktu un dzīvības apdrošināšanas tirgu darbības rezultāti Slovēnijā ir sliktāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Minētajos pakalpojumu tirgos ar sliktiem darbības rezultātiem salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumi ir zemāki nekā vidējais rādītājs un problēmu īpatsvars — lielāks.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
38	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	4.1*	0.5*	0.2	0.3*	-8.7*	-4.5	0.9*
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	4*	0.7*	0.4*	0.4*	-1.5	5.2	0.2
15	Jauni automobiļi	3.8*	0.3	0.3*	0.5*	-5.9*	-5.6*	0.4*
57	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	3.4*	0.2	0.2	0.4*	-7*	-6.8*	0.4*
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	2.8*	0.4*	0.2	0.3	-3.4	-6.6*	0.5*
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
8	Apkopes produkti	-2*	-0.4*	-0.1	0	4.6*	0.2	-0.1
31	Pasta pakalpojumi	-1.5	-0.3	0	-0.2	2.5	-1.4	-0.1
34	Interneta pakalpojumi	-1.2	0.1	-0.1	-0.1	4.9*	-0.2	0.2
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	-1.2	-0.1	-0.1	0.1	4.2	10*	0.1
53	Brilles un kontaktlēcas	-1	-0.4*	0.1	-0.2	-0.9	-15.3*	0
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
47	Gāzes pakalpojumi	9.1*	1.2*	1.1*	1.1*	-2.5*	-15*	1.6*
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	9*	1.2*	0.7*	1.3*	-6.5*	-7.7*	1.4*
36	Dzelzeļa pakalpojumi	7.5*	0.5*	0.9*	0.9*	-10.6*	-17.4*	
17	Transportlīdzekļu degviela	4.8*	0.4*	0.7*	0.6*	-2.1*	-13.9*	-0.2
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	4.7*	0.7*	0.3*	0.7*	-0.4	-13.7*	
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	-7.5*	-0.6*	-0.9*	-1*	7.4*	-1	0.4*
52	Dzīvības apdrošināšana	-5.1*	-0.3*	-0.7*	-0.7*	5.6*	-6.4*	0.6*
1	Augli un dārzeņi	-4.4*	-0.5*	-0.9*	-0.4*	-0.1	-3.5	0.2*
57	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	-3.9	-0.4*	-0.7*	-0.3*	2.6	-0.3	0.5*
59	Bezsaistes ārtarņu pakalpojumi	-3.5	-0.1	-0.2	-1.2*	-1.7*	-15.9*	-0.1

Slovākija

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28	
	Visi tirgi	76.7	-0.3	-1.1*	1.7*	-0.9*
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	84.9	-3.1*	-1.3	-0.1	0.5
	Brilles un kontaktlēcas	82.4	0.5	-1.7		0.1
	Izklaides preces	81.5	0.2	-1.2	5.1*	-0.1
	Bezalkoholiskie dzērieni	81.3	-2.9*	-0.9	3.8*	-1.2
P	Mazā sadzīves tehnika	81.1	-0.9	-0.5	3.3*	-0.6
R	Lielā sadzīves tehnika	80.8	-2.5*	0.5	2.6*	-0.4
E	Ķermeņa kopšanas produkti	79.7	0.6	-2.8*	1.7	-1
C	Mēbeles un mājstarpniecības piederumi	79.4	0.4	0.3	2.5*	-0.8
E	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	79.3	-3.1*	-1.2	1.9*	-2.7
S	Alkoholiskie dzērieni	79.2	-2.5*	-1.1	3.8*	-2.2
	Elektronikas preces	78.9	-3.3*	0.6	0.3	-2
	Transportlīdzekļu degviela	78.4	2.5*	-3.9*	-0.7	1
	IST produkti	78.3	0.3	-0.7	1.7	-0.7
	Apkopes produkti	78.2	3*	-2.5*	3.7*	-1.3
	Piena produkti	78.1	-2	-1.3		-2.9
	Visi preču tirgi	77.4	-1.1*	-1.2*	2.4*	-2.3*
	Jauni automobiļi	76.9	-1	-0.7	1.7	-2.6
	Bezrecepšu medikamenti	76.2	-2.6*	-1.6	2.9*	-3.9*
	Augļi un dārzeņi	71.1	-3.6*	-1.3	0.9	-6.1*
	Gaļa un gaļas produkti	68.0	-3.8*	-0.2	0.8	-7.3*
	Apģērbi un apavi	65.8	-1.8	-2	0.7	-9.9*
	Lietoti automobiļi	65.5	2.1	-1.9	3.3*	-5.4*
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	82.9	-1.1	-0.1	0	-0.9
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	82.6	1.4	-2.7*	1.5*	-0.4
	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	82.0	-1.9	-1	3.6*	6*
	Maksas sporta pakalpojumi	81.3	-0.8	0.6	1.3	-0.4
	Ūdensapgādes pakalpojumi	81.2	0	3.4*	1	6.7*
P	Pasta pakalpojumi	81.0	-2	-1.5	2.9*	2.5
A	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	80.2	0.3	0.7	-0.6	-1
K	Aviolīniju pakalpojumi	80.0	0.4	-0.6	3*	-0.6
A	Tramvaju, vietējo autobusu un metro... Gāzes pakalpojumi	79.7	0.4	-1.5	0.5	3.4
L	Transportlīdzekļu apdrošināšana	79.2	0.7	-2.6*	0.1	4*
P	Mobilā tālruņu sakaru pakalpojumi	78.9	1	-0.7	2.9*	-0.5
O	Elektroenerģijas pakalpojumi	78.3	3.4*	-0.7	3.4*	4.3*
J	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	78.1	-1.6	0.9	0.8	6.1*
U	Interneta pakalpojumi	77.9	1.7	-3.8*	4.7*	-0.7
M	Visi pakalpojumu tirgi	76.3	0.2	-1.1*	1.1*	0.1
I	Kafejnīcas, bāri un restorāni	76.0	0.8	-2.7*	2.9*	-2.6
	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	75.8	0.6	-2*	3*	-3.4
	Mājokļa apdrošināšana	75.8	-1.1	0.3	2.6*	-1.8
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	75.7	1.1	-1.9	3.6*	1.7
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	75.5	-0.6	2.3*		1.5
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	75.2				-1.3
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	74.7	2.6*	-2.6*	1.9	-0.4
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	74.5				-0.3
	Dzelzeļa pakalpojumi	74.4	-1.7	-0.6	-1.6	0
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	72.2	0.2	-2.6*		-2.2
	Aizdevumi, kredīti un kredīt kartes	72.1	-0.4	-0.8		-1.8
	Dzīvības apdrošināšana	71.2	1	-1.6		-3.3
	Hipotēkas	70.4	1.7	-2.2		-0.2
	Apkopes pakalpojumi	70.1	0.6	0.6	-0.8	-3.6
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	67.0	-0.3	-0.8	1.7	-3.7
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	65.0	0.4	-2.1	2.9*	-4.5*

Vispārējie darbības rezultāti

Slovākijā vispārējie tirgus darbības rezultāti ir zemāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, ar 0,9 punktu atšķirību. Kopš 2012. gada Slovākijas vispārējie tirgus darbības rezultāti ir nedaudz, nenozīmīgi samazinājušies par 0,3 punktiem, turpinot laikposmā no 2011. līdz 2012. gadam novēroto samazinājuma tendenci. Kopumā preču tirgu jomā Slovākija ir piedzīvojusi darbības rezultātu samazinājumu salīdzinājumā ar 2012. gadu, tādējādi pašlaik Slovākijas preču tirgu vērtējumi ir par 2,3 punktiem zemāki nekā ES–28 vidējais rādītājs un par 1,1 punktu zemāki nekā 2012. gada vērtējums. Slovākijā vidējais pakalpojumu tirgu TDR ir salīdzinoši nemainīgs kopš 2012. gada, un pašlaik tas ir līdzīgs novērotajam ES–28 valstīs.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Slovēkijā ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, briļļu un kontaktlēcu un izklaides preču tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, apģērbu un apavu un gaļas un gaļas produktu tirgi. Bezrecepšu medikamentu tirgus ir ierindots 26. vietā ES–28 valstīs. Apģērbu un apavu tirgus ir 27. vietā.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu deviņos tirgos tika konstatēti vērtējumu samazinājumi, bet tādos Slovēkijas preču tirgos kā apkopes produkti un transportlīdzekļu degviela vērtējumi ir uzlabojušies. Abos tirgos palielinājies gaidu vērtējums un salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu ir mazāks problēmu īpatsvars. Pretēji tam, gaļas un gaļas produktu, augļu un dārzeņu un elektronikas preču tirgos tika reģistrēti lielākie darbības rezultātu samazinājumi. Kopš 2012. gada visos trīs minētajos tirgos ir samazinājušies uzticības un gaidu vērtējumi.

Salīdzinot preču tirgu vērtējumus ar ES–28 vidējo rādītāju, redzams, ka Slovēkijā labākie darbības rezultāti ir tādos tirgos kā transportlīdzekļu degviela, un sliktākie — tādos tirgos kā apģērbi un apavi, gaļa un gaļas produkti, augļi un dārzeņi, lietoti automobiļi un bezrecepšu medikamenti. Visos minētajos tirgos ir zemāki salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumi.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Slovēkijā ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, kultūras un izklaides pakalpojumu un fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu, ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu un apkopes pakalpojumu tirgi.

Aplūkojot Slovēkijas pakalpojumu tirgus kopš 2012. gada, redzams, ka ir uzlabojušies mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu un transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumu tirgu darbības rezultāti. Pretēji tam, kopš 2012. gada ir pasliktinājušies, bet ne statistiski nozīmīgi, pasta pakalpojumu un fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu tirgu darbības rezultāti. Komponentu līmenī mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu tirgū konstatēts uzticības vērtējuma pieaugums un ir piedzīvots patērētāju problēmu īpatsvara samazinājums.

