



EUROOPA KOMISJON

TARBIJATURU TULEMUSTABEL

Panna turg tarbijate heaks tööle

6. versioon – oktoober 2011



Tarbijaturu tulemustabel – panna turg tarbijate heaks tööle – SEK(2011) 1271 lõplik

Euroopa Komisjon ega ükski komisjoni esindav isik ei vastuta käesolevas trükises sisalduva teabe kasutamisest tulenevate tagajärgede eest. Esitatud vaated esindavad üksnes autori seisukohti ning neid ei või mingil juhul pidada komisjoni ametlikuks seisukohaks.

© fotod: www.shutterstock.com/www.istockphoto.com

***Europe Direct on teabetalitus, mis aitab Sul leida
vastuseid Euroopa Liiduga seotud küsimustele***

**Tasuta telefoninumber (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Mõned mobiilsideoperaatorid ei võimalda helistamist 00 800 numbritele või on need kõned tasulised.

Täiendavat teavet Euroopa Liidu kohta leiab Internetist.
Seda võib leida Europa serveri (<http://europa.eu>) kaudu.
© Euroopa Liit, 2012
Reprodutseerimine on lubatud allikale viitamisel.

Kataloogiandmed on esitatud käesoleva trükise lõpus.

Luxembourg: Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, 2012
ISBN 978-92-79-20865-2
doi:10.2772/76048

Trükitud Belgias

TRÜKITUD KLOORIVABALE VALGELE PAPERILE



Tervise- ja tarbijaküsimuste
peadirektoraat

Euroopa Komisjon

TARBIJATURU TULEMUSTABEL

Panna turg tarbijate heaks tööle

6. versioon – oktoober 2011

SISUKORD

1. SISSEJUHATUS	5
2. TURU-UURINGU TULEMUSED.....	7
2.1. Turu toimimise näitaja (MPI)	7
2.2. Võrreldavus	10
2.3. Usaldus	11
2.4. Probleemid.....	12
2.5. Kaebused	13
2.6. Üldine rahulolu.....	14
2.7. Teenuseosutaja vahetamine.....	15
2.8. Turu toimimise näitaja koos teenuseosutaja vahetamise näitajaga (MPIS)	17
2.9. Valikuvõimalus.....	18
2.10. Turu toimimise näitaja koos valikuvõimaluse näitajaga (MPIC)	19
3. HINNAD.....	21
4. KAEBUSED	25
5. OHUTUS	29
6. JÄRELDUSED JA EDASISED SAMMUD	33
I lisa – Hinnad	36
II lisa – Turgude pingereastamine riikides	44
III lisa – Turgude nimetused	58



1. SISSEJUHATUS



1. SISSEJUHATUS

Euroopa tulevane majanduskasv sõltub innovatsiooni ergutamisest ja ühtse turu toimimise parandamisest. Ühtse turu nõudluse pool saab nende eesmärkide saavutamisele olulisel määral kaasa aidata. Oma õigusi teavad ning valikute rohkust ja keerukust mõistvad tarbijad premeerivad tõhusalt toimivaid ja innovatiivseid ettevõtteid. See teavdab konkurentsi ja soodustab innovatsiooni. Seega on oluline määrata kindlaks turud ja sektorid, kus tarbijatel on raske teha õigeid valikuid, kus tarbijate usaldus on väike ja probleemid on arvukad ning kus tarbijatel on raske teenusepakkujat vahetada või kus nad ei näe konkurentsi. See on tulemustabeli eesmärk.

Üldiselt tunnistatakse vajadust määrata kindlaks ühtse turu need osad, mis ei tööta veel hästi tarbijate huvides.

Strateegias „Euroopa 2020“¹ tunnistatakse, et: „*Selleks et kasutada Euroopa 2020. aasta eesmärkide saavutamiseks ühtset turgu, on vaja hästi toimivaid ja ühendatud turge, kus konkurents ja tarbijate juurdepääs ergutab majanduskasvu ja innovatsiooni.*“

Strateegia „Euroopa 2020“ koondsuuniste ettevõtlus- ja tarbimiskeskonna parandamist käsitlevas 6. suunises rõhutatakse: „*Liikmesriigid peaksid tagama, et turud toimiksid kodanike, tarbijate ja ettevõtjate huvides.*“ Ka komisjoni iga-aastase majanduskasvu analüüsi raames koostatud eduaruandes strateegia „Euroopa 2020“ kohta nimetati tarbijakaitse parandamist kui majanduskasvu soodustavat tegurit või majanduskasvu raamtingimust.

Tarbijaturgude tulemustabel on komisjoni peamine tööriist ühtse turu potentsiaalselt vähetulemuslike sektorite kindlaksmääramiseks. Teises etapis analüüsitakse süvitsi turge, mis näivad olevat vähetulemuslikud, eesmärgiga saada rohkem teavet probleemidest ning teha kindlaks meetmed, mida saab nende lahendamiseks võtta.

Erinevate turgude paremusjärjestus, mis põhineb tarbijate arusaamal turgude toimimisest võrreldavatel tingimustel, annab parema ülevaate sellest, kus turud tarbijate huvides ei toimi. Süvauuringutes võetakse täielikult arvesse iga turu iseloomulikke jooni.

Suurem osa tulemustabeli andmetest saadakse tarbijaturgude uuringu põhjal. See uuring pakub võrreldavad tarbijahinnangud kõigi ELi riikide ja 51 tarbijaturu kohta, mis moodustavad kodumajapidamiste eelarvetest rohkem kui 60%. Uuring ei hõlma elu

asemekulusid, haridust või enamikku meditsiinitooteid ja -teenuseid. Uuringu läbiviimine ELi tasandil pakub olulist mastaabisäästu ja aitab turgude toimimist igakülgset võrrelda. Samuti võimaldab see kindlaks määrata parimad tavad. Uuring viidi läbi tarbijate hulgas, kellel oli turul hiljutine või pooleliolev ostukogemus. See võimaldas tagada, et uuring kajastab asjakohast kogemust, mitte isiklikel kogemustel mittepõhinevat arvamust. Kuna tegemist on teist uuringut käsitleva väljaandega, võib selle uuringu tulemusi võrrelda 2010. aasta tulemustega. See, kuidas tarbijad olukorda tajuvad, mõjutab ettevõtjate käitumist, sest see annab selgelt märku häiretest turu toimimises tarbijate seisukohast vaadatuna. Samuti kasutatakse muid näitajaid, et võtta arvesse turu toimimise eri aspekte ja viia analüüs lõpule.

Uuring põhineb juhuvalimitel. 2011. aasta märtsist maini korraldati 500st inimesest (vanuses 18+) koosneva valimiga telefoniküsitlused igas ELi liikmesriigis (Küprosel, Maltal ja Luksemburgis 250 inimesega) ja iga 51 turu kohta. Kokku koostati üle 650 000 individuaalse turuhinnangu. ELi tasandi tulemused põhinevad 95%-lisel usaldusnivool veamarginaaliga kuni +/- 0,85%. Uuringu üksikasjad on esitatud uuringuaruandes².

Võrreldavate ja representatiivsete toodete ja teenuste hinnad saadi kogu ELi kohta Eurostatilt ja muudest allikatest (Euroopa Keskpank, komisjoni energiaturu vaatluskeskus, komisjoni konkurentsi peadirektoraat).

Liikmesriigid andsid andmeid kaebuste kohta. Komisjon teeb praegu riiklike kaebusi menetlevate asutustega koostööd seoses kaebusi käsitleva soovitus³ rakendamisega, mis võimaldab tulevastes tulemustabelites võtta arvesse täielikult võrreldavaid ja kogu ELi hõlmavaid andmeid kaebuste kohta.

¹ KOM(2010) 2020.

² Uuring ja tulemustele kiiret juurdepääsu võimaldav ülevaatlik leht on kättesaadav aadressil http://ec.europa.eu/consumers/strategy/cons_satisfaction_en.htm.

³ K(2010) 3021 lõplik.



2. TURU-UURINGU TULEMUSED

2. TURU-UURINGU TULEMUSED

2.1. TURU TOIMIMISE NÄITAJA (MPI)

Turu toimimise näitaja (MPI) on liitindeks, mis põhineb tarbijakogemuse nelja peamise aspekti kohta uuringu raames esitatud küsimustele saadud vastustel:

- 1) kaupade või teenuste võrdlemise lihtsus;
- 2) tarbijate usk, et jaemüüjad/tarnijad täidavad tarbijakaitse-eeskirju;
- 3) probleemide kogemine ja kui suures ulatuses on need põhjustanud kaebuste esitamist;
- 4) tarbijate rahulolu (mil määral vastab turg tarbijate ootustele).

Indeksi neli komponenti on võrdse kaaluga.

MPI abil koostatakse ELi tasandil 51 tarbijaturu pingerida tarbijate antud hinnangute alusel. See annab eeskätt märku, kuidas tarbijad turgu tajuvad, mitte ei paku täielikku hinnangut turgude tegeliku toimimise kohta. MPI-l põhinevad riiklikud pingeread on esitatud II lisas. III lisa sisaldab iga turu kirjeldust.

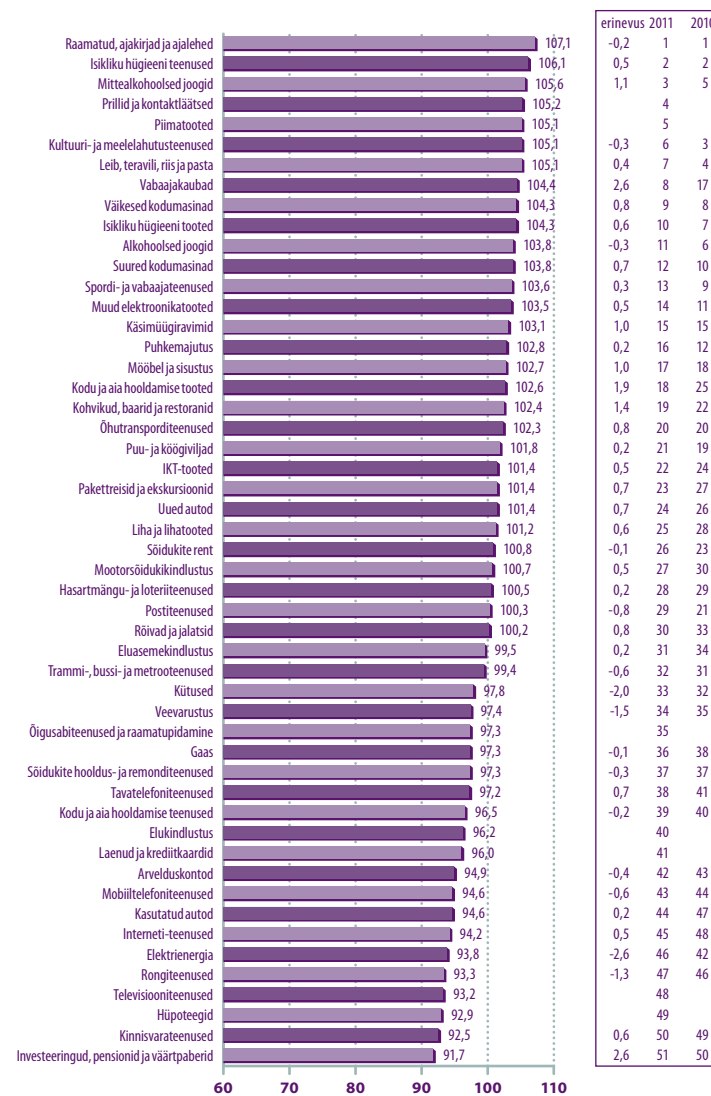
Üldiselt oli MPI 2011. aastal parem kui 2010. aastal, sest peaaegu kõigi turgude absoluut-tulemuste puhul oli näha edusamme. Indeksit tervikuna mõjutada võivate võimalike välistõrjumuste tasakaalustamiseks ja iga turu toimimises aset leidnud suhteliste muutuste väljatoomiseks on MPI tulemused ELi ja riiklikul tasandil n-ö normaliseeritud. Seega jagati iga turu individuaalne tulemus asjaomase turgude (s.t toodete või teenuste) rühma keskmisega. Samuti lihtsustab see võrdlevat turuanalüüsi, näidates turgude positsiooni keskmise suhtes (s.t üle või alla 100)⁴.

Joonisel 1 on esitatud normaliseeritud MPI tulemused ELi tasandil, mida on kaalutud vastavalt iga riigi rahvaarvule. Seega avaldavad suurtest liikmesriikidest pärit tarbijate seisukohad nendele tulemustele⁵ suuremat mõju. Väiksemad MPI näitajad on märk sellest, et turu toimimine võib olla häiritud. Joonise parem pool näitab normaliseeritud

⁴ Tuleb siiski meles pidada, et näitajad, mis normaliseeriti erinevate keskmistega (s.t erinevate riikide tabelite puhul või kaupade võrdlemisel teenustega), ei ole rangelt võttes võrreldavad.

⁵ Kui MPI arvutatakse riikide kaalu võrdsustades, et kajastada seda, kui suures ulatuses on probleemid liikmesriikide jaoks ühised, on tulemused üldjoontes sarnased, kui jätta välja asjaolu, et sektorites „rongiteenused” ja „postiteenused” on suurte liikmesriikide tulemused märkimisväärselt kehvemad (nagu oli ka 2010. aastal). Seevastu sektorites „veevarustus” ning „eluruumide ja aia hoolduseks mõeldud tooted” olid suuremates ELi riikides tulemused paremad. Erinevalt 2010. aastast, mil sektorid „kütused” ja „mootorsõidukindlustus” jäid suuremates ELi riikides kehvemale kohale, saavutasid need turud 2011. aastal tabelis vastavalt madalama ja kõrgema koha.

Joonis 1: Normaliseeritud turu toimimise näitaja (MPI) EL 27 kohta



Allikas: 2011. aasta turu-uuring

MPI 2011. ja 2010. aasta tulemuste erinevust, samuti võrreldavate turgude positsiooni pingereas neil kahel aastal⁶.

Joonisel 2 on esitatud normaliseeritud MPI EL 27 tasandil jagatuna kahte toodete ja teenuste alarühma.

2011. aasta MPI kinnitab üldjoontes 2010. aastal jäädvustatud olukorda. Teenuste turud on endiselt vähetulemuslikud, sest võrguteenuste ja finantsteenuste turud toimivad toimivad keskmisest kehvemalt. Kaupade turud näivad üldiselt toimivat märkimisväärselt paremini, kuid on ka mõned erandid (kasutatud autod, mootorsõidukikütus). Selle põhjuseks võib osaliselt olla see, et kaupade turud on oma olemuselt tarbijate jaoks mõistetavamad ja käegakatsutavamad. Sellest tulenevalt ja täiendava analüüsimõõtmepakkumiseks on MPI jagatud omakorda kaupade ja teenuste vahel, et võrrelda võrdväärseid turge ja aidata kindlaks määrata kehvemini toimivad kaupade turud.

Kõige rohkem on olukord paranenud turgudel „investeeringud, pensionid ja väärtpaberid“, „kohvikud, baarid ja restoranid“ ning „vabaajakaubad“. Olenemata kõnealuselt paranemisest on turg „investeeringud, pensionid ja väärtpaberid“ endiselt viimasel kohal. Turgude „kütused“ ja „elektrienergia“ suhtelised MPI tulemused langesid kõige rohkem; see võib näidata tarbijate suhtumist elektrienergia ja nafta hindadesse.

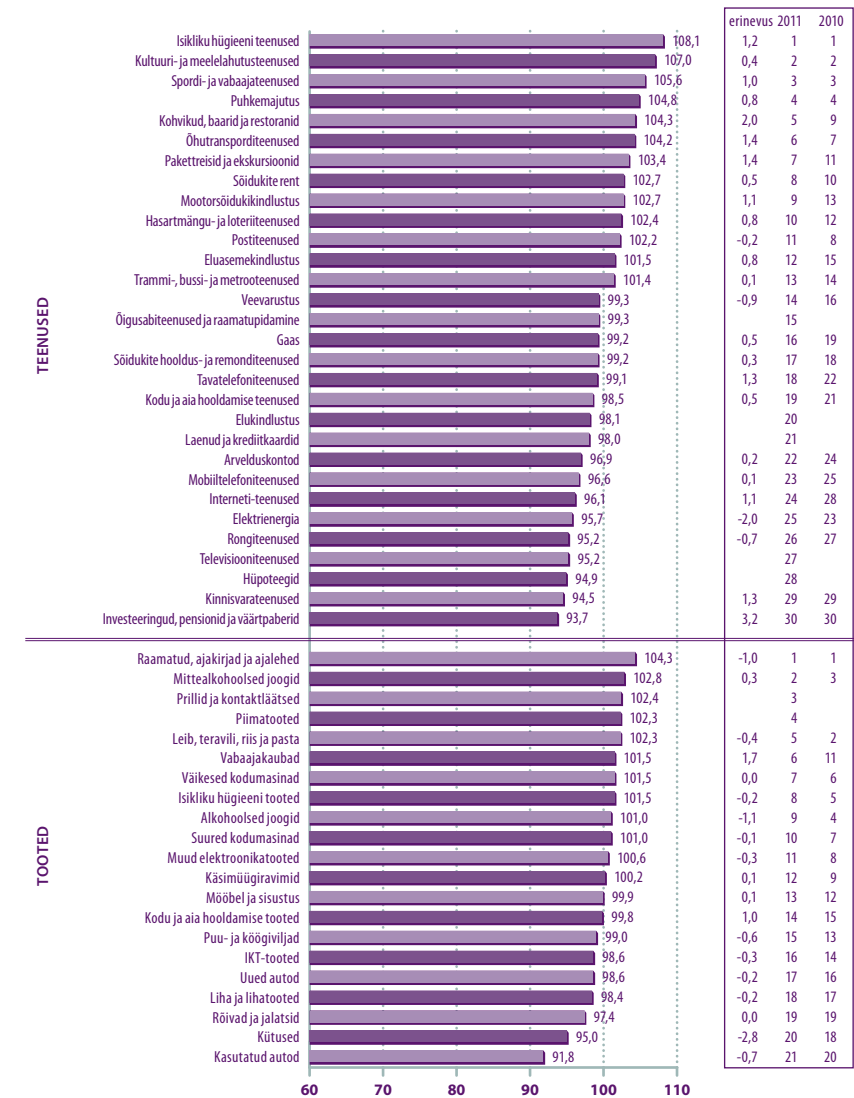
Tarbijaturgude analüüsis tuleks võtta arvesse nende osakaalu tarbijate kulutustes. See kajastab õigesti suuremat tarbijate kao riski turgudel, kus tarbijad kulutavad rohkem.

Joonisel 3 on esitatud MPI tulemused (normaliseeritud ELi tasandil ilma alarühmadeta) võrreldes iga turu osakaaluga kodumajapidamiste eelarves (kodumajapidamise eelarve uuringu⁷ põhjal saadud andmed). Kodumajapidamiste eelarve uuringu näitajad on mõne turu puhul (nt turg „hüpoteegid“) madalad, sest need hõlmavad üksnes laenu tagasimaksmise kulusid ja haldustasusid. Samuti kajastavad need asjaolu, et kõnealuseid teenuseid kasutab väiksem osa ELi rahvastikust. **Joonis 3** näitab, et eriti murettekitavad on turud „investeeringud, pensionid ja väärtpaberid“, „kinnisvarateenused“, „hüpoteegid“, „elektrienergia“, „kasutatud autod“ ja „kütused“, kui võtta arvesse nende MPI tulemusi ja osakaalu kodumajapidamiste eelarvetes.

⁶ Paremaks võrdlemiseks on 2010. aasta tulemused n-ö normaliseeritud.

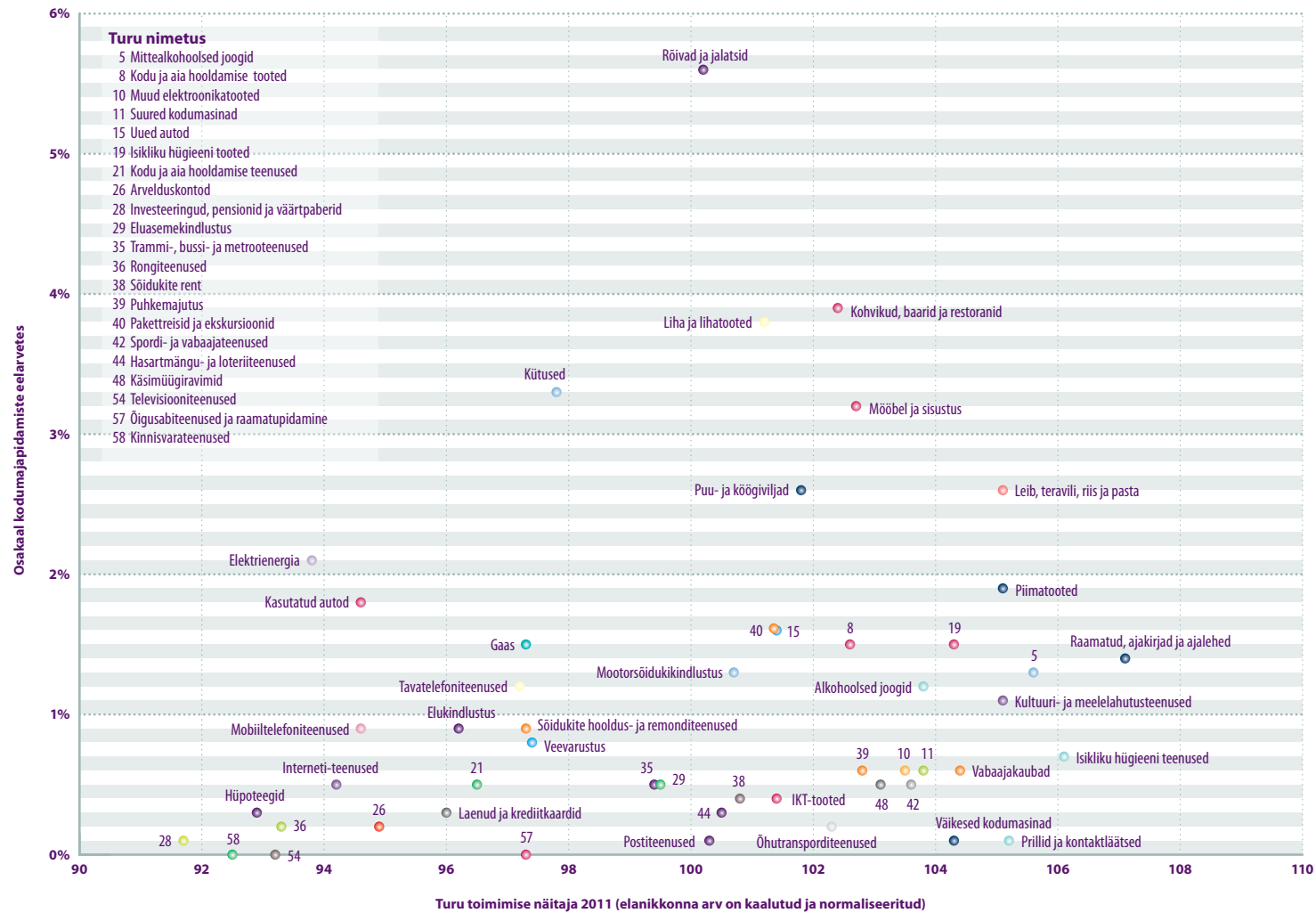
⁷ Eurostati 2005. aasta näitajad ning puuduvate kategooriate prognoosid.

Joonis 2: Normaliseeritud MPI EL 27 kohta alarühmade lõikes



Allikas: 2011. aasta turu-uuring

Joonis 3: Turu toimimise näitaja (MPI) ning kodumajapidamise eelarve uuring



Allikas: 2011. aasta turu-uuring, Eurostati andmed, prognoosid

Joonistel 4–8 on näidatud MPI indeksi komponendid. Need hõlmavad nende vastanute osakaalu, kes jagavad teatavat seisukohta võrreldavuse, usalduse, probleemide ja kaebuste ning üldise rahulolu küsimuses, iga turu keskmist tulemust skaalal 0–10 (0 on kõige madalam ja 10 kõige kõrgem) ning tulemusi 2010. aasta kohta. Tulemuste parema arusaadavuse huvides on need uuesti rühmitatud ja esitatud skaalal kolmes kategoorias: kehva kohta pingereas kajastavad tulemused vahemikus 0–4, keskpäraselt kohta pingereas kajastavad tulemused vahemikus 5–7 ning kõrget kohta pingereas kajastavad tulemused vahemikus 8–10. Iga näitaja EL 27 keskmised põhinevad andmetel, mis hõlmavad kõiki riike ja kõiki turge.

2.2. VÕRRELDAVUS

Võrreldavuse näitaja kajastab tarbijate suutlikkust teha teadlikke otsuseid ning see hõlmab kaudsel viisil ka kvaliteeti. Hästi võrreldavatel turgudel saavad tarbijad teha häid valikuid ning premeerida innovatsiooni ja tõhusust, samas kui halvasti võrreldavad turud viitavad tõenäolisemalt ressursside halvale kasutamisele. Kui tarbijad ei saa teadliku valiku läbi oma heaolu maksimaalselt parandada, siis vähendab see konkureerivate turgude tõhusust.

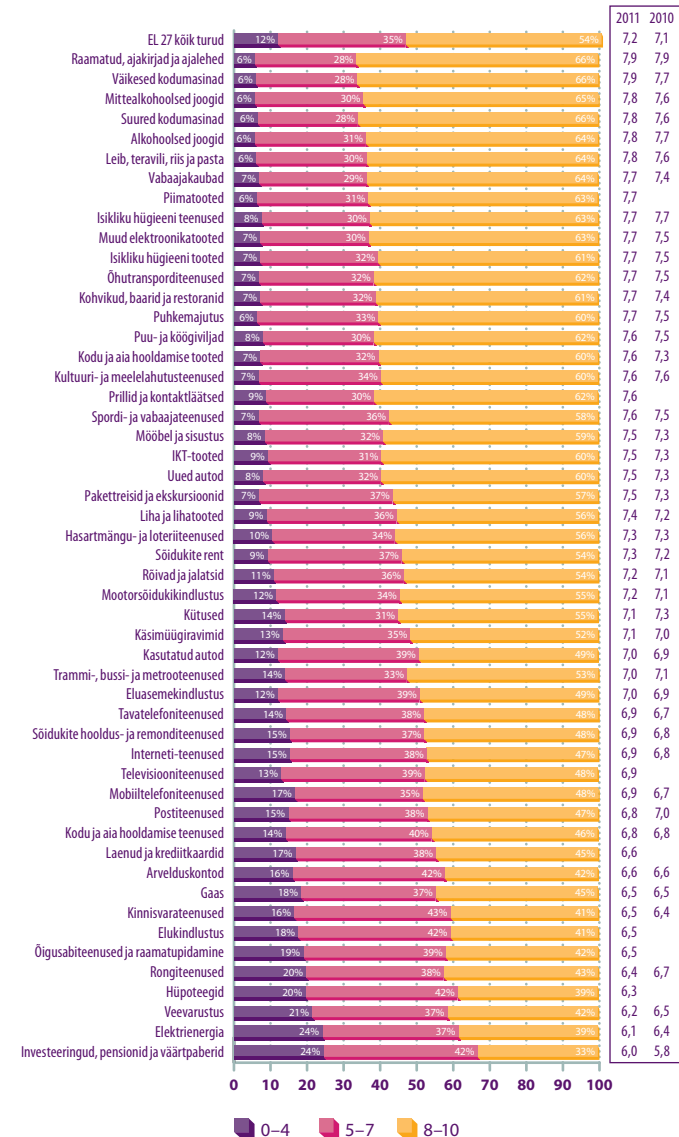
Üldiselt on tarbijaturgude võrreldavus sellel aastal pisut parem kui 2010. aastal, sest väga heaks hindas seda rohkem kui pool (54%) vastanutest (2010. aastal 52%). 12% tarbijatest leiab siiski, et võrreldavus on väga halb (tulemused vahemikus 0–4). Kõige rohkem on olukord paranenud turgude „vabaajakaubad“, „eluruumide ja aia hoolduseks mõeldud tooted“ ning „kohvikud, baarid ja restoranid“ puhul (+0,3). Turgudel „elektrienergia“, „veevarustus“ ja „rongiteenused“ täheldati kõige suuremat võrreldavuse tulemuste halvenemist (-0,3).

Tarbijatel on teenuseid raskem võrrelda kui kaupu. See võib osaliselt olla tingitud sellest, et teenuseid käsitlevad pakkumised, teenuste tariifid ja teenustega seotud lepingutingimused on keerulisemad. Peale selle ei ole kindel, milline on teenuseosutajate pakutava teenuse kvaliteet. Ligikaudu iga neljas tarbija leiab, et on raske võrrelda turge „investeeringud, pensionid ja väärtpaberid“ ja „elektrienergia“, samas kui igal viiendal tarbijal on raskusi turgudega „veevarustus“, „hüpoteegid“ ja „rongiteenused“. Mõni nendest teenustest nõuab eriteadmisi, samas kui muude puhul on teenuseosutajate arv piiratud. Parimaid võrreldavuse tulemusi said turud „raamatud, ajakirjad, ajalehed“ ja „väikesed kodumasinad“, mille puhul on toodete omadusi lihtsam hinnata.

Turud „kasutatud autod“, „televisiooniteenused“ ja „Interneti-teenused“ paigutusid võrreldavuse tulemuste mõttes paremale kohale kui MPI indeksi puhul. Mõne muu turu puhul, nagu „käsimüügiravid“, „veevarustus“, „prillid ja kontaktläätsed“, „kultuuri- ja meelelahutusteenused“, „õigusabiteenused ja raamatupidamine“ ning „postiteenused“, mõjus MPI tulemusele halvasti just võrreldavuse näitaja.

Joonis 4: Võrreldavus

Hinnates skaalal 0–10, kui raske või kerge oli võrrelda <teenuseid/tooteid>, mida müüsid erinevad <teenuseosutajad/jaemüüjad>?



Allikas: 2011. aasta turu-uuring

2.3. USALDUS

Usaldus näitab, kas tarbijad on kindlad selles, et ettevõtjad täidavad tarbijakaitse-eeskirju. See põhineb tarbijate kogemustel seoses eeskirjade rikkumisega teenuseosutajate poolt, eksitavate või ebaausate kaubandustavade, ebaselge teabe pakkumisega või ebaõiglaste lepingutingimustega. Tarbijate usaldus ja usk on hästitoimiva turu olulised elemendid.

Tarbijate usk sellesse, et tarnijad järgivad tarbijakaitse-eeskirju, on 2011. aastal veidi kasvanud – 45% vastanutest andis sellele näitajale väga hea hinnangu (2010. aastal oli see 43%). Sellest olenemata ei ole üle poole tarbijatest täiesti kindlad oma tarnijates. Usalduse üldised tulemused on kõigi näitajate (s.t võrreldavus, rahulolu, valikuvõimalus) hulgas kõige madalamad. 2011. aastal paranesid usalduse tulemused kõige rohkem järgmistel turgudel: „investeeringud, pensionid ja väärtpaberid“, „käsümügiravimid“, „vabaajakaubad“, „rõivad ja jalanõud“, „mittealkohoolsed joogid“ ning „eluruumide ja aia hoolduseks mõeldud tooted“.