Salīdzinājumā ar pakalpojumu tirgiem ES–28 valstu līmenī Slovēkija uzrāda pozitīvāku ūdensapgādes, elektroenerģijas pakalpojumu, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu un gāzes pakalpojumu tirgu novērtējumu. Visu minēto piecu tirgu salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumi ir labāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Pretēji tam, Slovēkijas darbības rezultāti ir sliktāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju tādos tirgos kā investīciju produkti, ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi un apkopes pakalpojumi, bet statistiski nozīmīga atšķirība ir tikai pirmajā no trīs minētajiem tirgiem.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	3.4*	0	0.5*	0.3	-7.1*	2.8	0.1
8	Apkopes produkti	3*	0.3*	0.3	0.3*	-4.6*	14.1*	0.2
23	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	2.6*	0.1	0.3	0.3	-3.9	-8.6*	0
17	Transportlīdzekļu degviela	2.5*	0.2	0.2	0.4*	-4.4*	19.1*	-0.3*
16	Lietoti automobiļi	2.1	0.1	0.4*	0	-4.9	3	-0.1
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
2	Gaļa un gaļas produkti	-3.8*	-0.4	-0.8*	-0.4*	-0.2	-2.7	-0.6*
1	Augļi un dārzeņi	-3.6*	-0.3	-0.4*	-0.4*	4.5	4.2	-0.3
10	Elektronikas preces	-3.3*	-0.2	-0.5*	-0.4*	2.7	8.4*	-0.1
3	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	-3.1*	-0.2	-0.4*	-0.4*	2.4	5.6	-0.3*
18	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	-3.1*	-0.4*	-0.5*	-0.3*	0	-4.3	-0.6*
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	6.7*	1.5*	0.5*	0.5*	-2.6*	10.3*	
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	6.1*	1*	0.7*	0.6*	-2.7*	3.9*	0.8*
32	Fiksētās tālrunu līnijas pakalpojumi	6*	0.8*	0.7*	0.6*	-4.2*	9.3*	0.3*
33	Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	4.3*	0.3*	0.6*	0.4*	-4.9*	6.1*	0.2
47	Gāzes pakalpojumi	4*	0.7*	0.3*	0.5*	-1.4	9.2*	0.6*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
7	Apģērbi un apavi	-9.9*	-0.6*	-1.1*	-1*	16.3*	10.6*	-0.3*
2	Gaļa un gaļas produkti	-7.3*	-0.6*	-0.9*	-0.7*	9.9*	7.8*	0
1	Augļi un dārzeņi	-6.1*	-0.3*	-0.8*	-0.7*	10.4*	4.7	0.1
16	Lietoti automobiļi	-5.4*	-0.5*	-1*	-0.4*	2.2	3.7	0.3*
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	-4.5*	-0.4*	-0.7*	-0.3*	4.5*	10.2*	0.4*

Somija

TDR katrā tirgū								
	gaidas	problēmas un sūdzības	uzticība	salīdzināmība	2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts - ES28
Visi tirgi	80.1				0.4	-0.5*	0.1	2.5*
Alkoholiskie dzērieni	87.9				0.6	-0.4	0.7	6.5*
Piena produkti	85.5				-0.8	-1.2		4.5*
Transportlīdzekļu degviela	85.4				1.5	1.1	-2.1*	7.9*
Maize, graudi (pārsļas), rīsi un makaroni	85.0				0.3	-0.4	-0.7	3.1
Bezalkoholiskie dzērieni	84.8				-0.9	-0.1	-0.4	2.4
Izklaides preces	84.5				0.5	0.3	2.2*	2.9
P Bezrecepšu medikamenti	84.0				-1.2	0.8	2.5*	3.9*
R Apkopes produkti	82.7				1.1	1	0.3	3.2
E Jauni automobiļi	82.3				0.9	0.7	0.6	2.7
C Lielā sadzīves tehnika	82.0				1	-0.7	0.5	0.7
Ķermeņa kopšanas produkti	81.8				-0.4	0.2	0.4	1
Mazā sadzīves tehnika	81.7				0.8	-2.2*	1.6*	0.1
S Mēbeles un mājaisaiņniecības piederumi	81.7				1.3	-0.5	1.7*	1.5
Visi preču tirgi	81.5				0	-0.3	0.4*	1.8*
Elektronikas preces	80.9				-0.2	1.6	-1.4	0
Grāmatas, žurnāli un laikraksti	80.4				0.8	-1.4	1.6	-4*
Augļi un dārzeņi	80.1				-0.9	-2*	0	2.9
Brilles un kontaktlēcas	79.3				0.4	0		-2.9
Gaļa un gaļas produkti	78.2				-3.1*	0.3	-0.5	2.9
IST produkti	75.9				-0.1	0.8	-1.8	-3
Apģērbi un apavi	74.4				-1.5	-2.5*	-0.7	-1.4
Lietoti automobiļi	73.3				-0.3	-1.1	2.3*	2.4
Kultūras un izklaides pakalpojumi	86.5				1.6*	-1.1	0.3	3.5*
Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	85.3				-0.3	-1.4*	1.6*	1.5
Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	83.1				-0.6	1.2	-0.8	1.9
Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	82.7				-0.9	0.6	1.5	4.1*
Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	82.5				0.6	-0.1		8.6*
P Brīvdienų ceļojumu paketes un tūres	82.2				0.5	-0.4	0.2	2.9
A Pasta pakalpojumi	81.9				1	-3.2*	2*	3.4
K Tramvaju, vietējo autobusu un metro... Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	81.8				-0.7	-3.1*	2*	5.4*
A Hipotēkas	81.7				0.6	0.1		11.1*
L Ūdensapgādes pakalpojumi	81.7				0	-0.7	3.1*	7.3*
P Maksas sporta pakalpojumi	81.6				-0.7	0.9	0.1	-0.1
O Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	81.2				1.2	1.4		6.8*
J Avioļinju pakalpojumi	80.4				-0.3	0.5	-1.6*	-0.2
U Transportlīdzekļu apdrošināšana	80.1				0.6	-2.4*	2.8*	0.6
M Mājokļa apdrošināšana	79.8				-0.2	0.6	2.5*	2.2
I Kafējnīcas, bāri un restorāni	79.5				0.1	-3.3*	1.8*	0.9
L Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	79.3				-2.6*	1.2	1	5.3*
M Dzelzceļa pakalpojumi	79.2				4.2*	-3.6*	-1.2	4.8
I Visi pakalpojumu tirgi	79.1				0.6*	-0.6*	-0.1	3*
I Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	78.8							4*
Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	78.3				1.8	-2.4*	1.8	3.2
Dzīvības apdrošināšana	77.9				2.7*	-1.5		3.5
Elektroenerģijas pakalpojumi	77.5				2.8*	1	-1.3	5.5*
Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	75.7				1.7	0.6	-1	2
Fiksētās tālrunu līnijas pakalpojumi	75.6				0.6	-0.8	1.5	5*
Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	73.2				2.8*	-2.5*	1.9	-0.5
Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	73.2				1.5	1.3	-0.5	3.7
Interneta pakalpojumi	70.6				1.6	0.9	-0.6	-3
Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	70.1				1	-1.5	-0.7	-4
Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	68.1				-1.1	0.7		-5.9*

Vispārējie darbības rezultāti

Somijā vidējais TDR visos patēriņa tirgos ir augstāks nekā vērojams ES–28 valstīs kopumā (2,5 procentpunkti), un tas pats attiecas gan uz preču tirgiem (+ 1,8 procentpunkti), gan uz patēriņa tirgiem (+ 3 procentpunkti). Salīdzinājumā ar 2012. gadu preču tirgi joprojām ir stabili, bet pakalpojumu tirgu vērtējums nedaudz, bet ne statistiski nozīmīgi, uzlabojies.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Somijā ir alkoholisko dzērienu, piena produktu un transportlīdzekļu degvielas tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, apģērbu un apavu un IST produktu tirgi.

Somijas alkoholisko dzērienu tirgus tiek vērtēts kā tirgus ar labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, bet transportlīdzekļu degvielas tirgus ir novērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu. Turklāt gan piena produktu, gan bezrecepšu medikamentu tirgus ir novērtēts kā trešais labākais tirgus. Tomēr grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgus ir ierindots 27. vietā.

Atsevišķu tirgu līmenī tādiem tirgiem kā transportlīdzekļu degvielas, alkoholisko dzērienu, piena produktu un bezrecepšu medikamentu tirgiem visiem ir augstāki vērtējumi nekā ES–28 vidējais rādītājs. Transportlīdzekļu degvielas tirgus ir saņēmis īpaši augstus uzticības un gaidu komponentu vērtējumus apvienojumā ar salīdzinoši nelielu problēmu īpatsvaru. Tomēr šim tirgum ir augstāks sūdzību komponenta vērtējums nekā ES–28 vidējais rādītājs. Arī alkoholisko dzērienu tirgus uzticības, gaidu un salīdzināmības komponentu vērtējumi ir salīdzinoši augstāki.

Vienīgais preču tirgus Somijā, kurš saņēmis statistiski zemāku vērtējumu nekā ES–28 vidējais rādītājs, ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu tirgus; tā pamatā ir salīdzinoši augsts problēmu līmenis un zemāki uzticības un gaidu vērtējumi. Arī IST produktu tirgus ir viens no tirgiem ar sliktāko vērtējumu salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju, bet atšķirība nav statistiski nozīmīga.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu preču tirgos lielākie uzlabojumi ir konstatēti transportlīdzekļu degvielas un mēbeļu un māsaimniecības piederumu tirgos; tomēr nevienā no gadījumiem tie nav statistiski nozīmīgi. Vienīgais statistiski nozīmīgais preču tirgu vērtējumu samazinājums no 2012. gada ir vērojams gaļas un gaļas produktu tirgū, kura pamatā ir lielāks problēmu īpatsvars un zemāks uzticības vērtējums. Iespējams, tas noticis zirgu gaļas skandāla rezultātā, par kuru plaši ziņoja Eiropā tieši pirms datu vākšanas 2013. gada janvārī.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Somijā ir kultūras un izklaides pakalpojumu, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir TV abonēšanas pakalpojumu, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu un interneta pakalpojumu tirgi.

Gan transportlīdzekļu nomas pakalpojumu, gan kultūras un izklaides pakalpojumu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Tādi tirgi kā ūdensapgādes, hipotēku, juridisko un grāmatvedības pakalpojumu un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgi visi ir novērtēti kā tirgi ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, bet bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumu tirgus ir novērtēts kā trešais labākais tirgus.