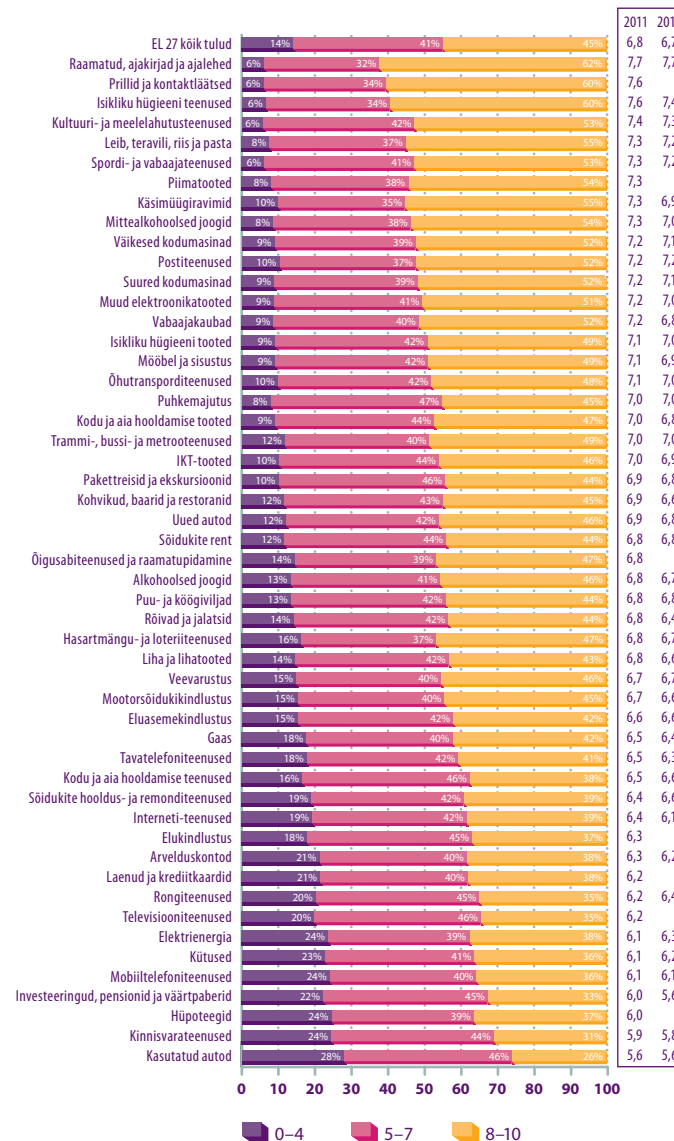
Teenuste puhul on usalduse näitaja madalam kui kaupade puhul. See on seotud nii nende turgude sisemise keerukusega kui ka asjaoluga, et ostuhetkel on nende kvaliteeti raske hinnata.

Joonis 5 näitab, et üle neljandiku vastanutest andsid kehva hinnangu turgudele „kasutatud autod“ ja „hüpoteegid“. Turu „kasutatud autod“ puhul on halva hinnangu andnud tarbijate osakaal isegi suurem väga hea hinnangu andnud tarbijate osakaalust. Peale nende kahe turu on tarbijate usalduse poolest kehvad kohal veel turud „kinnisvara-teenused“, „investeeringud, pensionid ja väärtpaberid“ ning „mobiiltelefoniteenused“. Paljude nende turgude puhul on tegemist suurte summadega, mis koos vajadusega eriteadmiste järele võib soodustada ebaausate tavade kasutamist. Skaala teises otsas ehk kõige suurema usalduse pälvinud turgude hulgas on „raamatud, ajakirjad ja ajalehed“, „prillid ja kontaktläätsed“, „isikliku hügieeni teenused“ ning „kultuuri- ja meelelahutusteenused“.

Võrreldes nende positsiooniga MPI pingereas, said usaldusega seoses paremaid tulemusi turud „postiteenused“ ning „trammi-, bussi- ja metroteenused“. MPI tulemustega võrreldes said usalduse näitaja pingereas palju halvema positsiooni turud „alkohoolsed joogid“ ja „kütused“. Viimati nimetatud turu puhul võib tarbijate usaldust mõjutada kütusehindade valikuline kohandamine vastavalt naftahinna kõikumisele.

Joonis 5: Usaldus

Hinnates skaalal 0–10, mil määral te usute, et <teenuste/toodete> <teenuseosutajad/jaemüüjad> järgivad tarbijakaitse-eeskirju?



Allikas: 2011. aasta turu-uuring

2.4. PROBLEEMID

Probleeme kajastav näitaja on oluline, sest selle abil on võimalik tuvastada probleeme, mis ei ilmne kaebuste statistikast. See on eriti kasulik turgude puhul, kus kaebuste esitamise mehhanismid on kohmakad või puuduvad üldse või kus on tegemist liiga väikeste summadega selleks, et inimesed kaebusi esitaksid. Näitaja annab ka selget aimu sellest, millised sektorid peavad oma toimimist tõhustatud klienditeeninduse abil parandama.

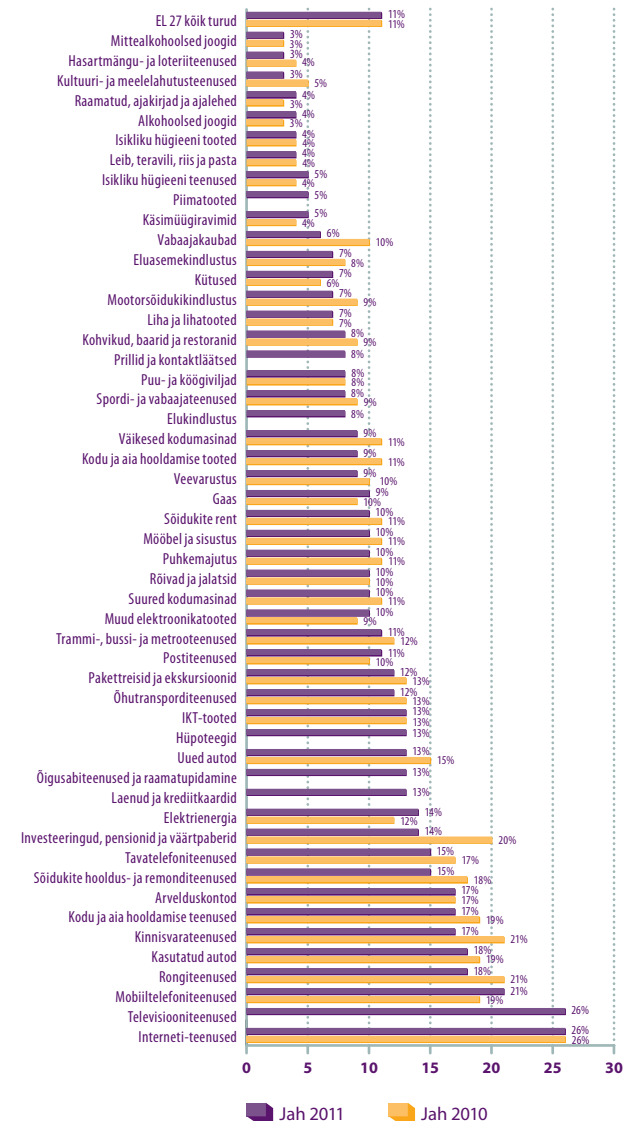
2011. aastal koges üks kümnendik ELi tarbijatest uuritavatel turgudel ühte või mitut probleemi, millega seoses nad leidsid, et neil on seaduslik alus kaebus esitada. Võrreldes 2010. aastaga on probleemide üldnäitaja õige pisut vähenenud ning jääb praktiliselt samaks. Turu tasandil kasvas probleemidega kokku puutunud tarbijate osakaal kõige rohkem turul „mobiiltelefoniteenused“. Olukord paranes kõige rohkem turul „investeeringud, pensionid ja väärtpaberid“, mida võib teataval määral põhjendada finantssektori järk-järgulise taastumisega. Vähe oli probleeme järgmistel turgudel: „vabaajakaubad“, „rongiteenused“, „kinnisvarateenused“, „sõidukite hooldus- ja remonditeenused“ ning „eluruumide ja aia hoolduseks mõeldud tooted“.

Üle neljandiku tarbijatest on kogenud probleeme Interneti- ja televisiooniteenustega. Iga viies tarbija on teatanud probleemidest mobiiltelefoniteenustega. Turud, mis näivad põhjustavat tarbijatele kõige vähem probleeme, on „mittealkohoolsed joogid“, „kultuuri- ja meelelahutusteenused“ ning „hasartmängu- ja loteriiteenused“.

Kui nende tarbijate osakaal, kes on teatanud probleemidest turul „hasartmängu- ja loteriiteenused“, on väga väike, siis MPI indeksi pingereas asub see kategooria palju tagapool. Turud „elukindlustus“ ja „kütused“ asuvad MPI tulemuste põhjal samuti tunduvalt kehvemal kohal kui probleeme kajastava näitaja pingereas. Probleemsuse pingereas on kõrgel kohal aga kategooriad „suured kodumasinad“ ja „muud elektroonikakaubad“.

Joonis 6: Probleemid

Kas te kogesite seoses <teenuste/toodete> või <teenuseosutaja/jaemüüjaga> selliseid probleeme, mille puhul te leidsite, et teil on seaduslik alus esitada kaebus?



Allikas: 2011. aasta turu-uuring

2.5. KAEBUSED

Kaebused on oluline näitaja, mille abil saab hinnata, kuidas toimivad turud tarbijate seisukohast. Oluline on isik, kellele tarbijad kaebusi esitavad, sest see annab märku probleemi tõsidusest, võttes arvesse, et ametiasutusele kaebamine on aega- ja pingutust nõudvam kui kaebamine pereliikmetele või sõpradele.

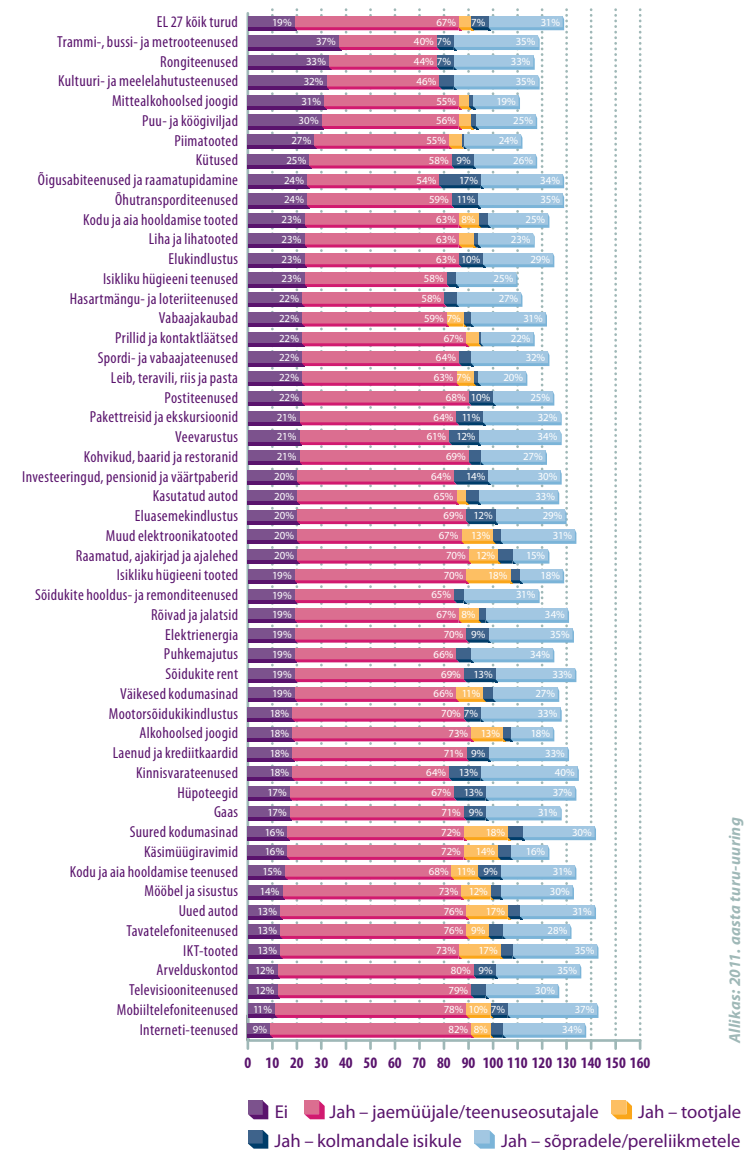
2011. aastal ei esitanud ettevõtjale ja kaebusi menetlevale asutusele kaebusi ega kurtunud muret sõpradele või pereliikmetele iga viies probleeme kogunud tarbija. Asjaolu, et tarbijad kaebust ei esitanud, võib põhjendada sellega, et probleemiga ei kaasnenu suur rahalist kulu, probleem oli vähetähtis või tarbijad võisid arvata (põhjendamatult või põhjendamatult), et neil ei ole probleemi lahendamiseks vajalikke võimalusi. Üle kahe kolmandiku kaebuse esitanud tarbijatest adresseerisid oma kaebuse jaemüüjale/teenuseosutajale.

Probleemide esinemise ja kaebuste esitamise vaheline lõhe on kõige suurem järgmistes sektorites: „rongiteenused“, „õigusabiteenused ja raamatupidamine“, „trammi-, bussi- ja metrooteenused“, „õhutransporditeenused“ ning „kasutatud autod“. Nende sektorite ettevõtjad ja kaebusi menetlevad asutused peaksid kaaluma oma teenuste kättesaadavuse parandamist.

Joonis 7 näitab, et tarbijad, kes kogevad probleeme, esitavad suurema tõenäosusega kaebusi seoses Interneti-teenuste, mobiiltelefoniteenuste, televisiooniteenuste, arvelduskontode ja IKT-toodetega. Pingerea lõpus asuvad turud ja turud, mille kohta tarbijad vähem kaebusi esitavad, on „trammi-, bussi- ja metrooteenused“, „rongiteenused“ ning „kultuuri- ja meelelahutusteenused“.

Joonis 7: Kaebused

Kas te olete kaevanud <selle probleemi/ühe nendest probleemidest> peale?



Allikas: 2011. aasta turu-uuring

2.6. ÜLDINE RAHULOLU

Vastused küsimusele, kas turud vastavad tarbijate ootustele, kajastavad hinnangut tarbijate üldisele rahulolule. Samuti annavad need aimu sellest, kui suur on muude näitajate poolt kajastamata puuduste osakaal. Tihe seos selle näitaja tulemuste ja MPI üldise tulemuse vahel näivad osutavat, et valitud konkreetsed näitajad annavad õige pildi tarbijate hinnangust konkreetsetele sektoritele.

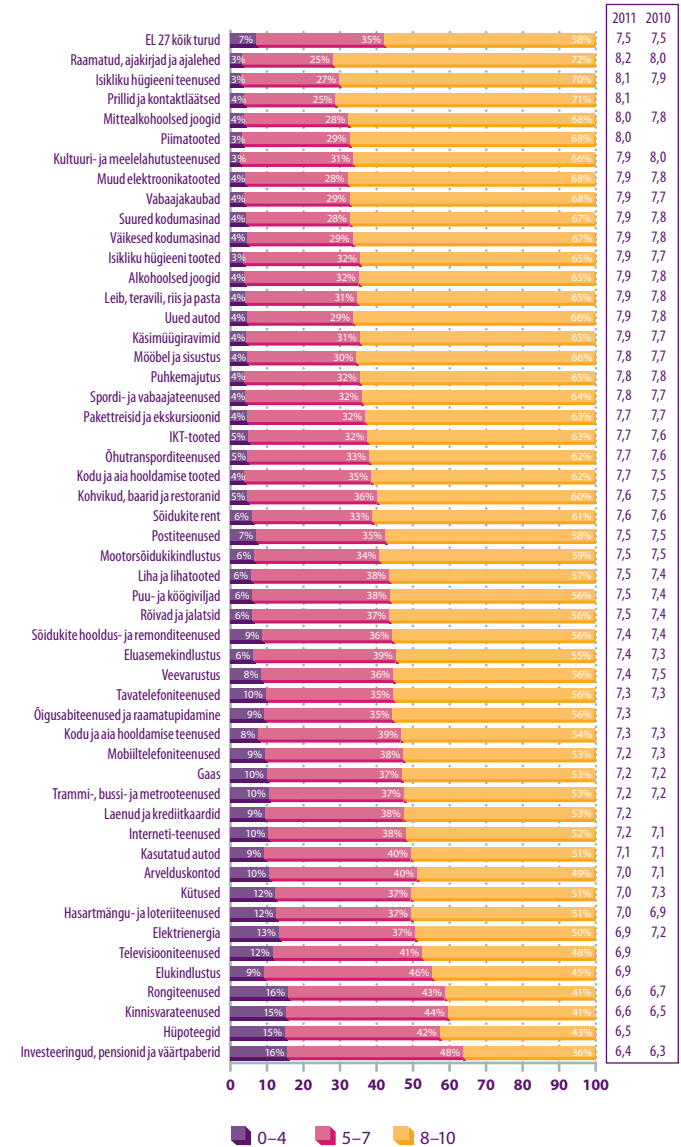
2011. aastal andis 58% tarbijatest uuritavatele turgudele seoses rahuloluga väga hea hinnangu. Üldine tulemus 2011. aasta kohta (7,5) sarnaneb 2010. aasta tulemusele, kuigi ekstreemsete hinnangute arv on veidi kasvanud ning keskpärase hinnangute arv pisut kahanenud. See näitaja paranes kõige rohkem turu „vabaajakaubad“ puhul (+0,3).

Tarbijad on kõige rohkem rahul turgudega „raamatud, ajakirjad ja ajalehed“, „isikliku hügieeni teenused“ ning „prillid ja kontaktläätsed“. Kõige vähem oldi rahul turgudega „investeeringud, pensionid ja väärtpaberid“, „hüpoteegid“ ning „kinnisvarateenused“. Turgu „rongiteenused“ pidas kehva koha vääriliseks kõige suurem osa tarbijatest (16%).

MPI pingereaga võrreldes on rahulolu eriti madal turgude „hasartmängu- ja loteriiteenused“ ning „kütused“ puhul. MPI tulemustega seoses on rahulolu paranenud kõige rohkem turu „uued autod“ puhul. See võib olla tingitud uute autode toimimisest staatusesümbolina.

Joonis 8: Üldine rahulolu

Hinnates skaalal 0–10, mil määral vastavad erinevate <teenuseosutajate/jaemüüjate> pakutavad <teenused/tooted> teie ootustele <eelmisel perioodil>?



Allikas: 2011. aasta turu-uuring

2.7. TEENUSEOSUTAJA VAHETAMINE

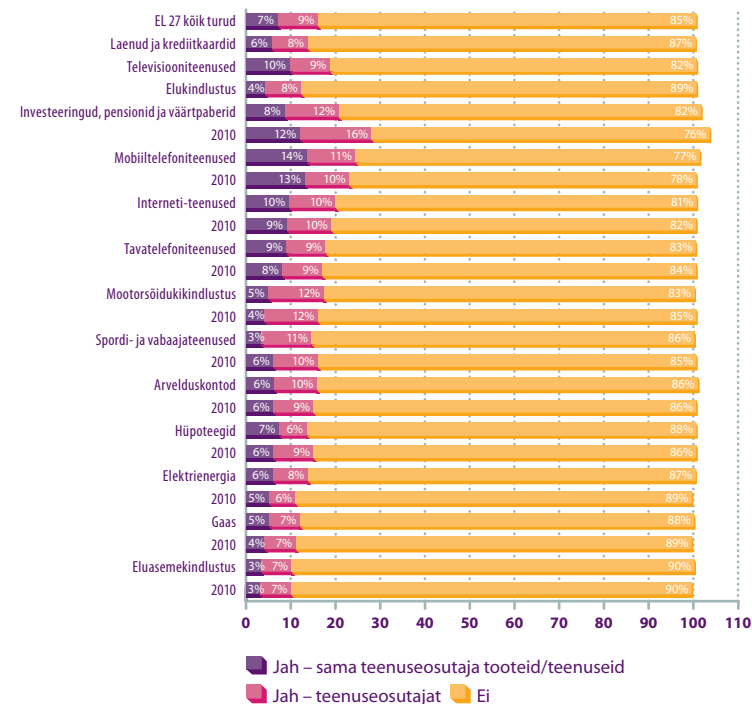
Teenuseosutaja vahetamise näitaja kajastab nii konkurentsi kui ka tarbijate suutlikkust teha mõtestatud valikuid. Teatavatel teenuste turgudel on teenuseosutaja vahetamisel oluline roll konkurentsi ergutamisel, sest sellega innustatakse teenuseosutajat oma tegevust ja teenuseid tõhustama, et säilitada klientide lojaalsus. See on eriti oluline äsja liberaliseeritud turgudel, kus vähene teenuseosutaja tegelik vahetamine ning keeruliste peetavad vahetamisega seotud protsessid võivad neutraliseerida tarbijate jaoks liberaliseerimisest saadava kasu. Turgudel, kus konkrentsil on kaugeleulatuvad traditsioonid, annab teenuseosutaja vahetamise lihtsuse näitaja märku tőketest, isegi kui tarbijatel on piisav ja reaalne valikuvõimalus.

Teenuseosutaja vahetamise määr on enamiku teenuste puhul endiselt väike. 2011. aastal ei vahetanud teenuseosutajat või teenust 85% tarbijatest; see sarnaneb 2010. aasta olukorrale. Ainult 9% tarbijatest vahetas teenuseosutajat ning 7% otsustas vahetada teenust, jäädes siiski oma praeguse teenuseosutaja juurde. 2010. aastaga võrreldes vähenes 2011. aastal teenuseosutajat või teenust vahetanud tarbijate osakaal kõige rohkem sellise turgude puhul nagu „investeeringud, pensionid ja väärtpaberid“ (-6%), mis kajastab võibolla tarbijate poolt finantskriisi tipus kogitud ärevuse vähenemist. Turg „elektrienergia“ asub aga skaala teises otsas, sest selles kasvas peamiselt teenuseosutajat vahetada otsustanud tarbijate osakaal üle 2%.

Kõige sagedamini otsustavad tarbijad vahetada oma mobiiltelefoni kõnehinna paketti, jäädes siiski sama teenuseosutaja juurde. Sellel turul on tarbijate käitumine muude turgudega võrreldes erinev, sest mujal vahetab suurem osa tarbijaid pigem tarnijat kui teenust. Turgudel „eluasemekindlustus“ ja „elukindlustus“ pakutavaid teenuseid vahetavad tarbijad harvem.

Joonis 9: Tegelik vahetamine⁸

Kas <teenuste> puhul vahetasite <hinnapaketti> või <teenuseosutajat> <eelmisel perioodil>?



Allikas: 2011. aasta turu-uuring

⁸ Vahetusperiood iga teenuse kohta on kättesaadav turu-uuringust, mis on leitav veebilehel http://ec.europa.eu/consumers/strategy/cons_satisfaction_en.htm.

Lisaks küsimustele tegeliku vahetamise kohta paluti küsitlertel anda hinnang vahetamise lihtsusele. **Joonisel 10** kajastatakse seda, kuidas tajuvad vahetamise lihtsust teenust või selle osutajat mittevahetanud tarbijad, ning seda, kui lihtsaks hindasid vahetamist need, kes tegelikult teenust või teenuseosutajat vahetasid.

2011. aastal pidas vahetamist lihtsaks 47% tarbijatest, samas kui 15% jaoks oli see raske. Võrreldes 2010. aastaga on olukord pisut paranenud. On huvipakkuv, et hoopis rohkem tarbijaid leidis, et lihtsam on vahetada tarnijat või teenuseosutajat (69%) kui sama tarnija või teenuseosutaja pakutavaid kaupu või teenuseid (44%). Näib, et kui tarnija või teenuseosutaja on veennud tarbijat oma teenustega liituma, ei erguta nad tarbijaid tooteid või teenuseid vahetama.

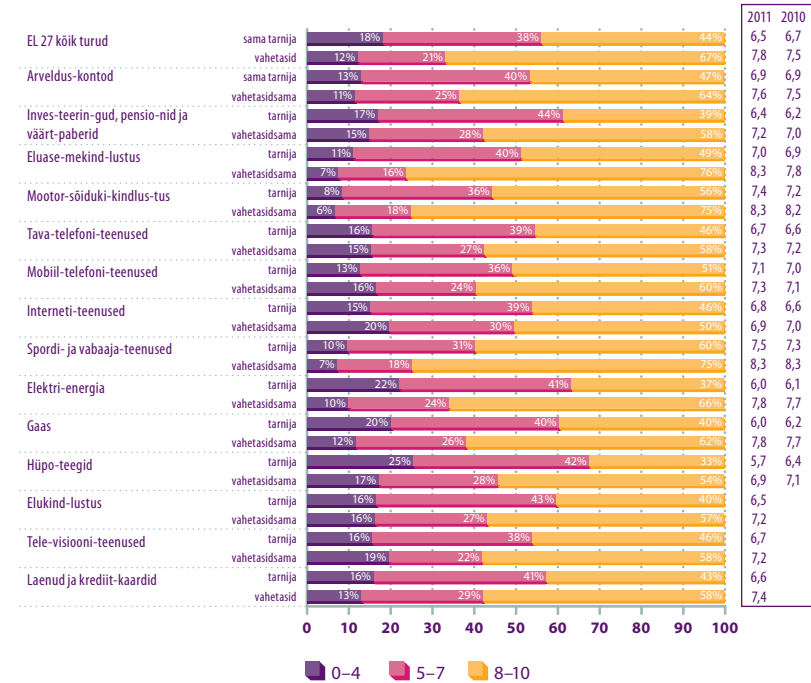
Hüpoteekide turu puhul ilmutas vahetamise lihtsuse tajumine 2011. aastal 2010. aastaga võrreldes kõige suuremat langust. See on ka kõige madalam tulemus kõigi turgude lõikes. Eluasemekindlustuse turul paranes teenuseosutaja vahetamise lihtsuse näitaja kõige rohkem.

Parimaid tulemusi näitasid turud „spordi- ja vabaajateenused“ ning „mootorsõidukikindlustus“.

Vahetamise tegelikku/tajutavat lihtsust kajastava näitaja tulemused varieeruvad olulisel määral teenuseosutajat vahetanud ja mittevahetanud tarbijarühmade vahel. Teenuseosutajat mittevahetanud tarbijad tajuvad hüpoteekide, elektrienergia ja gaasi turge sellistena, kus on kõige raskem teenuseosutajat vahetada, samas kui Interneti-teenuste ja televisiooniteenuste turge kogesid sellistena need tarbijad, kes ka tegelikult teenuseosutajat vahetasid. Tulemuste erinevused näitavad, et tajumine ja tegelikud kogemused alati ei ühti.

Joonis 10: Teenuseosutaja vahetamise tajutav lihtsus

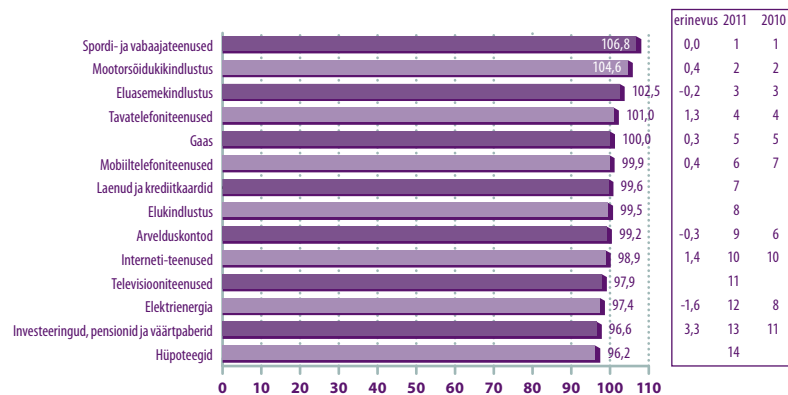
Hinnates skaalal 0–10, kui raske või kerge oli <teie arvates> <eelmisel perioodil> teenuseosutajat vahetada?



Allikas: 2011. aasta turu-uuring.

Joonis 11: Turu toimimise näitaja koos teenuseosutaja vahetamise näitajaga (MPIS)

Normaliseeritud MPIS turgude lõikes – EL 27



Allikas: 2011. aasta turu-uuring

2.8. TURU TOIMIMISE NÄITAJA KOOS TEENUSEOSUTAJA VAHETAMISE NÄITAJAGA (MPIS)

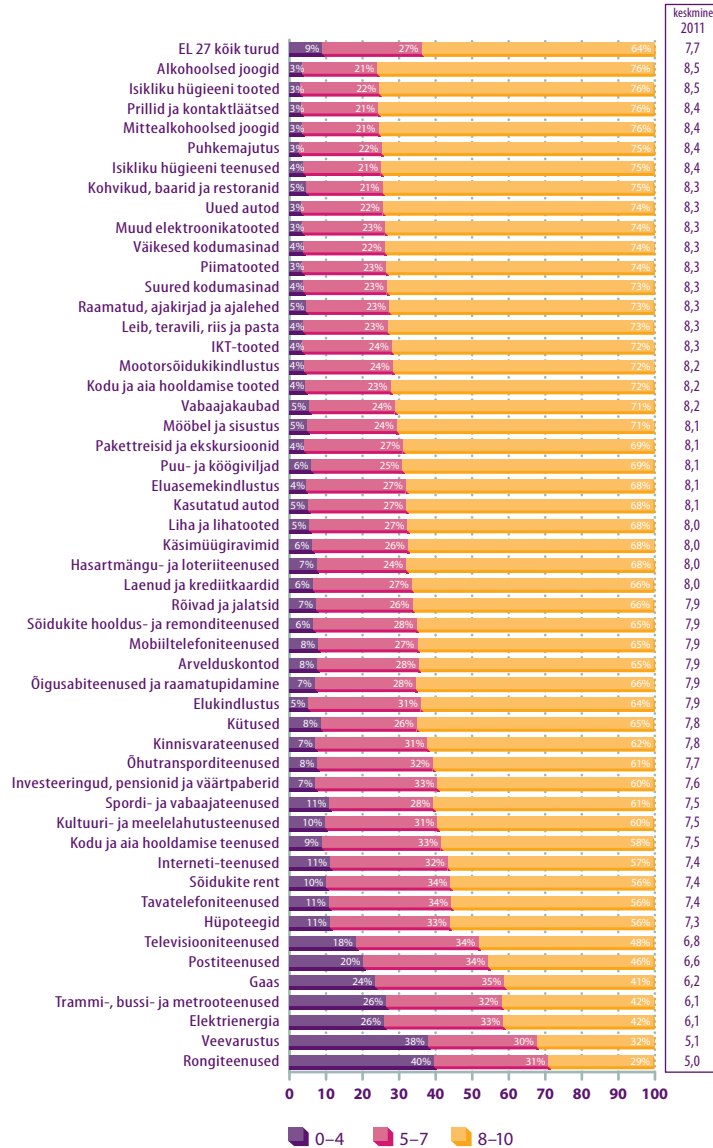
Teenuseosutaja vahetamise näitaja on olemas uuringuga hõlmatud 51 turust 14 kohta. MPIS indeks põhineb viiel võrdse kaaluga mõõtmel – turu toimimise näitajaga hõlmatud mõõtmel ja lisaks teenuseosutaja vahetamise näitaja, mis on saadud tegeliku vahetamise ja vahetamise tajutava lihtsuse tulemuste alusel.

Turg „spordi- ja vabaajateenused“ sai kõige parema tulemuse MPIS näitaja osas ning turg „hüpoteegid“ kõige kehvema. Turu „investeeringud, pensionid ja väärtpaberid“ MPIS näitaja kajastas kõige suuremat paranemist võrreldes 2010. aasta tulemustega.

Kategooria „mobiiltelefoniteenused“ MPIS tulemused on paremad kui selle kategooria turu toimimise näitaja, kuid turu „elukindlustus“ puhul on olukord vastupidine.

Joonis 12: Valikuvõimalus

Hinnates skaalal 0–10, kas teie arvates on piisavalt <teenuste/toodete> <teenuseosutajaid/jaemüüjaid> kelle hulgast valida?