Atsevišķu tirgu līmenī kopā 12 tirgi uzrāda pozitīvas atšķirības no ES–28 vidējā rādītāja. Hipotēku, aizdevumu, kredītu un kredītkaršu un ūdensapgādes tirgus vērtējumi ir augstāki salīdzinājumā ar ES vidējo rādītāju. Visu trīs tirgu salīdzināmības, uzticības un gaidu komponenti ir saņēmuši labāku vērtējumu nekā ES vidējais rādītājs, ar zemāku problēmu īpatsvaru. Somijā tikai viena pakalpojumu tirgus — TV abonēšanas pakalpojumu tirgus — vērtējums ir zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs. Arī mobilo tālruņu sakaru pakalpojumu,

interneta pakalpojumu, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu un aviolīniju pakalpojumu tirgu vērtējumi ir zemāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju, bet šī atšķirība nav statistiski nozīmīga.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu pakalpojumu tirgos uzlabojumi ir vērojami fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu, elektroenerģijas pakalpojumu, dzelzceļa pakalpojumu, kultūras un izklaides pakalpojumu un dzīvības apdrošināšanas tirgos. Tikai bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgus vērtējums ir statistiski nozīmīgi pasliktinājies salīdzinājumā ar 2012. gadu.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
36 Dzelzceļa pakalpojumi	4.2*	0.2	0.7*	0.4*	-7.3*	7.9*		
32 Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	2.8*	0.5*	0.1	0.2	-3.5	-7.5*	-0.5*	
46 Elektroenerģijas pakalpojumi	2.8*	0.2	0.3*	0.3*	-4.7*	12.3*	0.3*	
52 Dzīvības apdrošināšana	2.7*	0.2	0.2	0.2*	-6.2*	-3.8	0.2	
23 Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	1.8	0.1	0.1	0.2	-3.4	2.2	0.2	
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
2 Gaļa un gaļas produkti	-3.1*	-0.2	-0.7*	0	4.3*	9.1*	0.1	
26 Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	-2.6*	-0.2	-0.2	-0.3*	4*	5*	-0.1	
7 Apģērbi un apavi	-1.5	-0.1	-0.2	-0.2	1.8	1.1	0.2	
48 Bezrecepšu medikamenti	-1.2	-0.1	-0.3*	0	0.5	0.9	-0.1	
54 Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	-1.1	-0.1	0	0.1	4	2.9	-0.1	

Salīdzinājums ar ES–28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
51 Hipotēkas	11.1*	0.8*	1.6*	1.5*	-6.8*	3.2	1.3*	
58 Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	8.6*	0.3*	1.4*	1.3*	-6.7*	25.7*	0.8*	
17 Transportlīdzekļu degviela	7.9*	0.6*	1.2*	1.2*	-2.9*	36.2*	0.2*	
45 Ūdensapgādes pakalpojumi	7.3*	0.5*	0.9*	1.3*	-2.8*	23.8*		
57 Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	6.8*	0.4*	1.2*	1*	-2.1	26.6*	0.6*	
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)	TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)	
54 Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	-5.9*	-0.9*	-0.3*	0	12.7*	11.2*	1.1*	
18 Grāmatas, žurnāli un laikraksti	-4*	-0.4*	-0.4*	-0.2*	7.5*	18.6*	0.5*	
33 Mobilo tālruņu sakaru pakalpojumi	-4	-1.2*	-0.1	0.3*	6.5*	9.8*	0.6*	
13 IST produkti	-3	-0.5*	0.1	-0.2	8.6*	11.7*	0.4*	
34 Interneta pakalpojumi	-3	-0.5*	-0.1	0.1	9.2*	8*	0.3*	

Zviedrija

		TDR katrā tirgū				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts ES28	
	Visi tirgi	75.5	1.5*	0.5*	1.2*	-2.1*
	Alkoholiskie dzērieni	86.3	4.6*	1.4	0.7	4.9*
	Transportlīdzekļu degviela	83.1	3.7*	-0.4	1.1	5.7*
	Piena produkti	82.9	0.2	0.8		1.9
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	82.8	2*	1.1	1.5	-1.5
P	Mēbeles un mājstarpniecības piederumi	81.8	2.8*	1.5	1.1	1.6
R	Izklaides preces	81.1	1.9*	-0.2	3.3*	-0.5
E	Bezalkoholiskie dzērieni	80.9	0.2	0.7	2.3*	-1.5
M	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	80.4	-0.4	1.2	2.1*	-1.6
C	Brilles un kontaktlēcas	80.2	3.8*	-0.7		-2
E	Mazā sadzīves tehnika	79.9	1.5	0.4	1.6	-1.7
S	Lielā sadzīves tehnika	79.1	1.6	1.3	0.6	-2.1
	Jauni automobiļi	78.8	3.2*	2*	0.8	-0.8
	Bezrecepšu medikamenti	78.7	1.4	0.9	2.5*	-1.4
	Visi preču tirgi	78.5	1.3*	0.7*	2.1*	-1.3*
	Ķermeņa kopšanas produkti	77.1	2.4*	0	3.8*	-3.7
	Elektronikas preces	76.7	0.2	1.4	1	-4.2*
	Apkopes produkti	76.3	-0.7	0.7	2.5*	-3.2
	Augļi un dārzeņi	75.1	-0.2	0.4	2.4*	-2.1
	IST produkti	73.8	0.3	-0.4	3.1*	-5.1*
	Apģērbi un apavi	72.9	0.6	1.1	-1.2	-2.8
	Gaļa un gaļas produkti	70.5	-3.2*	0.9	2.8*	-4.7*
	Lietoti automobiļi	68.7	0.8	0.6	2.2*	-2.2
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	82.2	1.9*	-1	1	-0.8
	Maksas sporta pakalpojumi	80.5	2*	0.1	0.8	-1.2
	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	80.0	0.6	1.1	1.5	-1.1
P	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	79.9	-0.1	-1	3.1*	-3.9*
A	Avioliņģu pakalpojumi	78.6	1.6	-0.4	1.5	-2
T	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	78.3	1.5	2*	-1.3	-0.3
K	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	78.1	1.2	0.5	0.4	-1.1
A	Transportlīdzekļu apdrošināšana	77.0	3*	1.3	1.2	-2.5
L	Pasta pakalpojumi	76.8	-0.2	1.2	2.6*	-1.7
P	Ūdensapgādes pakalpojumi	76.5	4.7*	2.6*	0.5	2.1
O	Hipotēkas	75.5	4.6*	-2.7*		4.8*
J	Mājokļa apdrošināšana	75.4	2.2*	-0.3	1.9*	-2.2
U	Kafejnīcas, bāri un restorāni	75.1	-0.4	-0.2	1.7*	-3.4
M	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	75.0	2.4*	-0.1		1
I	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	74.7	1.2	-0.4	0.6	0.8
	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	74.3	2.2*	1.9		-0.1
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	73.5				-1.3
	Elektroenerģijas pakalpojumi	73.5	7.4*	3.5*	0	1.5
	Visi pakalpojumu tirgi	73.5	1.6*	0.4	0.5*	-2.7*
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	72.5				-4*
	Dzīvības apdrošināšana	70.8	2.5*	-1.1		-3.6
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	70.4	0.4	-2.5*	2.6*	-5.9*
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	70.1	0.1	0.9	0.5	-0.6
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	70.0	1.5	-1.3	3.4*	-5.1*
	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	69.7	3.9*	-1	1.9	-6.3*
	Apkopes pakalpojumi	68.8	0.3	1.5	2.9*	-4.8*
	Mobilā tālrunu sakaru pakalpojumi	65.8	3.5*	2.4*	-0.3	-8.2*
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	65.5	-1.1	3.1*		-8.5*
	Interneta pakalpojumi	64.5	0	-0.5	1.6	-9.2*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	63.6	0.8	-1.5	0.6	-5.9*

Vispārējie darbības rezultāti

Patērētāji Zviedrijā dod zemāku vispārējo tirgus darbības rezultātu novērtējumu nekā ES–28 vidējais rādītājs, ar 2,1 punkta atšķirību. Tas noticis, neraugoties uz to, ka Zviedrijā 2013. gadā salīdzinājumā ar 2012. gadu par 1,5 punktiem palielinājies vispārējais tirgus darbības rezultātu vērtējums. Aplūkojot vidējo TDR preču tirgos un pakalpojumu tirgos, redzams, ka abu tirgu vērtējumi kopš 2012. gada ir palielinājušies (preču tirgos: 1,3; pakalpojumu tirgos: 1,6), bet tie joprojām ir zemāki nekā ES–28 vidējais rādītājs (preču tirgos: – 1,3; pakalpojumu tirgos: – 2,7).

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Zviedrijā ir alkoholisko dzērienu, transportlīdzekļu degvielas un piena produktu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, gaļas un gaļas produktu un apģērbu un apavu tirgi. Alkoholisko dzērienu tirgus ir novērtēts kā tirgus ar trešo labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs, bet elektronikas preču tirgus ierindots 27. vietā.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu septiņos tirgos ir uzlabojušies darbības rezultāti, jo īpaši alkoholisko dzērienu, briļļu un kontaktlēcu un transportlīdzekļu degvielas tirgos. No otras puses, vienīgais statistiski nozīmīgais darbības rezultātu samazinājums tika reģistrēts gaļas un gaļas produktu tirgū. Alkoholisko dzērienu un transportlīdzekļu degvielas tirgos ir augstāks gaidu vērtējums nekā 2012. gadā. Gaļas un gaļas produktu tirgum kopš 2012. gada klājies sliktāk uzticības vērtējuma ziņā, kas, iespējams, noticis Zviedrijā un visā Eiropā plašu publicitāti ieguvušā zirgu gaļas skandāla rezultātā.

Salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju Zviedrijā pozitīvas atšķirības uzrāda tādi preču tirgi kā transportlīdzekļu degvielas un alkoholisko dzērienu tirgi, bet preču tirgi ar sliktākajiem darbības rezultātiem ir IST produkti, gaļa un gaļas produkti un elektronikas preces. Transportlīdzekļu degvielas un alkoholisko dzērienu tirgos visu komponentu vērtējumi, izņemot salīdzināmību, ir augstāki nekā ES–28 vidējie rādītāji. Zviedrijā IST produktu un elektronikas preču tirgos ir lielāks problēmu īpatsvars nekā ES–28 vidējais rādītājs.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Zviedrijā ir kultūras un izklaides pakalpojumu, maksas sporta pakalpojumu un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu, interneta pakalpojumu un TV abonēšanas pakalpojumu tirgi. Tādi tirgi kā interneta pakalpojumu, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu, tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu un apkopes pakalpojumu tirgi visi ir ierindoti 26. vietā ES–28 valstīs. Gan TV abonēšanas pakalpojumu, gan ķermeņa kopšanas pakalpojumu tirgus ir ierindots 27. vietā.

20 Zviedrijas pakalpojumu tirgos ir konstatēti vērtējumu uzlabojumi kopš iepriekšējā gada, jo īpaši elektroenerģijas pakalpojumu, ūdensapgādes un hipotēku tirgos. Visos trīs minētajos tirgos informēja par uzticības un gaidu vērtējumu pieaugumu kopš 2012. gada. Nevienā no pakalpojumu tirgiem nav konstatēts statistiski nozīmīgs darbības rezultātu samazinājums, lai gan TV abonēšanas pakalpojumu tirgus ir piedzīvojis kopumā 1,1 punkta samazinājumu, jo tajā ir zemāks salīdzināmības vērtējums un lielāks problēmu īpatsvars nekā 2012. gadā.

Vispārēji Zviedrijas pakalpojumu tirgu vērtējumi ir zemāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, ar hipotēku tirgu kā vienīgo pakalpojumu tirgu, kura vērtējums statistiski pārsniedz vidējo rādītāju. Pretēji tam, tādi tirgi kā interneta pakalpojumi, TV abonēšanas pakalpojumi, mobilo tālruņu sakaru pakalpojumi, dzelzceļa pakalpojumi, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi, tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi, investīciju produkti, transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi, bezsaistes azartspēles un ķermeņa kopšanas pakalpojumi visi Zviedrijā uzrāda zemākus TDR vērtējumus nekā ES–28 vidējais rādītājs. Visos minētajos tirgos salīdzināmības vērtējums ir zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs, un gandrīz visos no tiem ir zemāks uzticības vērtējums un lielāks problēmu un sūdzību īpatsvars.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	7.4*	0.3	0.8*	1.8*	-2	0.4	0.5*
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	4.7*	0.1	0.4*	1.3*	-1	-2.2	
51	Hipotēkas	4.6*	-0.1	0.4*	1.5*	0	5.7*	0.3*
6	Alkoholiskie dzērieni	4.6*	0.1	0.2	1.5*	-0.1	-0.7	
32	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	3.9*	0.1	0	1.7*	1.7	-0.1	0
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
2	Gaļa un gaļas produkti	-3.2*	-0.5*	-1.1*	0.2	-2.5	3.5	0
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	-1.1	-0.4*	-0.1	0.5*	6.6*	-5.3*	0.2
8	Apkopes produkti	-0.7	-0.3	-0.2	0.5*	4.2*	-1.6	0
3	Maize, graudi (pārsļas), rīsi un makaroni	-0.4	-0.4*	-0.2	0.2*	-2.5*	-11.2*	-0.1
41	Kafejnīcas, bāri un restorāni	-0.4	-0.2	-0.2	0.2*	-0.1	-8.1*	0.6*
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
17	Transportlīdzekļu degviela	5.7*	0.1	0.7*	1.3*	-4.1*	12.9*	0.1
6	Alkoholiskie dzērieni	4.9*	-0.1	1.4*	0.6*	-1.4*	30.9*	
51	Hipotēkas	4.8*	0.2	0.9*	0.7*	-4*	25.4*	0.8*
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	2.1	-0.5*	1*	0	-4.5*	5.2*	
55	Piena produkti	1.9	-0.3*	0.3*	0.6*	-3.1*	10.1*	0.2
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
34	Interneta pakalpojumi	-9.2*	-1.4*	-1*	-0.5*	11.6*	1.7	0.3*
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	-8.5*	-1.6*	-0.8*	-0.2	9.9*	5.8*	0.7*
33	Mobilā tālruņu sakaru pakalpojumi	-8.2*	-1.7*	-0.8*	-0.2*	6.3*	10.8*	0.7*
36	Dzelzceļa pakalpojumi	-6.4*	-0.6*	-0.4*	-0.1	18.9*	12.9*	
32	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	-6.3*	-1.3*	-0.7*	-0.1	5.3*	11.4*	0.6*

Apvienotā Karaliste

		TDR katrā tirgū				
		■ gaidas ■ problēmas un sūdzības ■ uzticība ■ sadīzināmība				
		2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28	
	Visi tirgi	77.8	-0.3*	0.9*	-1.4*	0.2
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	86.4	0	-1.2	5.5*	2
	Bezrecepšu medikamenti	85.1	-0.9	2.3*	2.1*	4.9*
	Izklaides preces	85.1	-0.9	1.6*	3*	3.5*
P	Bezalkoholiskie dzērieni	84.6	-0.9	0.5	3.4*	2.2
R	Alkoholiskie dzērieni	84.3	-1.1	1.9*	0	2.9
E	Ķermeņa kopšanas produkti	83.9	-2.3*	1.1	2.1*	3.2
C	Piena produkti	83.6	-1.1	0.3		2.6
E	Mazā sadzīves tehnika	83.4	-0.6	0.1	3.1*	1.8
S	Elektronikas preces	83.4	1.2	0.3	1.3	2.5
	Lielā sadzīves tehnika	83.3	-0.3	2.2*	0.8	2.1
	Apkopes produkti	83.3	-0.9	1.4	2.8*	3.8*
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	82.9	-3.8*	3.1*	2.5*	1
	Visi preču tirgi	81.7	-1*	1.2*	1.1*	1.9*
	Brilles un kontaktlēcas	81.4	-0.6	0.9		-0.8
	Mēbeles un mājaisaimniecības piederumi	80.7	-0.7	0.6	0.6	0.5
	Transportlīdzekļu degviela	80.1	2.6*	2.2*	-3.4*	2.7
	Augļi un dārzeņi	80.1	-4.6*	3.2*	0.4	2.9
	Apģērbi un apavi	79.6	1.5	-1	-0.7	3.9*
	IST produkti	79.5	-1.3	1.8	0.1	0.5
	Jauni automobiļi	77.5	1.3	0.6	-0.5	-2.1
	Gaļa un gaļas produkti	74.5	-9.3*	3.1*	0.5	-0.8
	Lietoti automobiļi	72.7	1.2	2	-4.9*	1.8
	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	83.2	-0.6	-0.3	3.9*	-0.5
	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	82.8	1.1	1	1	1.6
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	82.5	0.6	-0.6	1.2	-0.5
P	Transportlīdzekļu apdrošināšana	80.6	3.1*	-1.6	2.4*	1.1
A	Mājokļa apdrošināšana	80.3	1	-0.1	2.2*	2.8
K	Kafejnīcas, bāri un restorāni	79.8	-2.8*	0.2	3.2*	1.2
A	Maksas sporta pakalpojumi	79.2	1.4	0.2	-2.7*	-2.5
L	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	79.0				2.5
P	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	78.9	0.1	0.8	-1.5	-0.3
O	Avioliņiju pakalpojumi	78.7	1.2	0.8	-2*	-2
J	Dzīvības apdrošināšana	76.5	1.4	-1.7		2
U	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	76.4				1.6
M	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	76.2	0.7	1.3	-3.4*	-2.4
I	Juridiskie un grāmatveidības pakalpojumi	75.9	0.9	1.2		1.4
	Visi pakalpojumu tirgi	75.2	0.2	0.8*	-3.2*	-1*
	Fiksētās tālruna līnijas pakalpojumi	75.0	0.3	1.2	-2.5*	-1
	Ūdensapgādes pakalpojumi	74.8	2.9*	1.2	-7*	0.3
	Pasta pakalpojumi	74.3	0.5	-2.9*	-2.7*	-4.2*
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	74.3	2.7*	-3.3*	-1.9	-2.1
	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	74.2	1.7	4.9*		0.3
	Apkopes pakalpojumi	72.7	-0.8	3.5*	-7.1*	-1
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	72.7	-0.7	0.3	-0.8	-2.3
	Hipotēkas	72.2	0.2	2		1.6
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	72.0	-1.7	4.9*		-2
	Dzelzceļa pakalpojumi	71.8	0.5	0.2	-5.2*	-2.7
	Mobilu tālrunu sakaru pakalpojumi	71.3	-1.5	0.3	-3.9*	-2.7
	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	70.8	0	3.8*	-10*	-3.2
	Gāzes pakalpojumi	70.5	-0.7	-0.9	-2.8*	-4.7*
	Interneta pakalpojumi	70.1	-0.7	3.6*	-8*	-3.6
	Elektroenerģijas pakalpojumi	69.3	-3*	1.4	-5.9*	-2.7
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	68.6	-0.3	-0.3	0.1	-0.9
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	66.2	-0.5	2	-9.1*	-4.5*

Vispārējie darbības rezultāti

Visu Apvienotās Karalistes patēriņa tirgu darbības rezultāti ir līdzīgi ES–28 vidējam rādītājam. Kopš 2012. gada Apvienotās Karalistes vispārējie tirgus darbības rezultāti ir nedaudz, bet ne statistiski nozīmīgi, samazinājušies par 0,3 punktiem. Kopumā Apvienotās Karalistes preču tirgu darbības rezultāti ir labāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, ar 1,9 procentpunktu atšķirību, taču salīdzinājumā ar 2012. gada darbības rezultātiem tie ir samazinājušies par 1,0 punktu. Apvienotajā Karalistē novērotais visu pakalpojumu tirgu TDR ir zemāks nekā ES–28 valstīs (1 procentpunkts), un būtībā tas joprojām ir stabils kopš 2012. gada.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Apvienotajā Karalistē ir grāmatu, žurnālu un laikrakstu, bezrecepšu medikamentu un izklaides preču tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir lietotu automobiļu, gaļas un gaļas produktu un jaunu automobiļu tirgi.