Allikas: 2011. aasta turu-uuring

2.9. VALIKUVÕIMALUS

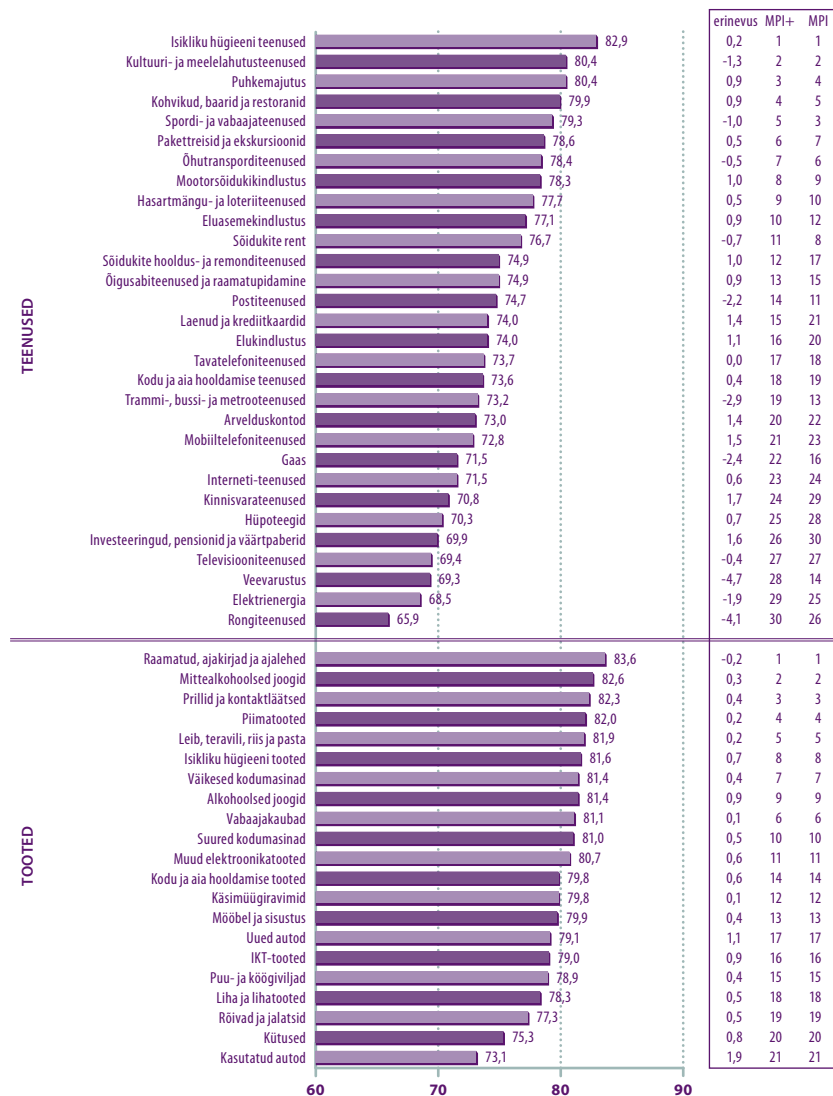
Konkurentsi roll turu tõhusa toimimise tagamisel on välja kujunenud ja seda tunnustatakse. Enamik tarbijaid eelistab kohalikku teenuseosutajat, pidades silmas kaugemalasuva teenuseosutaja juurde jõudmisega seotud aja- ja transpordikulu. Vahemaa, mida tarbijad on valmis alternatiivsete teenuseosutajate leidmiseks läbima, sõltub turust (s.t ostusummast) ja tarbijatest. Võrguteenuste puhul on valiku tegemisel määrav ka katvus.

Selleks et oleks rahuldatus vajadus näitaja järele, mis kajastaks kohaliku konkurentsi taset, sisaldab 2011. aasta uuring uut küsimust: kas tarbijad leiavad, et igal turul on piisavalt erinevaid teenuseosutajaid, kelle hulgast valik teha. Teenuseosutajate vahel valimise võimalus on tõepoolest õiglase konkurentsi oluline komponent koos muude selliste näitajatega nagu hind, teenuse kvaliteet jne.

Kõigi turgude lõikes on neile kättesaadava valikuvõimaluse tasemega rahul 64% tarbijatest, samas kui 9% andis madala hinde. Oluline on märkida, et valikuvõimalus sai kõigest uuringuga hõlmatud näitajatest kõige kõrgema keskmise tulemuse. See võib olla märk sellest, et teenuseosutajate vahel valimise võimalus on tarbijate jaoks iseenesest väiksem probleem kui usaldus või võrreldavus.

Valikuvõimalust hinnati kõige kehvemaks turgudel „rongiteenused“ ja „veevarustus“, kus igast kümnest tarbijast umbes neli leidis, et valikuvõimalus on ebapiisav. Seega oli suurem nende tarbijate osakaal, kes on olukorraga rahul. Üle neljandiku tarbijatest andis madala hinde turgudele „elektrienergia“ ning „trammi-, bussi- ja metrooteenused“. Olukorda on vaja parandada ka gaasiteenuste, postiteenuste ning televisioniteenuste turgudel, kus ligikaudu iga viies tarbija andis halva hinde. Enamasti ei ole need tulemused üllatavad, võttes arvesse asjaolu, et mõni neist turgudest on olnud monopoolses seisundis, samas kui teistel domineerib endiselt peamiselt üks suur teenuseosutaja.

Joonis 13: Turu toimimise näitaja koos valikuvõimaluse näitajaga



2.10. TURU TOIMIMISE NÄITAJA KOOS VALIKUVÕIMALUSE NÄITAJAGA (MPIC)

Turg „kasutatud autod“ on MPIC näitaja puhul palju kõrgemal kohal kui turu toimimise näitaja puhul. See tähendab, et sellel turul valitsevad probleemid ei ole seotud niivõrd valikuvõimaluse kui ebakorrapärase teabega. Skaala teises otsas olevaid turge „kultuuri- ja meelelahutusteenused“ ning „spordi- ja vabaajateenused“ näib peamiselt mõjutavat valikuvõimaluse olemasolu.

Allikas: 2011. aasta turu-uuring



3. HINNAD



3. HINNAD

Ühtne turg võimaldab Euroopa tarbijatele integratsiooni ja parema mastaabisäästu kaudu suuremat valikut, paremat kvaliteeti ja madalamaid hindu. Turu killustumist saab hinnata hindade ühtlustumise taseme alusel, võttes nõuetekohaselt arvesse lähenemist piiravaid tegureid (nt kohalikud kulud, transport ja logistika, kohaliku nõudluse, kultuuri ja maitse-eelistuste mõju). Peale selle on hinnad tarbijaotsuste tegemisel eriti oluline element ning seepärast tuleb neid hoolikalt jälgida ja analüüsida.

Hindu käsitlevaid andmeid analüüsitakse ELi riikide võrreldavate ja representatiivsete kaupade alusel. Ostujõu arvessevõtmiseks arvatati iga liikmesriigi kohta peale iga üksiku kauba hinnaerinevuse ka see, kui suur on seos hinnatasemetega ja tegeliku isikliku tarbimise tasemete vahel elaniku kohta. **Joonisel 14** ja **joonisel 15** võrreldakse ELi riikide hinnaerinevust (horisontaalteljel esitatud variatsioonikoefitsient) hindade ja tegeliku isikliku tarbimise vahelise korrelatsioonikoefitsiendiga (vertikaaltelg). Suurimat muret tekitavad turud, kus hinnad on kogu ELi lõikes väga erinevad ning see erinevus ei kajasta lihtsalt iga liikmesriigi ostujõu taset.

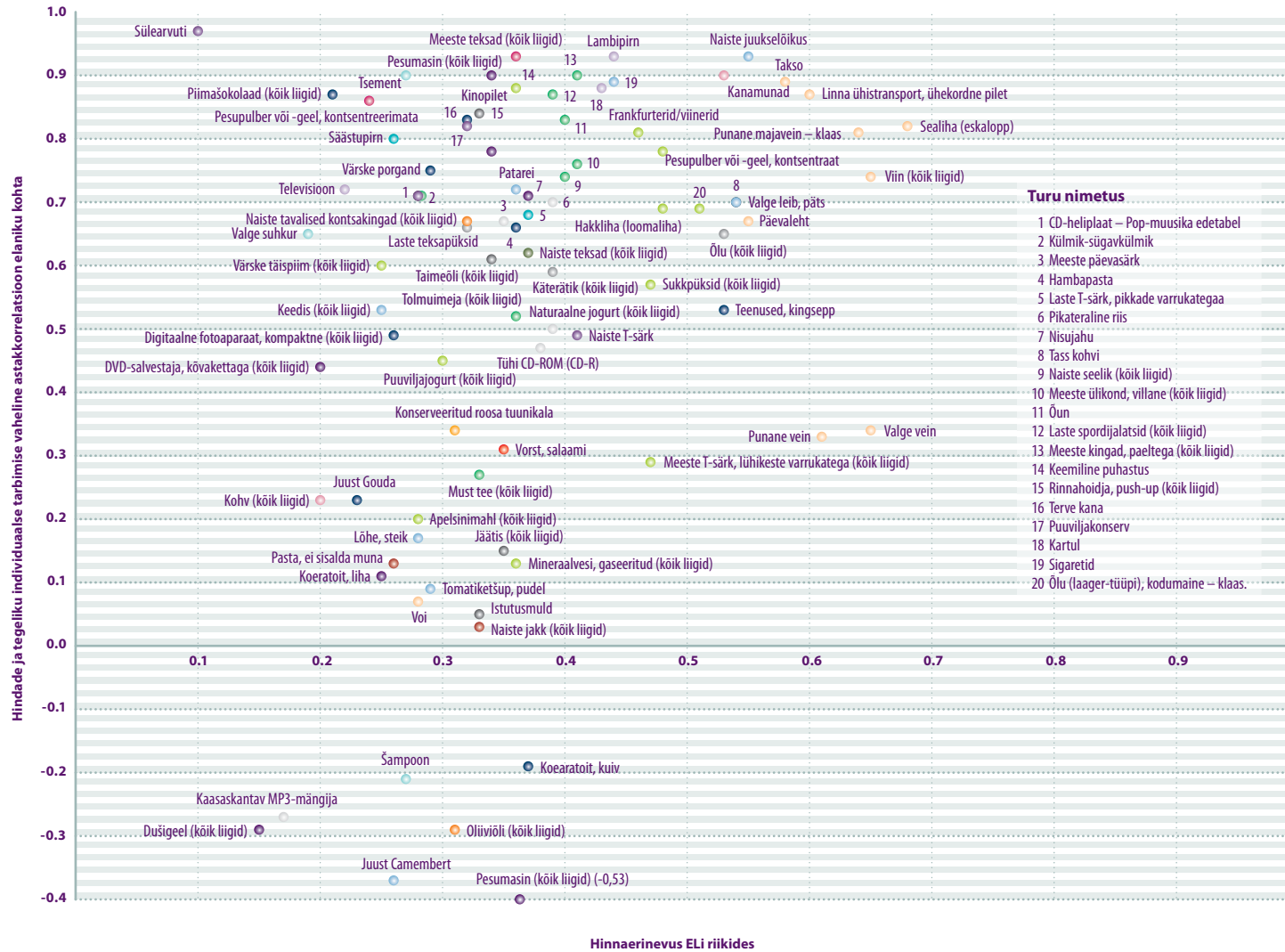
Joonisel 14 on esitatud Eurostati antud hinnad, mis saadi koos riiklike statistikaametitega läbi viidud uurimisprojekti osana⁹. Eesmärk on koguda korrapäraselt piisaval määral hindu, et oleks võimalik hinnata jaeturgude hinnaerinevusi ja killustatust. 2010. aasta projekti puhul peeti kogutud hindadest avaldamise eesmärgil piisavalt võrreldavateks 87 toote hindu.

Jooniselt 15 nähtub, et teenuste hinnad erinevad ELi liikmesriikide lõikes üldjuhul rohkem kui kaupade hinnad. See peegeldab teenuste väiksemat kaubeldavust. Kaupade puhul on autode hinnaerinevused väikesed ning seda võib põhjendada tiheda konkurentsiga ja piiriülese kaubanduse paranenud potentsiaaliga. Eluaseme- ja tarbijaenude intressimäärad (pärast inflatsiooni arvessevõtmist) on tarbimise tasemega negatiivses seoses. See võib osaliselt olla tingitud suurematest riskipremiatest ja suurenenud rahastamiskuludest, mis iseloomustavad majanduslikult vähemarenenud liikmesriike.

On olemas selge vajadus suurendada kogutud hindade hulka, et hõlmata kõik tulemustabelis kajastatud 51 turgu ja kõik liikmesriigid.

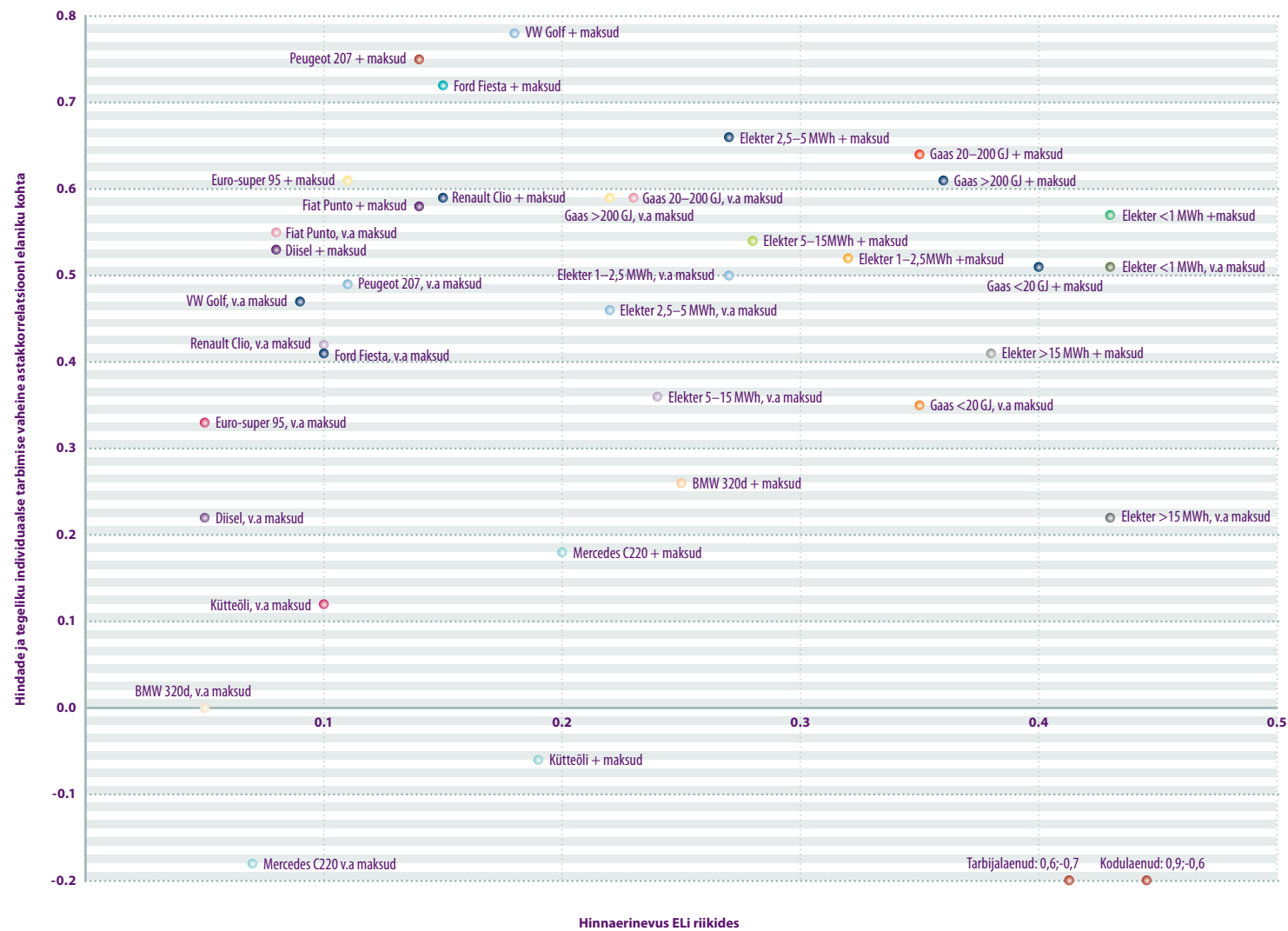
⁹ Andmed on osa eksperimentaalsest projektist, mis põhineb näitajatel, mida kasutati tarbijahindade harmoneeritud indeksi arvutamiseks, mille abil mõõdetakse inflatsiooni, mitte ei võrrelda hinnatasemeid. Seetõttu ei pruugi sama üldise tootekirjeldusega hõlmatud tooted olla alati täielikult võrreldavad. Eri riikides võidakse valida eri tooted, näiteks selle riigi jaoks kõige tüüpilisemad tooted, ning seetõttu võivad valitud tooted olla erineva kvaliteediga, kuuluda erinevate kaubamärkide alla või olla kogutud eri liiki müügikohtadest. Täiendavad üksikasjad on kättesaadavad aadressil http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/hicp/methodology/prices_data_for_market_monitoring.