Gan izklaides preču, gan bezrecepšu medikamentu tirgus tiek vērtēts kā tirgus ar otro labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs. Lielās sadzīves tehnikas, ķermeņa kopšanas produktu un apkopes produktu tirgi ir novērtēti kā tirgi ar trešo labāko darbības rezultātu ES–28 valstīs.

Aplūkojot Apvienotās Karalistes preču tirgus salīdzinājumā ar 2012. gada vērtējumiem, redzams, ka ir uzlabojušies transportlīdzekļu degvielas tirgus darbības rezultāti. Pretēji tam, ir pasliktinājušies gaļas un gaļas produktu, augļu un dārzeņu, ķermeņa kopšanas produktu un maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgu darbības rezultāti. Gan gaļas un gaļas produktu, gan augļu un dārzeņu tirgus ir piedzīvojis salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumu samazinājumus. Īpaši krass uzticības vērtējuma samazinājums ir noticis gaļas un gaļas produktu tirgū, kuru var attiecināt uz plašo zirgu gaļas skandāla atspoguļojumu plašsaziņas līdzekļos iepriekšējā gadā.

ES–28 vidējo rādītāju pārsniedz tādi Apvienotās Karalistes preču tirgi kā bezrecepšu medikamenti, apģērbi un apavi, apkopes produkti un izklaides preces. Visu minēto tirgu salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumi ir labāki nekā vidējais rādītājs. No otras puses, Apvienotajā Karalistē jaunu automobiļu tirgus darbības rezultāti ir sliktāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju, lai gan šī atšķirība nav statistiski nozīmīga.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Apvienotajā Karalistē ir ķermeņa kopšanas pakalpojumu, izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai un kultūras un izklaides pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu un elektroenerģijas pakalpojumu tirgi.

Kopš 2012. gada Apvienotajā Karalistē ir uzlabojušies transportlīdzekļu apdrošināšanas, ūdensapgādes un tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumu tirgu darbības rezultāti. Visu šo trīs tirgu uzticības komponenta vērtējums ir augstāks. Lielākie darbības rezultātu samazinājumi ir reģistrēti elektroenerģijas pakalpojumu un kafejnīcu, bāru un restorānu tirgos. Iespējams, ka elektroenerģijas pakalpojumu tirgus darbības rezultātu pasliktināšanās ir veids, kā patērētāji pauž neapmierinātību par cenu kāpumu, kamēr elektroenerģijas pakalpojumu sniedzēji joprojām informē par lielu peļņu.

Mājokļu apdrošināšanas, bezsaistes azartspēļu un dzīvības apdrošināšanas tirgi ir tie pakalpojumu tirgi Apvienotajā Karalistē, kuru darbības rezultāti ir nedaudz labāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju. Tomēr Apvienotās Karalistes gāzes pakalpojumu, ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu un pasta pakalpojumu tirgu darbības rezultāti ir sliktāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Visos trīs minētajos pakalpojumu tirgos problēmu īpatsvars ir lielāks nekā vidējais rādītājs, un gāzes pakalpojumu tirgus darbības rezultāti ir arī sliktāki nekā vidējie salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumi.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	3.1*	0.3	0.4*	0.4*	-1.8	-4.7	0.2*
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	2.9*	0.4	0.4*	0.1	-3	-18.6*	
35	Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	2.7*	0.2	0.3*	0.3*	-3.1	0.6	
17	Transportlīdzekļu degviela	2.6*	0.2	0.3	0.4*	-2.9*	24.2*	0.3*
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	1.7	0.3	0.1	0.1	-1.9	-1.6	0.1
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
2	Gaļa un gaļas produkti	-9.3*	-0.7*	-1.9*	-0.9*	2.6	7.3*	-0.4*
1	Augļi un dārzeņi	-4.6*	-0.4*	-0.6*	-0.5*	2.9	12*	-0.4*
3	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	-3.8*	-0.3*	-0.5*	-0.6*	1.7	19.4*	-0.2
46	Elektroenerģijas pakalpojumi	-3*	-0.4	-0.6*	-0.3	-1.5	18.7*	-0.3
41	Kafejnīcas, bāri un restorāni	-2.8*	-0.3*	-0.2	-0.1	6.3*	1.4	-0.1
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
48	Bezrecepšu medikamenti	4.9*	0.6*	0.8*	0.4*	-2.4*	43.8*	0.5*
7	Apģērbi un apavi	3.9*	0.4*	0.7*	0.3*	-2.1	2	0.2
8	Apkopes produkti	3.8*	0.5*	0.6*	0.3*	-1.6	-0.4	0
14	Izklaides preces	3.5*	0.5*	0.6*	0.2*	-2.1*	7.8*	-0.3*
19	Ķermeņa kopšanas produkti	3.2	0.3*	0.6*	0.3*	-1.4	2.4	0.3*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
47	Gāzes pakalpojumi	-4.7*	-0.5*	-0.7*	-0.4*	3.7*	0.9	1.6*
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	-4.5*	-0.1	-0.3*	-0.2	14.7*	6.9*	0.3*
31	Pasta pakalpojumi	-4.2*	-0.8*	-0.1	-0.4*	4.9*	1.8	-0.4*
34	Interneta pakalpojumi	-3.6	-0.4*	0	-0.5*	6.3*	2.5	0.1
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	-3.2	-0.2	-0.3*	-0.3*	5.7*	4.8*	-0.2

Norvēģija

		TDR katrā tirgū							
		gaidas	problēmas un sūdzības	uzticība	salīdzināmība	2013.-2012.	2012.-2011.	2011.-2010.	Valsts- ES28
	Visi tirgi	75.2				-0.3*			-2.4*
	Alkoholiskie dzērieni	83.5				1.6*			2.1
	Grāmatas, žurnāli un laikraksti	82.1				1.5			-2.3
	Bezalkoholiskie dzērieni	81.3				1.7*			-1.2
P	Piena produkti	80.7				1.3			-0.2
R	Brilles un kontaktlēcas	80.1				-0.2			-2.1
E	Bezrecepšu medikamenti	78.6				2*			-1.5
C	Apkopes produkti	78.0				1			-1.5
E	Jauni automobiļi	77.8				-0.4			-1.8
S	Lielā sadzīves tehnika	77.5				0.1			-3.7*
	Izklaides preces	77.4				-0.7			-4.2*
	Mazā sadzīves tehnika	77.4				0.6			-4.2*
	Mēbeles un mājsaimniecības piederumi	77.1				-1.4			-3.1
	Elektronikas preces	77.0				0.4			-3.9*
	Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	76.8				-0.8			-5.2*
	Visi preču tirgi	76.7				0.1			-3.1*
	Transportlīdzekļu degviela	76.6				-4.6*			-0.9
	Ķermeņa kopšanas produkti	73.9				2.2*			-6.8*
	IST produkti	73.6				0.8			-5.4*
	Gaļa un gaļas produkti	71.0				-1.2			-4.3*
	Apģērbi un apavi	70.7				-1.3			-5*
	Lietoti automobiļi	69.6				-0.3			-1.3
	Augļi un dārzeņi	69.3				0.1			-7.9*
	Izmitināšanas vietas brīvdienu pavadīšanai	80.4				1.7*			-0.8
	Kultūras un izklaides pakalpojumi	80.3				-0.4			-2.7
	Aviolīniju pakalpojumi	79.6				-1			-1
P	Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	79.1				1.5			-0.1
A	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	78.3				-0.9			4.3*
K	Mājokļa apdrošināšana	78.2				1.4			0.6
A	Maksas sporta pakalpojumi	77.8				-0.9			-3.9*
L	Ūdensapgādes pakalpojumi	77.5				-0.1			3
P	Ķermeņa kopšanas pakalpojumi	77.3				-1.2			-6.4*
O	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	76.7				-0.1			-1.9
J	Hipotēkas	76.4				-2.5*			5.7*
U	Transportlīdzekļu apdrošināšana	75.6				-2.7*			-3.8*
M	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	74.7				-2.7*			0.8
I	Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi	74.5				0.1			0
	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	74.3							-2.2
	Visi pakalpojumu tirgi	74.2				-0.6*			-1.9*
	Elektroenerģijas pakalpojumi	73.8				-0.7			1.9
	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	73.5				-0.1			-2.6
	Tramvaju, vietējo autobusu un metro...	72.3				-1.6			-4*
	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	71.6							-3.2
	Pasta pakalpojumi	71.3				-3.8*			-7.2*
	Dzīvības apdrošināšana	71.2				-1.5			-3.2
	Mobilu tālruņu sakaru pakalpojumi	70.9				0			-3.2
	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	70.8				2.6*			0.2
	Transportlīdzekļu apkopes un remonta...	70.7				0.4			-4.4*
	Kafejnīcas, bāri un restorāni	70.4				-1.4			-8.1*
	Interneta pakalpojumi	69.5				1.9			-4.2*
	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru...	68.3				1.4			-1.1
	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	67.7				-1.9			-6.3*
	Apkopes pakalpojumi	66.4				-3*			-7.3*

Vispārējie darbības rezultāti

Vispārējie tirgus darbības rezultāti Norvēģijā ir zemāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, ar 2,4 punktu atšķirību. Salīdzinājumā ar 2012. gadu vispārējie tirgus darbības rezultāti samazinājušies par 0,3 punktiem, bet šis samazinājums nav statistiski nozīmīgs. Kopumā preču tirgu jomā Norvēģijas tirgus darbības rezultātu vērtējums ir par 3,1 punktu zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs, lai gan kopš 2012. gada tas nav mainījies. Norvēģijas vispārējais pakalpojumu tirgu vērtējums ir par 1,9 punktiem zemāks nekā ES–28 vidējais rādītājs, un tas ir samazinājies arī salīdzinājumā ar 2012. gadu.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Norvēģijā ir alkoholisko dzērienu, grāmatu, žurnālu un laikrakstu un bezalkoholisko dzērienu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir augļu un dārzeņu, lietotu automobiļu un apģērbu un apavu tirgi.

Salīdzinājumā ar ES–28 valstīm visi turpmāk minētie tirgi tiek vērtēti kā tirgi ar sliktiem darbības rezultātiem: grāmatas, žurnāli un laikraksti, augļi un dārzeņi, mēbeles un mājsaimniecības piederumi, IST produkti, izklaides preces, lielā sadzīves tehnika, elektronikas preces, mazā sadzīves tehnika, maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni, ķermeņa kopšanas produkti.