Joonis 14: Eurostati uuringu hinnad: erinevus ELi liikmesriikides ja seos riikide indikaativsete hinnatasemetega



Allikas: Eurostati uuringuandmetel põhinevad arvutused (vt Tabel 2).

Joonis 15: Kaupade ja teenuste hinnad – erinevus ELi liikmesriikides ja seos riikide hinnatasemetega



Allikas: Tabel 3 ja EUROSTATI andmed.



4. KAEBUSED



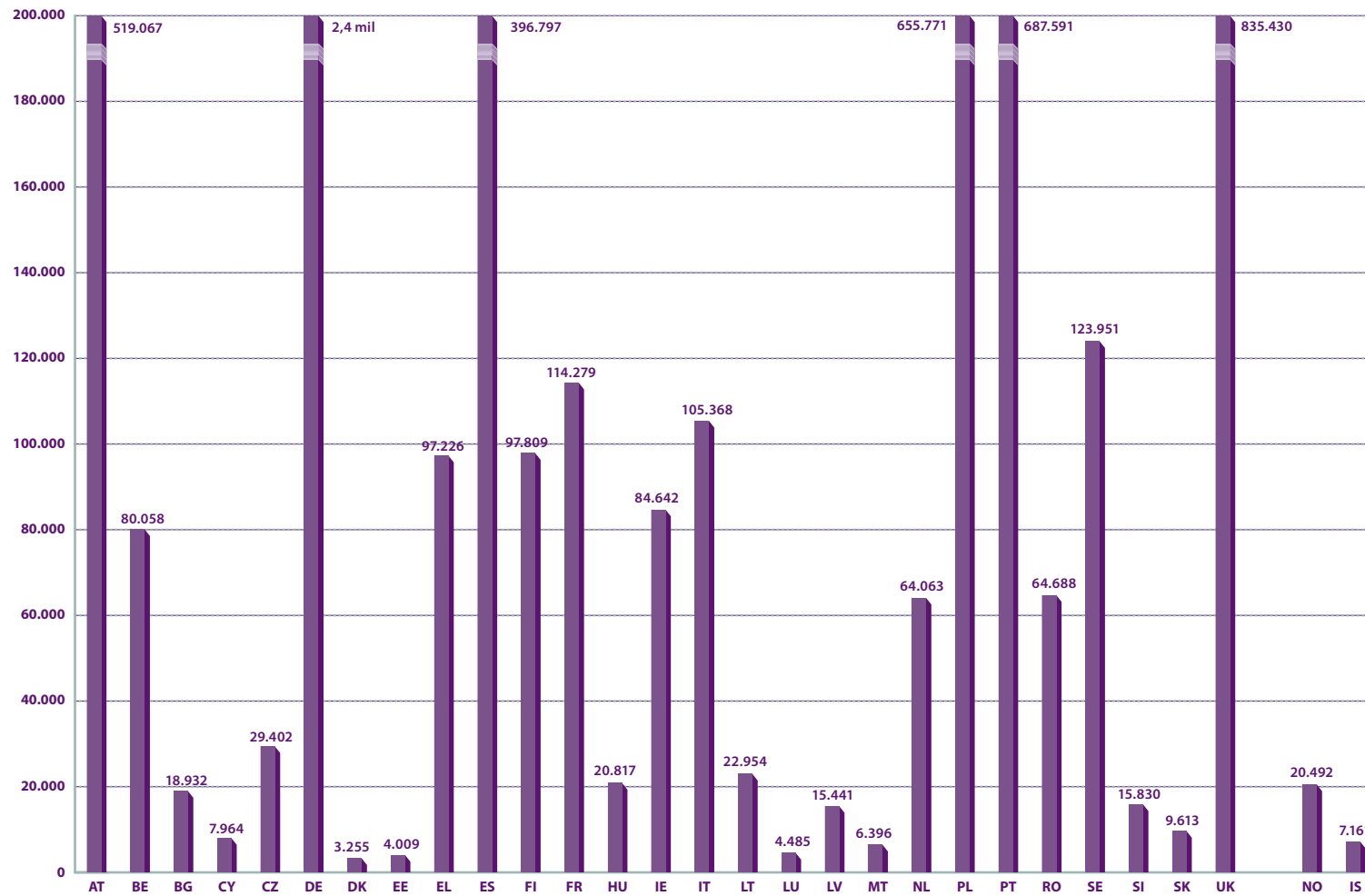
4. KAEBUSED

Praegu on kaebuste andmed kättesaadavad ainult kaebuste olemasolevate liigituspõhimõtete alusel, mis on ELi liikmesriigiti väga erinevad. Kahjuks raskendab see turgude või riikide võrdlemist. Komisjon võttis 2010. aasta mais vastu soovitusel tarbijakaebuste liigitamise ning nendest teatamise ühtlustatud meetodika sisseseadmise kohta¹⁰. Komisjon teeb liikmesriikidega tihedat koostööd selle meetodika kasutuselevõtmiseks. Ühtlustatud andmeid, mis on liigitatud sektorite kaupa, kasutatakse järgmiste tulemustabelite koostamisel.

Järgmised andmed saadi ELi ja EFTA riikide tarbijapoliitika asutustelt. Need andmed kajastavad kolmandate isikute (riigi ametiasutused, reguleerimisasutused, tarbijaorganisatsioonid jt) kogutud tarbijakaebuste arvu.

¹⁰ K(2010) 3021 lõplik.

Joonis 16: Tarbijakaebused riikide lõikes – 2010



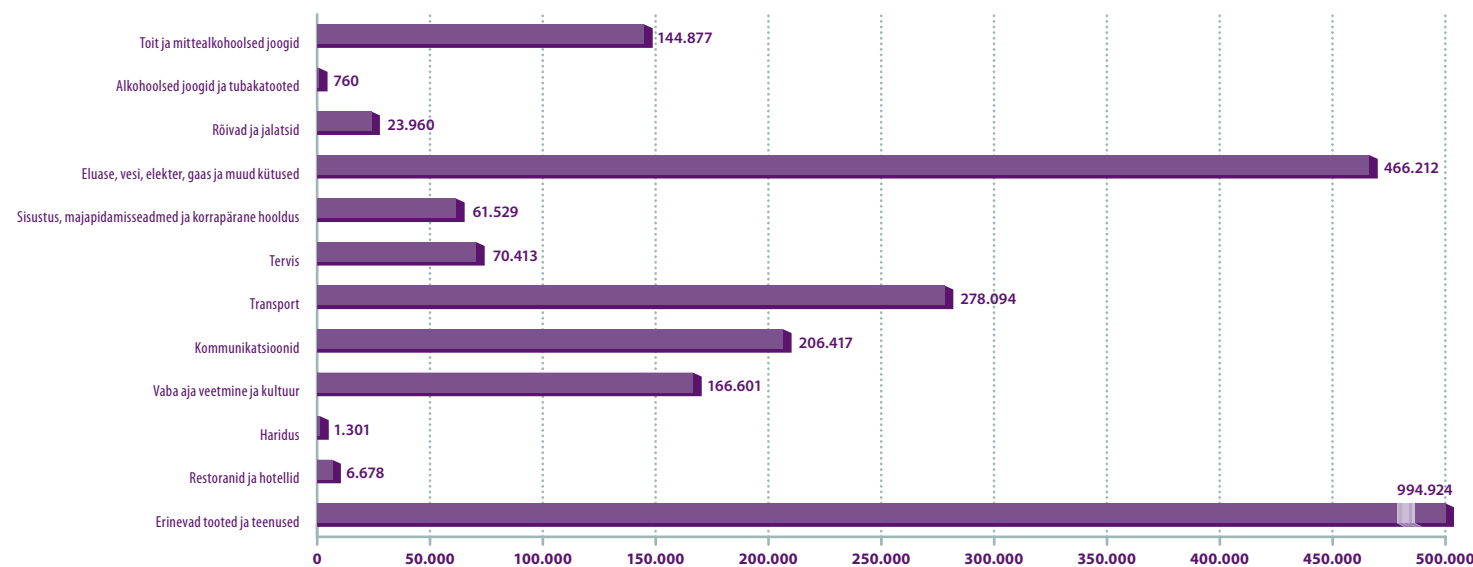
Allikas: Riiklikud tarbijapoliitika asutused

Nende andmete võrdlemist riikide lõikes takistab asjaolu, et mõnes riigis (nt Saksamaal ja Poolas) hõlmab üldnäitaja lisaks tarbijakaebustele ka tarbijapäringuid. Peale selle koguvad kaebusi käsitlevaid andmeid eri liikmesriikides erinevad üksused, nt tarbijaorganisatsioonid, reguleerimisasutused, alternatiivsed vaidluste lahendamise organid jne, ning enamikul riikidel ei olnud võimalik esitada nendele siseriiklikele organitele laekunud kaebuste koguarvu.

Andmeid tuleb hoolikalt tõlgendada, sest need kajastavad probleemide esinemissagedust ja kaebusi menetlevate asutuste töö tõhusust, samuti valmisolekut kaebusi esitada. Turu-uuringu andmed annavad hea ülevaate sellest, mil määral kajastavad kolmandatele isikutele esitatud kaebused asjaomasel turul esinevaid probleeme. Edaspidi võrreldakse soovitusel kohaselt kaebuste kohta kogutud andmeid uuringu tulemustega, et saada parem ülevaade probleemide ulatusest.

Allpool on esitatud registreeritud kaebused sektorite kaupa.

Joonis 17: Tarbijakaebused turgude lõikes¹¹ – 2009



¹¹ „Erinevad kaubad ja teenused“ hõlmab pangandust ja kindlustust, „Side“ hõlmab Interneti-, telefoni- ja postiteenuseid.



5. OHUTUS



5. OHUTUS

Hiljutised toiduohutusega seoses esile kerkinud probleemid on kinnitanud, et ohtlikud tooted võivad kahjustada nii tarbijate tervist ja ohutust kui ka põhjustada tootjatele suurt majanduslikku kahju selle tulemusena, kui ohutuna tooteid tajutakse. Tooteohutust pidevalt jälgivate riiklike järelevalveasutuste jõupingutused keelata ohtlikud tooted ja anda üldsusele pidevat teavet on olulised, et kaitsta ELi elanike tervist ja säilitada nende usaldus. Ligikaudu iga viies tarbija leiab, et suur arv tooteid ei ole ohutud¹². Kuigi need arvud näitavad, et tarbijad tajuvad tooteid üha ohutumana, rõhutavad need ka seda, kui oluline on eraldada ohutuse küsimuste käsitlemiseks piisavalt ressursse.

Tabelis 1 esitatud andmed on võetud **Euroopa vigastuste andmebaasist** (IDB), mis sisaldab liikmesriikide haiglate kogutud statistikat õnnetuste ja vigastuste kohta. Kahjuks ei põhine need andmed tulemustabelis kasutatud COICOP¹³ liigitusel, mis tähendab, et neid ei saa kombineerida muude tulemustabeli näitajatega. Seda teemat käsitletakse tulevikus, kui tarbijakaebuseid käsitlevate andmete hulka arvatakse ka ohutuse küsimused, mis läbi saadakse selgem pilt potentsiaalsetest ohutuse probleemidest erinevatel turgudel. Need andmed esindavad ainult valimit kõigist igal aastal ELis ohutusega seoses toimuvatest intsidentidest. Praegu kogub vigastuste statistikat vaid mõni ELi riik.

¹² Eurobaromeetri uuring 299 – „Tarbijakaitse siseturul”, märts 2011.

¹³ COICOP – eratarbimise liigitus kuluartiklite lõikes.

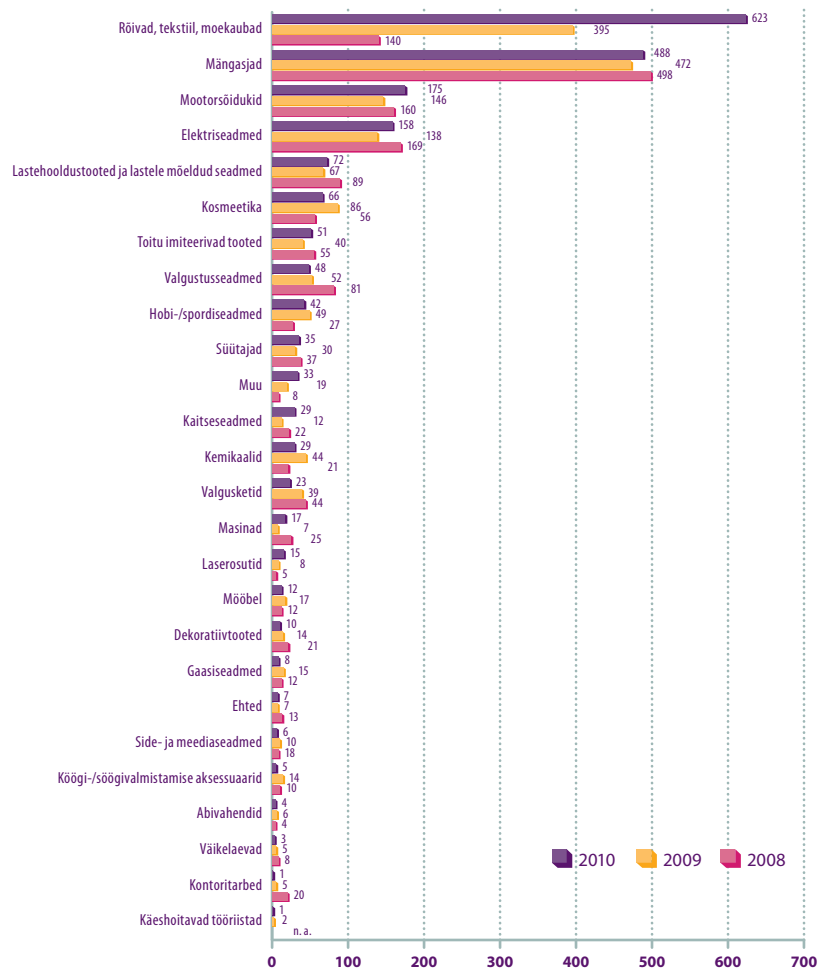
Tabel 1: Ohutusandmed Euroopa vigastuste andmebaasist (IDB)