Norvēģijā dažu preču tirgu darbības rezultāti ir labāki salīdzinājumā ar 2012. gadu, jo īpaši tas attiecas uz ķermeņa kopšanas produktu, bezrecepšu medikamentu, alkoholisko dzērienu un bezalkoholisko dzērienu tirgiem. Pretēji tam, īpaši lielu patērētāju gaidu vērtējuma samazinājumu ir piedzīvojis transportlīdzekļu degvielas tirgus, kas, iespējams, noticis krasa degvielu cenu kāpuma rezultātā Norvēģijā.

Alkoholisko dzērienu tirgus ir vienīgais Norvēģijas preču tirgus, kura darbības rezultāti ir nedaudz labāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Pretēji tam, Norvēģijā ir daudz preču tirgu, kuri uzrāda negatīvu atšķirību salīdzinājumā ar ES kopumā, īpaši augļu un dārzeņu, ķermeņa kopšanas produktu, IST produktu, maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu un apģērbu un apavu tirgi. Visos šajos tirgos salīdzināmības un uzticības vērtējumu dēļ darbības rezultāti ir sliktāki nekā vidējais rādītājs, un tajos ir augstāks problēmu īpatsvars.

Pakalpojumu tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Norvēģijā ir izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai, kultūras un izklaides pakalpojumu un avioliņģu pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir apkopes pakalpojumu, TV abonēšanas pakalpojumu un investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produktu tirgi. Salīdzinājumā ar ES–28 valstīm tādi tirgi Norvēģijā kā maksas sporta pakalpojumu, kafejnīcu, bāru un restorānu, pasta pakalpojumu, ķermeņa kopšanas pakalpojumu un apkopes pakalpojumu tirgi visi ir novērtēti kā tirgi ar sliktiem darbības rezultātiem.

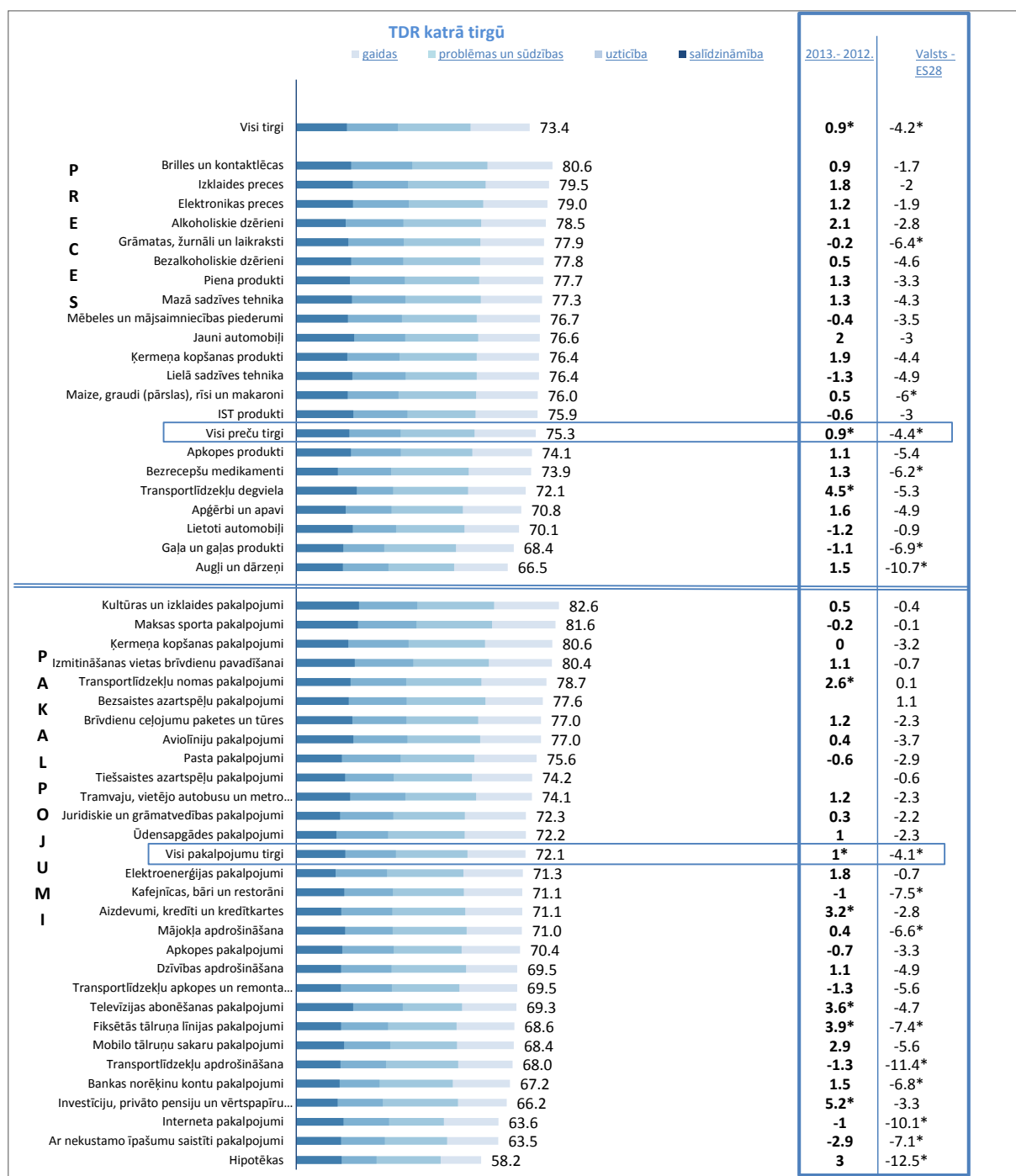
Daži pakalpojumu tirgi Norvēģijā ir piedzīvojuši uzlabojumus kopš 2012. gada, jo īpaši ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu un izmitināšanas vietu brīvdienu pavadīšanai tirgi, bet lielākie darbības rezultātu samazinājumi ir notikuši pasta pakalpojumu, apkopes pakalpojumu, hipotēku, transportlīdzekļu apdrošināšanas un aizdevumu, kredītu un kredītkaršu tirgos. Pasta pakalpojumu tirgus zemākais vērtējums, iespējams, ir reakcija uz *Posten Norge* paziņojumu 2013. gada janvārī, ka tas plāno slēgt 149 pasta nodaļas.¹²⁹

Salīdzinot pakalpojumu tirgu un ES–28 vidējo rādītāju, redzams, ka Norvēģijā labākie darbības rezultāti ir hipotēku un bankas norēķinu kontu pakalpojumu tirgos. Šiem diviem tirgiem ir augsts uzticības komponenta vērtējums un zems patērētāju problēmu īpatsvars. Tomēr Norvēģijas darbības rezultāti ir sliktāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju 10 pakalpojumu tirgos, jo īpaši kafejnīcu, bāru un restorānu, apkopes pakalpojumu un pasta pakalpojumu tirgos. Šajos pakalpojumu tirgos salīdzināmības un uzticības vērtējumu dēļ darbības rezultāti ir sliktāki nekā vidējais rādītājs, un sūdzību īpatsvars tajos ir augstāks nekā vidējais rādītājs.

¹²⁹ “Norvēģijas pasts plāno slēgt gandrīz visas pasta nodaļas.” Informācija iegūta no šādas vietnes: <http://postandparcel.info/48297/news/companies/norway-post-to-shut-down-almost-all-post-offices/>

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	2.6*	0.2	0.5*	0.1	-1.8	-24*	0.6*
19	Ķermeņa kopšanas produkti	2.2*	0.2	0.4*	0.3*	0.2	-9.8*	-0.3*
48	Bezrecepšu medikamenti	2*	0	0.8*	-0.1	-0.1	-24.7*	0
34	Interneta pakalpojumi	1.9	0	0	-0.5*	-16*	-12.9*	-0.3
5	Bezalkoholiskie dzērieni	1.7*	0	0.8*	-0.2*	-3.6*	37.9*	0.4*
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
17	Transportlīdzekļu degviela	-4.6*	0.2	0.3*	-2.3*	0.3	-11.4*	-0.4*
31	Pasta pakalpojumi	-3.8*	-0.6*	-0.2	-0.6*	0.8	-5.1	0
21	Apkopes pakalpojumi	-3*	-0.3	-0.4*	-0.1	5.7*	-4.9*	-0.1
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	-2.7*	-0.4*	-0.3*	-0.7*	-3.5*	-16.2*	0.3*
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	-2.7*	-0.1	0.3	-1.1*	0.6	1	-0.1
Salīdzinājums ar ES-28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
51	Hipotēkas	5.7*	0.8*	1.1*	0.1	-3.6*	-6.9*	0.8*
26	Bankas norēķinu kontu pakalpojumi	4.3*	-0.3*	1.1*	0.5*	-6.2*	-2	0.4*
45	Ūdensapgādes pakalpojumi	3	-0.9*	0.6*	1.3*	-1	-26.7*	
36	Dzelzceļa pakalpojumi	2.2	-0.1	0.7*	0	-1.4	-22.2*	
6	Alkoholiskie dzērieni	2.1	-0.5*	1.5*	0.1	3.3*	4.9*	
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES-28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
41	Kafejnīcas, bāri un restorāni	-8.1*	-1.3*	-0.9*	-0.1	12*	3.4	-0.7*
1	Augļi un dārzeņi	-7.9*	-0.5*	0.1	-0.4*	36.4*	-5.8	0.2*
21	Apkopes pakalpojumi	-7.3*	-1*	-0.9*	-0.1	12.2*	6.3*	-0.1
31	Pasta pakalpojumi	-7.2*	-1.6*	-0.2	-0.7*	6.4*	0	-0.5*
19	Ķermeņa kopšanas produkti	-6.8*	-1.2*	-0.9*	-0.4*	3.6*	-3.2	0

Islande



Vispārējie darbības rezultāti

Vispārējie tirgus darbības rezultāti Islandē ir 4,2 punktus zemāki nekā ES–28 vidējais rādītājs. Tomēr pa gadiem darbības rezultāti ir uzlabojušies. Šī kopējā tendence atspoguļojas gan Islandes preču, gan pakalpojumu tirgu grupās — to vērtējumi ir par 4 punktiem zemāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, tomēr abu tirgu darbības rezultātu vērtējumi ir arī uzlabojušies kopš 2012. gada.

Preču tirgi

Kopumā, trīs labāk novērtētie preču tirgi Islandē ir briļļu un kontaktlēcu, izklaides preču un elektronikas preču tirgi. Bet trīs sliktāk novērtētie tirgi ir augļu un dārzeņu, gaļas un gaļas produktu un lietotu automobiļu tirgi.

Salīdzinājumā ar ES–28 valstīm visi turpmāk minētie Islandes tirgi tiek vērtēti kā tirgi ar sliktiem darbības rezultātiem: alkoholiskie dzērieni, bezalkoholiskie dzērieni, jauni automobiļi, mēbeles un mājsaimniecības piederumi, ķermeņa kopšanas produkti, apkopes produkti, mazā sadzīves tehnika, maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni, bezrecepšu medikamenti, grāmatas, žurnāli un laikraksti, augļi un dārzeņi un lielā sadzīves tehnika.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu tikai viens preču tirgus Islandē uzrāda statistiski nozīmīgu vērtējuma atšķirību — transportlīdzekļu degvielas tirgus ir piedzīvojis TDR un patērētāju uzticības komponenta vērtējumu uzlabojumu kopš 2012. gada.

Visu Islandes preču tirgu darbības rezultāti ir sliktāki salīdzinājumā ar ES–28 vidējo rādītāju, un šī atšķirība ir statistiski nozīmīga augļu un dārzeņu, gaļas un gaļas produktu, grāmatu, žurnālu un laikrakstu, bezrecepšu medikamentu un maizes, graudu (pārslu), rīsu un makaronu tirgos. Darbības rezultātu komponentu ziņā gandrīz visu preču tirgos salīdzināmības un uzticības vērtējumi ir zemāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, un sūdzību īpatsvars ir augstāks.

Pakalpojumu tirgi¹³⁰

Kopumā, trīs labāk novērtētie pakalpojumu tirgi Islandē ir kultūras un izklaides, maksas sporta pakalpojumu un ķermeņa kopšanas pakalpojumu tirgi. Trīs sliktāk novērtētie tirgi ir hipotēku, ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu un interneta pakalpojumu tirgi.

Salīdzinājumā ar ES–28 valstīm visi turpmāk minētie Islandes tirgi tiek vērtēti kā tirgi ar sliktiem darbības rezultātiem: transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi, ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi, mājokļu apdrošināšana, aviolīniju pakalpojumi, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi, interneta pakalpojumi, ķermeņa kopšanas pakalpojumi, transportlīdzekļu apdrošināšana un kafejnīcas, bāri un restorāni.

Salīdzinājumā ar 2012. gadu vairāki pakalpojumu tirgi Islandē ir piedzīvojuši uzlabojumus, jo īpaši investīciju produkti, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi, TV abonēšanas pakalpojumi, transportlīdzekļu nomas pakalpojumi un aizdevumi, kredīti un kredītkartes. No 2012. gada nav notikuši statistiski nozīmīgi vērtējumu samazinājumi. Iespējams, ka iepriekšējā gadā uzlabojumi investīciju produktu tirgū ir notikuši pakāpeniskas akciju tirgus atlabšanas rezultātā pēc iepriekšējās finanšu krīzes Islandē. Darbības rezultātu komponentu ziņā ir palielinājušies investīciju produktu tirgus gaidu un uzticības komponentu vērtējumi un samazinājies problēmu īpatsvars. Iespējams, ka fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu un TV abonēšanas pakalpojumu tirgu darbības rezultātu uzlabojumu pamatā varētu būt tādu komplektu par konkurētspējīgu cenu popularitātes pieaugums, kuros vienā paketē ietilpst mājas internets, fiksētā tālruņa līnija un TV abonēšanas pakalpojumi. Nesen veiktā pētījumā ir konstatēts, ka produktu komplekti var palīdzēt stiprināt uzņēmumu stāvokli un dažādot to piedāvājumu tirgū, sniedzot ekonomiskus ieguvumus patērētājiem.¹³¹

¹³⁰ Lūdzu, ņemiet vērā, ka saskaņā ar valsts tiesību aktiem dažās dalībvalstīs tiešsaistes azartspēļu pakalpojumu piedāvāšana var būt nelikumīga. Ne vienmēr tas nozīmē, ka patērētāji nespēlē azartspēles tiešsaistē. Tāpēc šā tirgus rezultāti būtu jāinterpretē uzmanīgi.

¹³¹ “Mazumtirdzniecības tirgus analīze — Piekļuve publiskajam telefona tīklam fiksētā atrašanās vietā privātiem klientiem un klientiem, kas nav privāti klienti”. Informācija iegūta no šādas vietnes: http://www.pfs.is/upload/files/MI_ESA%20consultation_Appendix%20A_Public%20version.pdf

Vienīgais pakalpojumu tirgus, kurā Islandei ir nedaudz labāki darbības rezultāti nekā ES–28 vidējais rādītājs, ir bezsaistes azartspēļu pakalpojumu tirgus. Tomēr Islandes darbības rezultāti ir sliktāki nekā ES–28 vidējais rādītājs hipotēku, transportlīdzekļu apdrošināšanas, interneta pakalpojumu, kafejnīcu, bāru un restorānu, fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumu, ar nekustamo īpašumu saistītu pakalpojumu, bankas norēķinu kontu pakalpojumu un mājokļu apdrošināšanas tirgos. Komponentu ziņā salīdzināmības, uzticības un gaidu vērtējumu dēļ visi šo tirgu darbības rezultāti ir sliktāki nekā ES–28 vidējais rādītājs, un problēmu īpatsvars tajos ir lielāks nekā vidējais rādītājs.

Salīdzinājums ar 2012. gadu								
Visbūtiskākie uzlabojumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
28	Investīciju, privāto pensiju un vērtspapīru produkti	5.2*	0.2	0.8	0.6	-5.3	-5.3	0.4
17	Transportlīdzekļu degviela	4.5*	0.4	0.9	0.4	-2.5	-2.5	0.0
32	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	3.9*	0.1	0.4	0.5	-7.1	-7.1	0.2
54	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi	3.6*	0.6	0.3	0.4	-1.9	-1.9	0.3
58	Aizdevumi, kredīti un kredītkartes	3.2*	0.0	0.5	0.5	-3.5	-3.5	0.1
Visbūtiskākie pasliktinājumi kopš 2012. gada		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
20	Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi	-2.9	-0.1	-0.2	-0.2	9.2	9.2	-0.1
23	Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	-1.3	-0.2	0.0	-0.1	0.7	0.7	-0.3
11	Lielā sadzīves tehnika	-1.3	-0.2	0.1	-0.2	2.1	2.1	0.2
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	-1.3	-0.3	0.0	0.1	4.6	4.6	0.4
16	Lietoti automobili	-1.2	-0.2	0.1	-0.1	3.3	3.3	0.1
Salīdzinājums ar ES–28								
5 sekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
59	Bezsaistes azartspēļu pakalpojumi	1.1	-0.6*	0.5*	0.5*	-0.8	-20.6*	-1*
38	Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	0.1	-0.5*	0	0.4*	-2.2	16*	-0.3*
42	Maksas sporta pakalpojumi	-0.1	0.2	-0.2	0	0.9	14.5*	0.1
43	Kultūras un izklaides pakalpojumi	-0.4	0.2	-0.3*	0.1	2.1	4.7	0.2
60	Tiešsaistes azartspēļu pakalpojumi	-0.6	-0.8*	-0.3	0.6*	-5.6*	38*	-1.5*
5 nesekmīgākie tirgi (salīdzinājumā ar vidējo rādītāju ES–28)		TDR	Salīdzināmība (vidēji)	Uzticība (vidēji)	Gaidas (vidēji)	Problēmas (%)	Sūdzības (%)	Izvēle (vidēji)
51	Hipotēkas	-12.5*	-0.5*	-1.7*	-1.6*	14.4*	19.4*	-2.2*
30	Transportlīdzekļu apdrošināšana	-11.4*	-1.9*	-1.2*	-1*	6.8*	21.1*	-2*
1	Augļi un dārzeņi	-10.7*	-1.8*	-0.9*	-0.7*	13.3*	-3.4	-1.8*
34	Interneta pakalpojumi	-10.1*	-1.2*	-0.9*	-0.6*	17.2*	9.6*	-1.6*
41	Kafejnīcas, bāri un restorāni	-7.5*	-1.6*	-0.8*	-0.3*	2	12.1*	-0.2