Õnnetuse või vigastuse põhjustamisega seotud toote kategooria	AT	BE	CY	CZ	DK	EE	FR	DE	EL	IT	LV	LU	MT	NL	PT	SI	ES	SE	UK
Ehitis (komponent) või sellega seotud sisseseade	13,5%	13,3%	37,4%	13,5%	11,6%	9,3%	12,0%	8,4%	5,3%	7,0%	8,6%	9,3%	21,6%	6,0%	1,5%	8,6%	21,8%	7,1%	23,9%
Peamiselt spordis/vaba aja veetmisel kasutatav varustus	16,4%	4,2%	0,3%	4,9%	5,5%	7,5%	7,4%	3,1%	2,1%	4,6%	1,5%	5,6%	2,9%	3,6%	0,7%	2,2%	5,3%	10,0%	4,4%
Kuum ese/aine	3,2%	17,8%	10,0%	2,9%	2,9%	1,9%	3,7%	2,8%	1,1%	1,2%	10,3%	0,9%	3,9%	0,8%	6,9%	2,7%	1,6%	1,4%	11,0%
Pinnakattematerjal	6,3%	7,4%	3,4%	3,7%	4,2%	2,7%	6,2%	7,1%	6,5%	5,0%	1,9%	3,9%	2,2%	2,6%	1,2%	1,5%	5,7%	4,1%	4,4%
Peamiselt isiklikuks kasutamiseks mõeldud ese	2,1%	1,2%	1,4%	1,2%	2,5%	0,4%	2,8%	6,4%	1,9%	1,0%	0,4%	1,2%	0,7%	0,3%	0,4%	0,4%	1,9%	1,9%	1,2%
Peamiselt tööga seotud tegevuses kasutatavad tööriistad, masinad, seadised	2,6%	2,1%	1,3%	0,3%	1,5%	0,3%	1,6%	1,1%	1,6%	1,6%	0,2%	0,3%	1,0%	1,2%	0,3%	1,2%	1,6%	2,3%	3,7%
Mööbel/sisustus	0,7%	1,8%	0,3%	0,2%	2,1%	0,2%	2,2%	0,7%	0,7%	2,2%	0,3%	0,8%	0,8%	1,3%	0,3%	0,3%	4,6%	2,5%	1,1%
Peamiselt kodumajapidamises kasutatav seade	1,4%	1,4%	2,7%	0,9%	1,0%	0,4%	0,8%	1,3%	0,4%	0,8%	0,4%	2,2%	0,9%	1,0%	0,2%	0,2%	2,6%	1,0%	1,4%
Imiku- või lastetoode	0,1%	0,3%	2,0%	0,2%	0,1%	0,3%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%
Tuli, leek, suits	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%	0,3%	0,1%	0,2%
Anum või mahuti	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Muud mujal nimetatamata ja tootega mitteseotud juhud	53,6%	50,3%	41,0%	72,2%	68,4%	77,0%	63,3%	68,8%	80,2%	76,6%	75,5%	75,7%	65,3%	83,1%	88,5%	82,5%	54,5%	69,4%	48,7%
Kokku	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Andmed aastatest:	'06-'08	'05, '06	'06-'08	'05, '06	'06-'08	'06, '07	'07-'05	'06-'08	'01	'05	'06-'08	'00	'06-'08	'06-'08	'06-'08	'06-'08	'00	'06-'08	'00
Juhtumid (valim) n= (tuhandetes)	26	4	12	5	189	2	227	7	69	34	101	1	5	296	54	86	11	120	184
P = katseprojekti andmed		P		P		P													

Allikas: IDB, KfV

Täiendavaid näitajaid turul olevate toodete ohutuse kohta saab kahest kogu ELi hõlmavast kiirhoiatussüsteemist, mis jälgivad ohtlike tarbekaupu: RAPEX¹⁴ toiduks mittekasutatavate tarbekaupade ja RASFF¹⁵ toidu ja sööda jaoks.

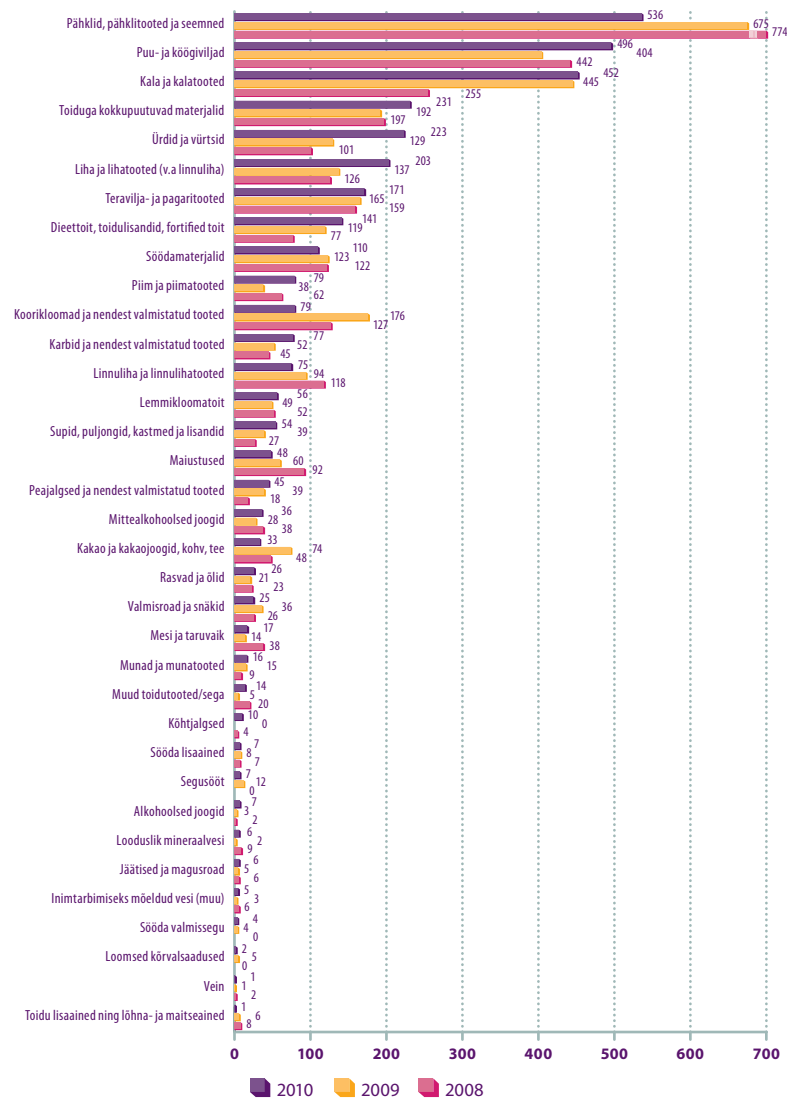
RAPEX – üldise tooteohutuse direktiivi artikli 12 kohased teated



¹⁴ RAPEX: toiduks mittekasutatavate tarbekaupu hõlmav kiire teabevahetuse süsteem – 2010. aasta aruanne.

¹⁵ RASFF: toidu- ja söödaalane kiirhoiatussüsteem.

RASFFi teated tootekategooriate lõikes





6. JÄRELDUSED JA EDASISED SAMMUD



6. JÄRELDUSED JA EDASISED SAMMUD

Tulemustabeli andmed on selged näitajad, mis osutavad valdkondadele, kus on vaja teha täiendavat tööd nii ELi kui ka riikide tasandil, et teha kindlaks probleemide laad ja pakkuda välja lahendusi. Võetakse mitu järeelmeedet.

- Komisjon käivitab tulemustabeli andmete alusel kaks põhjalikku turu-uuringut.
- Tulemustabeli andmed, eelkõige usalduse näitaja, on kasulik alus riiklike jõustamisalaste prioriteetide seadmisele. Sellega seoses analüüsib komisjon koos liikmesriikidega tulemustabeli andmeid, et valida teema iga-aastaseks jõustamisalaseks lauskontrolliks (EU sweep), mida korraldab tarbijakaitsealase koostöö võrgustik.
- Tulemustabel pakub uusi andmeid tarbijate kogemuste kohta seoses valikuvõimaluse ja konkurentsi tasemega. Neid andmeid jagatakse Euroopa konkurentsi-alase võrgustiku kaudu riiklike konkurentsiasutustega ja teiste huvitatud isikutega.
- Riiklikud indeksid (mis on esitatud II lisas) annavad igale liikmesriigile ülevaate tema tarbijaturgude toimimisest ning neid saab kasutada riiklike prioriteetide kindlaksmääramisel. Liikmesriike innustatakse jätkuvalt kasutama riiklike pingeriidu, et teha algatusi riiklikul tasandil. Riiklike andmeid kasutatakse jõustamisalaste prioriteetide seadmiseks ning samuti võib neid kasutada riiklike turu-uuringute või iseregulatsiooni käsitlevate algatuste tegemiseks. Tulemustabeli sisseseadmisest alates on mitu liikmesriiki hakanud kasutama tulemustabeli andmeid ennetaval moel. Näiteks on Belgia ametiasutused seadnud sisse nn tarbimise vaatluskeskuse selle ministeeriumi juures, kes koordineerib tarbijaturgude tulemustabeli jaoks riiklike andmete kogumist ning kes samuti tõlgendab ja analüüsib neid andmeid. Sellega seoses on tarbimisküsimuste nõukogu e tarbijaid ja kutseala esindajaid ühendava ühisorgani ülesanne reageerida turuanalüüsile, andes ametiasutustele ja/või sidusrühmadele nõu või esitades neile soovitusi. Norras on loodud ministeeriumidevaheline tarbijauuringute rühma foorum, et arutada ja analüüsida tarbijaturgude tulemustabeli andmeid. Hispaanias, Madalmaades ja Portugalis arutavad tarbijakaitseasutused neid andmeid teiste asjaomaste ministeeriumidega (energia-, transpordi- ja telekommunikatsiooniministeeriumid jne), et tagada tarbijate huvide arvessevõtmine valdkondlike poliitikameetmete kujundamisel. Leedus ja Portugalis kasutatakse tulemustabeli andmeid tarbijakaitsestrateegiate ja -poliitika väljatöötamisel. Samuti on need aluseks turujärelevalve- ja jõusta-

mismeetmete võtmisel Poolas, Portugalis ja Rumeenias. Tulemustabeli andmeid levitatakse asjaomaste valitsusasutuste, sidusrühmade ja/või üldsuse hulgas Küprosel, Leedus, Poolas ja Rumeenias. Austrias esitatakse tulemustabeli andmed iga-aastasel tarbijakaitsepoliitika foorumil. Hispaanias kasutatakse neid andmeid kasutaja- ja tarbijaküsimuste nõukoguga peetavate koosolekutel ning samuti korrapärastel kohtumistel piirkondlike (autonoomsete piirkondade) omavalitsustega. Soomes koostab peamine tarbijaküsimuste uurimiskeskus korrapäraselt aruandeid tulemustabelis esitatud Soomet käsitlevate andmete kohta. Taani, Rootsi, Ühendkuningriigi, Madalmaade ja Norra tarbijakaitseasutused kohtuvad korrapäraselt komisjoniga, et arutada oma turujärelevalvealast tegevust. Peale selle on üle poole liikmesriikidest hakanud rakendama kaebusi käsitlevat soovitusi ning praeguseks on põhjalikud arutelud riiklike kaebusi menetlevate asutustega toimunud või kavandatud Austrias, Eestis, Hispaanias, Küprosel, Maltal, Norras, Poolas, Prantsusmaal, Rootsis, Rumeenias, Sloveenias, Tšehhi Vabariigis ja Ungaris.

- Komisjon on kutsunud turujärelevalvega seotud ELi äriühingute osalema dialoogis, mille eesmärk on luua parem arusaam probleemidest, mis iseloomustavad halvasti toimivaid turge. Arutelu aitab ka kindlaks määrata teiste turgude edukust selgitavad parimad tavad ja neid edendada, aidates seeläbi parandada tarbijakaitse olukorda.

TURU-UURINGUD

Komisjon on tulemustabeli eelmiste versioonide alusel algatanud mitu turu-uuringut.

- Praegu on käimas uuringud liha- ja lihatoodete ning internetiteenuste turgudel.
- 2010. aasta novembris avaldatud elektrienergia jaemüügiturgu käsitleva uuringu tulemused näitasid, et ELi tarbijad võiksid säästa 13 miljardit eurot, kui nad ostaksid elektrienergiat kõige odavama tarnija käest. Sellest olenemata võrdleb väga vähe tarbijaid pakkumisi või vahetab tarnijat. Soovitusi, mille eesmärk on aidata tarbijatel teha paremaid valikuid, võeti arvesse Euroopa Ülemkogu järeldustes tarbijakeskse energiapoliitika kohta, ning reguleerimisasutused töötavad välja suuni-seid hinnavõrdluse ja teenuseosutaja vahetamise menetluse kohta.
- ELi e-kaubanduse uuring näitab, et ei kasutata ära suurt kokkuhoiu- ja valikuvõimaluste suurendamise potentsiaali, sest jaemüüjad lükkavad 6 korral 10st tagasi piiriüleseid veebipõhised tellimused. Tulevasele e-kaubandust käsitlevale teatisele lisatakse turu-uuring e-kaubanduse potentsiaali kohta.
- Tarbijate õiguste suurendamist käsitlev uuring¹⁶ paljastas jahmatamapanevad tõigad ELi tarbijate oskuste ja teadmiste kohta. Näiteks ei suuda üle poole ELi elanikkonnast lahendada lihtsaid aritmeetilisi probleeme, millega nad tarbijatena võivad kokku puutuda. Tulemused rõhutavad vajadust vaadata üle eeskirjade ülesehitus, et võtta nõuetekohaselt arvesse tarbijate võimeid. Vaja on lisateavet ja rohkem koolitamist.
- 2010. aastal avaldatud tarbijakäitumise uuring jaainvesteeringute sektoris¹⁷ näitas, et vähem kui 1 tarbija 50st suutis teha õige investeemisvaliku. Samuti ilmnes sellest, et tarbijad tuginevad suures osas nõuannetele, olenemata võimalikust huvide konfliktist. Tulemusi võetakse arvesse komisjoni töös seoses jaekliendile suunatud kombineeritud investeerimistoodetega (PRIP).
- Panga teenustasusid käsitlev uuring¹⁸ näitas, et läbipaistmatud ja keerulised tariifid seonduvad suuremate arvelduskontode tasudega. Sektor töötab praegu selle nimel, et parandada panga teenustasude läbipaistvust.

¹⁶ SEK(2011) 469 lõplik.

¹⁷ http://ec.europa.eu/consumers/strategy/consumer_behaviour_en.htm

¹⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/retail_financial_services_study_en.htm.

Turu-uuringutes vaadeldakse lähemalt tulemuste taga peituvaid põhjuseid, sõnastatakse üksikasjalikult probleemid, millega tarbijad silmitsi seisavad, ning määratakse kindlaks poliitilised parandusmeetmed. Neis esitatakse põhjalikud andmed tarbijate kogemuste ja arvamuste kohta, mis on saadud osaliselt nn kontrollostude, sealhulgas hinnaanalüüside kaudu. Iga turu-uuringu puhul kaasatakse tihedalt sidusrühmad ning nende arvamusi võetakse analüüsis arvesse.

Tulemustabelist nähtub, et järgmiste turgude toimimises võib esineda häireid: „investeeringud, pensionid ja väärtpaberid“, „kinnisvarateenused“, „hüpoteegid“, „televisiooniteenused“, „rongiteenused“, „elektrienergia“, „Interneti-teenused“, „kasutatud autod“, „mobiiltelefoniteenused“, „arvelduskontod“, „laenud ja krediitkaardid“ ning „kütused“.

Paljusid neist turgudest ei uurita järgmistes turu-uuringutes, sest uuringud on juba läbi viidud näiteks jaainvesteeringute, elektrienergia, Interneti-teenuste ja pangakontode turgude kohta. Tarbijate poolt televisiooniteenuste turul kogetud probleemide ulatus on sarnane Interneti-teenuste turul kogetuga ning neid teenuseid osutatakse mõnikord liitootena. Sellepärast on enne televisiooniteenuste kohta uuringute läbiviimise üle otsustamist oluline oodata ära Interneti-teenuste turgu käsitlevate pooleilolevate uuringute tulemused. Raudteede turu analüüs on enneaegne, võttes arvesse asjaolu, et reisijate rahvusvaheline raudteevedu liberaliseeriti alles 1. jaanuaril 2010. Mobiiltelefoniteenuste turul on pidevalt parandatud tarbijatele pakutavaid teenuseid paljudes ELi riikides ning tarbijad hindavad valikuvõimalust kõrgelt.

Laenude sektor on esindatud turgudega „hüpoteegid“ ning „laenud ja krediitkaardid“ ning mõlemad hindavad tarbijad kehvaks. Eriti halvad on usalduse ja võrreldavuse tulemused. Võttes arvesse, et 2013. aastal vaadatakse läbi tarbijakrediidi direktiiv, pakuvad turu-uuringu tulemused mitmekülgseid tõendeid, mille alusel hinnata kehtivate eeskirjade mõju. Hüpoteekide sektorit käsitletakse juba komisjoni hiljutises ettepanekus. See tõttu keskendutakse ühes uuringus **tarbijakrediidi** turule.