III pielikums. Tirgu nosaukumi

Tirgus nosaukums	Definīcija
Aviolīniju pakalpojumi	Aviolīnijas
Alkoholiskie dzērieni	Spirtotie dzērieni, vīns, alus (izņemot dzērienus kafējnīcās, bāros un restorānos)
Grāmatas, žurnāli un laikraksti	Grāmatas, žurnāli, laikraksti, kancelejas preces, periodiskie izdevumi (izņemot pasta piegādes)
Maize, graudi (pārslas), rīsi un makaroni	Pārtika — maize un graudi (pārslas), rīsu milti, miltu konditorejas izstrādājumi, picas, makaroni
Kafējnīcas, bāri un restorāni	Restorāni un bāri, kafējnīcas, franču kafējnīcas, produktu piegādātāji, mājas virtuves, krogi, pārvietojamie pārtikas produktu automāti, naktsklubi, diskotēkas, citi
Apģērbs un apavi	Apģērbi (ieskaitot pēc pasūtījuma izgatavotu) un apavi, bērnu apģērbi, sieviešu apģērbi, vīriešu apģērbi, sporta apģērbi, cepures, apģērbu materiāls, kažokādas, aizsargapģērbi, rokas somas un aksesuāri, bērnu apavi, sieviešu apavi, vīriešu apavi, sporta apavi, citi
Kultūras un izklaides pakalpojumi	Teātri, kinoteātri, muzeji, zoodārzi, izpriecu parki, biļešu pārdošanas pakalpojumi, citi
Bankas norēķinu kontu pakalpojumi*	Norēķinu konti, debetkartes
Piena produkti**	Piens, siers, jogurts, krējums u. c.
Elektroenerģijas pakalpojumi	Elektroenerģija
Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi	Fiksētās tālruņa līnijas pakalpojumi, telesakaru pakalpojumi, citi
Augļi un dārzeņi	Pārtika — augļi un dārzeņi
Degviela*	Transportlīdzekļu degviela, benzīns un dīzeļdegviela
Mēbeles un mājaisaimniecības piederumi	Polsterētas mēbeles, nepolsterētas mēbeles, gultas un matračī, virtuves mēbeles, iebūvētās mēbeles, vannasistabas aprīkojums, antīkās mēbeles, ādas mēbeles, bērnu gultiņas, augstie krēsli, citas bērnu mēbeles, dārza mēbeles, citas mēbeles, grīdas segumi (paklāji, grīdsegas un kājslauķi, lamināts, keramika, koks, linolejs, paklājumi, citi), mājas tekstilizstrādājumi (gultas piederumi, spilveni, aizkari un žalūzijas, mēbeļu audumi, citi), stikla piederumi, galda piederumi un mājaisaimniecības piederumi (māla trauki, ēdiena gatavošanas un maltīšu piederumi, stikla trauki, citi)
Gāzes pakalpojumi	Gāze
Brilles un kontaktlēcas**	Brilles, kontaktlēcas, saulesbrilles u. c.
Izmitināšanas vietas brīvdienų pavadīšanai	Viesnīcas un citas izmitināšanas vietas brīvdienų pavadīšanai (piem., gultasvieta un brokastis (bed & breakfast), jauniešu kopmītnes), kempingi
Mājokļa apdrošināšana	Mājokļa apdrošināšana
Mājokļa un dārza labiekārtošanas preces	Mājokļa un dārza labiekārtošanas preces, “dari pats” materiāli (izņemot krāsas un sienu pārklājumus), krāsas, sienu pārklājumi, nožogojumi, nojumnes, elektriskie instrumenti (piem., urbji, ķēdes motorzāģi), neelektriskie instrumenti, dārza aprīkojums/instrumenti (neelektriskie), zāles plāvēji, citi

Tirgus nosaukums	Definīcija
Mājokļa un dārza labiekārtošanas pakalpojumi	Mājokļa un dārza labiekārtošanas pakalpojumi, jumta segumi, iekšējās apdares pakalpojumi, santehnika un santehnikas pakalpojumi, grīdas segumi/armatūra (uzstādīšana un apkalpošana), elektropakalpojumi un instalācijas, mūmieku, būvgaldnieku, krāsotāju, stikla griezēju, būvkalēju, dārziņu, koku gāzēju un atzarotāju pakalpojumi, darvošana un celiņu seguma klāšana, iebūvētās virtuves, izolācija, ielaušanās signalizācijas sistēmas, sienu segums, hidroizolācija, saules kolektori, tekņu un skursteņu tīrīšanas pakalpojumi, durvju nomainīšana, vannasistabu un baseinu ierīkošana, citi
IST produkti	Informācijas un saziņas tehnoloģijas preces (IST), personālie datori, patstāvīgi komplektēti datori, datoru piederumi, printeri un skeneri, spēļu konsoles, pārnēsājamās spēļu konsoles, datoru programmatūra, datoru programmatūras atjauninājumi, klēpjatori, piezīmjdatori un planšetdatori, personālie ciparsistenti (<i>Personal Digital Assistant, PDA</i>) un viedtālruni, mobilo tālrunu ierīces, stacionāro tālrunu ierīces, modemi, dekodētāji, citi
Interneta pakalpojumi	Interneta pakalpojumi
Investīciju, pensiju un vērtspapīru produkti	Bankas investīcijas, privātās pensijas un vērtspapīri, investīciju paketes, portfeļu un fondu pārvaldība, privātās personālās pensijas, biržas vērtspapīri un atvasinātie instrumenti
Lielā sadzīves tehnika	Lielā sadzīves tehnika, elektriskās plīti, ledusskapji un saldētavas, veļas mazgājamās mašīnas, žāvēšanas centrifūgas, kombinētās veļas mazgājamās un žāvējamās mašīnas, trauku mazgājamās mašīnas, telpu sildierīces, stacionārie sildītāji, putekļu sūcēji, mikroviļņu krāsnis, pārnēsājamās sildierīces, citi
Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi**	Juristu, juridisko konsultāciju, grāmatvežu, nodokļu konsultantu, revidentu pakalpojumi, citi
Atpūtas preces*	Mūzikas instrumenti, rotaļlietas, spēles (izņemot digitālās), CD, DVD, audiokasetes un videokasetes, datorspeles un videospēles, hobiju preces (piem., pastmarkas, automodeļi u. c.), izņemot CD, DVD atskaņotājus, spēļu konsoles u. c.
Dzīvības apdrošināšana**	Dzīvības apdrošināšana, kas garantē finansiālu ieguvumu norādītajai personai apdrošinātā nāves gadījumā, ieskaitot apdrošināšanu ar uzkrājumu veidošanu un mūža rentes
Aizdevumi un kredītkartes	Aizdevumi, banku kredīts, kredītkartes, krājkaršu, patēriņa kredīts, atjaunojams kredīts
Gaļa un gaļas produkti	Jēra gaļa, teļa gaļa, cūkgaļa, māļputnu gaļa, kazas gaļa, aitas gaļa, cita
Mobilo tālrunu sakaru pakalpojumi	Mobilās telefonijas pakalpojumi, tālrunu pakalpojumi, teksta ziņojumi, citi
Hipotēkas**	Bankas pakalpojumi — hipotēkas
Jauni automobiļi	Jauni automobiļi
Bezrecepšu medikamenti	Bezrecepšu medikamenti
Alkoholiskie dzērieni *	Kafija, tēja, kakao, minerālūdeņi, bezalkoholiskie dzērieni, augļu un dārzeņu sulas (izņemot dzērienus kafējnīcās, bāros un restorānos)
Bezsaistes azartspēļu un loteriju pakalpojumi***	Azartspēles un derības, kurās naudas likmes iemaksā fiziskā klātbūtnē — loterijas, azartspēles kazino, pokers, bingo, sporta derības (tostarp zirgu un suņu skriešanās sacīkstes)
Tiešsaistes azartspēļu un derību pakalpojumi***	Azartspēles un derības, kurās naudas likmes iemaksā elektroniski vai izmantojot jebkuru citu tādu tehnoloģiju kā mobilo tālruni, digitālo TV — loterijas, azartspēles kazino, pokers, bingo, sporta derības (tostarp zirgu un suņu skriešanās sacīkstes)
Citas elektronikas preces	Elektronikas preces (izņemot IST/atpūtas preces), DVD atskaņotāji un rakstītāji, kasešu videomagnetofoni, televizori, CD, HI-FI vides atskaņotāji, stacionārie CD, HI-FI, vides atskaņotāji, pārnēsājamie radioaparāti, fotokameras, videokameras. Fotografiskās iekārtas, CD

Tirgus nosaukums	Definīcija
	(tukši), DVD (tukši), audiokasetes un videokasetes (tukšas), citi
Brīvdienu ceļojumu paketes un tūres	Ceļojumu paketes un tūres, citi
Ķermeņa kopšanas produkti	Tualetes piederumi un elektroierīces, kosmētika, higiēnas piederumi (arī autiņbiksītes), parūkas, matu kopšanas produkti, smaržas, elektriskie skuvekļi un matu griezējmašīnas, matu fēni, lokšķēres un matu ievieidošanas ķemmes, citi
Ķermeņa kopšanas pakalpojumi*	Friziera pakalpojumi, diētas klubi/centri, skaistumkopšana, matu terapija, kosmētiskā terapija, nagu kopšanas pakalpojumi, spa, saunas, turku pirtis
Pasta pakalpojumi	Korespondences pakas, eksprespasts, periodiskās publikācijas, pastmarku izdošana un tirdzniecība
Ar nekustamo īpašumu saistīti pakalpojumi*	Nekustamo īpašumu aģentu un īres aģentu pakalpojumi
Lietoti automobiļi	Lietoti automobiļi
Mazā sadzīves tehnika	Mazā sadzīves tehnika, pārtikas apstrādes ierīces, kafijas automāti, gludekļi, tosteri, grili, citi
Sporta un atpūtas pakalpojumi	Veselības klubi un sporta zāles, sporta aprīkojums, sporta instruktoru pakalpojumi (izņemot pakalpojumus bez atlīdzības, sporta klubus vai pasākumus, ko bez atlīdzības vada brīvprātīgie, un tamlīdzīgus pakalpojumus)
Dzelzceļa pakalpojumi	Vilcieni
Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi	Tramvaju, vietējo autobusu un metro pakalpojumi
Televīzijas pakalpojumi**	Televīzijas abonēšanas pakalpojumi (izņemot televīzijas licenču maksu), kabeļtelevīzijas tīkla abonēšanas pakalpojumi, satelīttelevīzijas abonēšanas pakalpojumi, digitālās virszemes televīzijas abonēšanas pakalpojumi, telefonu tīklu/ modemu/ interneta televīzijas abonēšanas pakalpojumi un citi pakalpojumi, ko sniedz, pamatojoties uz spēkā esošu (abonēšanas) līgumu, izņemot licenču maksu par sabiedriskajiem kanāliem
Transportlīdzekļu apdrošināšana	Apdrošināšana — transports, automobiļi, citi autotransporta līdzekļi, laivas, gaisa kuģi
Transportlīdzekļu nomas pakalpojumi	Automobiļu noma, motociklu noma, furgonu noma, treileru noma, laivu noma, citu transportlīdzekļu noma
Transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi	Transportlīdzekļu un cita transporta apkope un remonts, franšīzes garāžas vai izplatītāji, neatkarīgas garāžas, palīdzība uz ceļa, citi
Ūdensapgādes pakalpojumi	Ūdensapgādes pakalpojumi

(*) Šo tirgu definīcija 2011. gadā ir nedaudz mainīta.

(**) Šie tirgi ir jauni tirgi vai tirgi, kas nav salīdzināmi ar 2010. gadu.

(***) Šie tirgi nav salīdzināmi ar 2012. gadu.