Kütuste turg on kaupade turgude hulgas tagant teisel kohal ning alates 2010. aastast on selle turu toimimise näitaja teinud läbi kõige suurema languse kõigi 51 turu hulgas. See on suuruselt neljas turg, kui võtta arvesse selle osa kodumajapidamiste eelarvetes. Kuigi seda turgu mõjutab kütusehindade volatiilsus ja ka jätkusuutlikkuse kaalutlused, on oluline heita uuriv pilk äritavadele, sest selle turu usalduse näitaja tulemused on eriti madalad. Teise uuringu raames analüüsitakse **kütuste** turgu.

Käesolevat tulemustabelit on eelmiste väljaannetega võrreldes oluliselt edasi arendatud. Sellest olenemata on vaja teha püsivaid jõupingutusi, et viia lõpule tarbijakaebusi käsitleva soovitusel rakendamine. Samuti jätkub koostöö Eurostati ja riiklike statistikaametitega, et esitada võrreldavad hindade andmed kõigi tarbijaturgude kohta.

I LISA – HINNAD

Järgmistes tabelites esitatakse olemasolevad hindu käsitlevad andmed, mida kasutati tulemustabeli koostamisel.

Tabel 2: Tarbekaupade indikatiivsed hinnatasemed eurodes, juuni 2010

Eurostati hinnad	AT	BE	BG	CH	CY	CZ	DE	EE	EL	ES	HU	IE	IS	IT	LT	LU	LV	MT	NL	PL	PT	RO	SI	SK	UK
Pikateraline riis	2,08	2,89	1,32	:	2,16	1,34	:	:	2,75	1,27	1,08	:	2,61	2,42	1,07	3,12	1,24	2,88	2,30	1,75	1,02	1,49	2,23	1,38	3,58
Nisujahu	0,94	0,81	0,43	:	1,29	0,32	:	:	1,28	0,71	0,39	0,99	0,89	0,72	0,69	0,90	0,62	0,92	1,16	0,46	0,76	0,52	0,85	0,32	0,75
Valge leib, päts	:	2,54	0,60	:	1,84	0,71	:	:	2,16	2,68	0,83	1,64	2,38	2,68	1,44	3,49	1,50	1,38	1,39	0,91	1,99	0,89	1,79	1,26	1,64
Pasta, ei sisalda muna	2,89	1,58	1,92	:	2,19	1,07	:	:	1,76	:	:	2,41	2,65	1,55	1,92	2,31	1,81	:	1,69	1,77	1,21	2,55	2,08	1,42	1,59
Hakkliha (loomaliha)	6,45	9,07	3,08	12,86	:	3,19	:	:	:	:	6,74	:	7,45	9,45	3,26	8,83	:	5,72	3,67	2,84	:	3,80	:	:	7,39
Sealiha (eskalopp)	9,49	:	4,09	22,05	4,20	3,94	:	:	5,53	:	3,82	:	7,90	8,39	3,68	11,36	4,55	4,49	8,91	3,06	4,31	5,05	5,45	4,11	:
Terve kana	4,38	4,06	2,01	:	3,50	2,22	:	2,51	3,68	2,60	2,59	3,37	4,25	4,39	2,53	5,62	2,34	2,55	4,08	1,64	2,34	2,23	3,33	2,23	3,46
Frankfurterid/viinerid	:	:	3,01	9,59	9,64	4,58	:	:	:	:	3,66	:	:	7,52	:	10,54	3,74	:	5,22	3,74	5,59	3,73	5,84	3,16	:
Vorst, salaami	:	15,90	10,98	:	5,77	6,54	:	:	7,15	:	11,98	:	:	:	10,55	:	9,59	:	11,45	:	:	:	10,87	7,30	:
Lõhe, steik	:	17,62	:	:	:	:	:	:	:	:	12,46	15,91	7,50	12,43	:	:	:	11,05	:	17,31	9,15	:	:	:	16,58
Konserveeritud roosa tuunikala	8,14	9,51	6,95	:	12,07	:	:	:	:	:	9,38	:	6,35	10,98	4,02	:	5,18	7,08	5,31	6,39	:	:	:	:	7,71
Värske täispiim	0,86	:	0,82	1,18	1,18	0,65	:	:	1,15	0,80	0,69	1,11	0,67	1,39	0,73	1,21	:	0,72	0,91	0,66	0,79	1,09	0,74	0,78	0,93
Naturaalne jogurt	:	2,59	0,98	2,83	3,04	1,60	:	:	3,14	:	1,65	:	:	:	2,45	3,17	:	:	0,71	1,54	:	:	2,30	:	:
Puuviljajogurt	:	3,19	1,85	2,95	:	2,31	:	:	:	:	1,87	:	3,03	:	3,01	3,95	:	1,94	1,38	1,74	:	:	2,23	2,52	:
Juust Camembert	8,53	6,63	:	:	:	8,25	:	:	:	:	10,63	:	15,02	:	:	8,00	:	:	9,97	8,66	:	:	12,40	:	:

Eurostati hinnad	AT	BE	BG	CH	CY	CZ	DE	EE	EL	ES	HU	IE	IS	IT	LT	LU	LV	MT	NL	PL	PT	RO	SI	SK	UK
Juust Gouda	7,64	7,79	:	:	:	4,57	:	:	:	:	:	:	7,74	:	:	8,08	:	:	6,55	4,22	8,37	:	8,46	:	:
Kanamunad	2,73	2,26	1,03	5,16	2,41	0,98	:	:	2,70	1,31	1,12	2,95	2,15	2,12	1,15	2,98	1,26	1,22	1,70	1,12	1,20	0,98	1,52	1,16	3,21
Või	1,40	1,59	1,18	2,21	1,38	1,08	:	:	2,82	:	1,75	:	0,89	2,00	1,45	1,78	1,44	1,84	0,93	:	:	1,66	1,83	1,70	1,56
Oliiviõli	7,78	6,59	:	:	4,76	10,43	:	:	5,48	2,86	9,04	:	7,27	5,12	7,23	7,61	8,39	4,97	5,55	9,18	3,99	:	9,48	:	:
Taimeõli	3,31	1,92	1,19	:	2,13	1,30	:	1,78	2,39	:	1,36	:	2,95	:	1,53	3,06	1,74	1,89	1,30	1,41	1,38	:	2,09	1,72	:
Õun	1,75	1,20	0,86	:	:	0,98	:	0,95	1,75	1,63	0,78	:	1,39	1,79	1,02	2,68	0,73	1,56	1,33	0,57	1,27	0,75	1,00	0,93	1,99
Puuvilja-konserv	:	2,16	:	:	2,31	1,65	:	:	2,20	:	1,76	:	2,55	3,92	1,56	3,46	1,74	1,98	3,01	1,61	:	:	1,80	:	1,95
Värske porgand	1,22	0,80	0,66	:	:	0,70	:	0,65	1,07	1,07	0,85	:	1,26	1,24	0,47	1,04	0,61	1,02	1,27	0,59	0,70	0,56	1,07	0,78	0,94
Kartul	1,13	1,21	0,51	2,03	0,80	0,75	:	0,32	0,76	0,85	0,66	:	1,04	0,95	0,82	1,22	0,31	0,55	1,40	0,72	0,68	0,48	0,65	0,67	0,80
Valge suhkur	0,88	0,92	0,78	0,96	0,91	0,71	:	0,81	0,80	0,77	0,65	0,98	1,42	0,96	0,86	1,07	0,89	0,94	0,85	0,61	0,87	0,80	0,79	0,79	1,17
Keedis	4,60	3,34	2,94	:	3,65	4,03	:	:	:	3,05	2,69	4,11	5,84	4,64	3,32	4,34	:	2,69	2,99	3,10	5,83	2,98	3,18	3,99	3,55
Piimašokolaad	8,59	10,34	6,97	12,35	:	8,31	:	:	10,25	:	8,35	:	10,26	11,70	7,30	13,77	:	7,61	8,43	:	9,02	6,93	8,38	7,99	:
Jäätis	4,20	3,19	2,24	:	4,90	:	:	:	4,92	:	3,79	:	3,01	3,27	2,26	4,52	:	2,17	1,72	2,17	2,84	4,38	3,63	1,38	2,50
Tomatiketšup (margivaba)	2,15	:	1,49	:	:	1,70	1,23	:	:	:	:	:	:	:	1,96	:	1,00	2,59	2,47	2,39	2,14	2,85	:	2,73	:
Kohv	:	9,33	5,97	:	8,38	8,29	:	:	:	6,10	7,92	:	7,63	9,59	8,48	11,84	10,08	:	6,71	:	8,70	10,41	7,20	8,12	11,86
Must tee	2,07	1,56	:	:	1,16	0,73	:	:	2,09	:	1,48	0,87	1,82	1,34	1,36	1,92	1,33	0,71	1,12	1,38	1,27	:	:	0,71	:
Mineraalvesi, gaseeritud	0,34	0,43	:	:	:	0,31	:	:	0,31	:	0,25	:	0,73	0,26	0,41	0,68	0,38	:	0,27	0,47	:	0,34	0,35	0,34	:
Apelsinimahl	1,23	1,29	1,20	:	1,85	1,06	:	:	1,31	0,76	1,26	1,34	1,43	0,73	1,19	1,38	1,13	1,38	0,84	1,04	:	1,41	:	:	2,22
Viin (kõik liigid)	13,20	:	5,79	:	10,89	10,18	:	:	20,83	:	11,88	26,46	43,46	:	11,71	:	11,32	:	:	:	:	9,52	:	8,44	20,02

Eurostati hinnad	AT	BE	BG	CH	CY	CZ	DE	EE	EL	ES	HU	IE	IS	IT	LT	LU	LV	MT	NL	PL	PT	RO	SI	SK	UK
Punane vein	4,33	:	2,88	:	2,32	1,96	:	:	3,60	:	0,61	:	9,35	4,11	5,01	4,06	3,47	1,75	2,37	4,19	1,04	2,81	1,67	1,92	6,35
Valge vein	3,95	:	1,85	:	2,54	1,67	:	:	3,31	:	0,60	:	9,86	:	4,00	4,07	4,13	1,75	2,24	5,31	1,03	3,35	1,44	1,71	6,28
Õlu	1,58	1,49	0,92	2,06	2,43	1,46	1,52	:	2,12	:	1,23	:	5,46	3,25	1,36	2,08	1,47	2,30	1,74	1,25	1,66	0,99	1,72	0,99	:
Sigaretid	3,95	5,19	2,40	4,71	3,16	2,66	:	2,06	3,14	:	2,64	8,39	5,70	:	2,17	3,95	2,63	3,52	4,98	2,55	3,60	2,33	3,00	:	7,58
Meeste ülikond, vill	203,97	:	86,10	:	119,49	179,01	:	:	:	:	:	:	:	:	196,09	332,45	:	:	283,55	114,58	:	124,78	235,24	159,67	:
Meeste teksad	65,19	54,04	22,08	:	:	38,46	:	38,99	50,95	:	31,17	:	:	:	29,36	64,48	30,25	32,22	71,82	29,75	47,58	25,63	51,48	43,68	:
Meeste päevasärk	36,67	38,68	16,73	:	16,45	18,44	:	:	41,00	:	19,68	:	:	:	26,25	:	14,01	25,63	36,99	19,90	34,20	:	39,47	20,77	27,28
Meeste T-särk, lühikeste varrukatega	:	16,96	5,67	:	4,74	21,45	:	:	:	:	12,54	:	:	:	11,17	:	9,18	17,98	12,51	5,18	13,02	6,86	:	:	:
Naiste jakk	83,82	:	63,23	:	66,80	128,85	:	:	:	:	:	:	:	:	143,98	:	:	:	:	69,56	:	:	130,74	128,86	:
Naiste teksad	64,85	51,34	19,18	:	:	34,38	:	:	58,07	:	25,83	:	:	:	67,24	:	:	29,71	56,96	27,29	46,33	:	51,48	:	:
Naiste seelik	58,09	:	18,21	:	31,50	32,46	:	:	:	:	:	:	:	:	33,38	:	:	25,94	:	21,76	:	19,40	54,97	32,02	34,13
Naiste T-särk	25,16	19,55	:	:	41,84	22,46	:	:	:	:	10,85	:	:	:	15,57	:	:	16,64	19,00	11,79	19,41	:	28,70	:	:
Rinnahoidja, push-up	25,93	:	8,23	:	20,22	17,37	:	:	:	:	18,13	:	:	:	13,66	:	11,58	:	21,71	14,00	:	:	25,42	:	:
Sukkpüksid	:	5,14	1,87	:	3,60	1,29	:	:	3,94	:	1,67	:	:	:	2,78	:	2,40	4,08	2,55	0,84	:	:	3,34	1,05	3,35
Laste teksapüksid	26,83	30,59	12,60	:	:	18,27	:	20,24	31,57	:	16,36	:	:	:	20,40	30,23	17,28	19,17	24,37	15,12	22,71	11,58	29,58	19,14	13,05
Laste T-särk, pikkade varrukatega	12,05	:	3,79	:	16,42	14,97	:	:	:	:	7,95	:	:	:	7,24	:	:	:	13,26	8,37	9,49	:	:	9,54	:
Keemiline puhastus	13,66	15,12	4,55	:	10,54	5,89	:	7,90	10,09	:	8,54	:	:	9,27	:	:	:	10,38	15,23	6,94	7,20	4,94	12,43	:	12,49
Meeste kingad, paeltega	88,98	100,19	29,81	:	:	52,97	:	:	:	:	44,65	:	:	:	55,49	117,87	:	55,13	101,02	39,10	54,14	36,57	67,81	56,37	56,51

Eurostati hinnad	AT	BE	BG	CH	CY	CZ	DE	EE	EL	ES	HU	IE	IS	IT	LT	LU	LV	MT	NL	PL	PT	RO	SI	SK	UK
Naiste tavali- sed kontsa- kingad	76,76	83,64	:	:	28,88	49,07	:	:	:	:	41,12	:	:	:	51,85	:	:	43,21	69,26	39,25	:	40,72	67,67	52,18	:
Laste spordi- jalatsid	42,48	:	12,38	:	33,74	23,71	:	:	43,95	:	19,99	:	:	:	12,29	:	:	:	48,00	29,70	27,38	:	:	26,91	31,75
Teenused, kingsepp	:	:	1,93	:	:	4,29	:	4,92	3,86	:	3,77	:	:	:	3,99	11,06	:	:	:	3,32	4,06	4,84	7,28	3,15	:
Tsement	:	4,41	:	:	3,08	2,77	:	:	:	:	2,85	:	:	:	2,60	:	2,60	:	:	2,77	:	:	2,93	2,91	:
Käterätk	:	:	2,74	:	4,19	5,48	:	:	:	:	3,90	:	:	9,84	3,58	:	:	7,74	7,50	4,43	:	5,70	8,47	4,90	:
Külmik- sügavkülmik	673,56	451,07	335,33	:	517,50	464,68	:	:	:	:	328,11	:	:	:	339,98	:	319,40	617,71	526,11	292,90	465,50	302,45	545,89	:	:
Pesumasin	662,28	615,33	274,47	:	375,60	395,04	:	:	:	:	285,59	:	:	:	322,34	694,64	341,27	627,61	551,18	281,10	306,76	306,77	499,54	354,02	390,75
Tolmuimeja	:	156,77	55,11	:	56,33	124,95	:	:	:	:	55,61	:	:	:	91,95	:	105,25	:	:	85,89	86,37	73,15	149,73	93,36	:
Patari	1,25	1,64	0,50	:	1,13	0,34	:	0,68	1,17	:	0,96	:	1,29	1,10	0,58	:	0,65	1,19	1,14	0,59	0,88	0,47	1,20	0,89	0,95
Lambipirn	:	:	0,29	:	0,55	:	:	:	0,96	:	:	:	0,87	:	:	:	:	0,81	1,00	0,37	:	0,31	:	:	0,94
Säästupirn	9,74	7,11	4,15	:	:	6,29	:	:	:	:	5,45	:	:	7,76	4,51	:	4,84	7,05	6,08	5,10	:	:	5,85	4,85	:
Pesupulber või -geel, kontsentraat	:	:	2,77	:	7,38	2,91	:	:	:	:	2,38	:	3,27	:	2,76	:	:	:	5,61	:	:	2,78	:	:	:
Nõudepesu- masinatable- tid	:	1,28	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	0,90	1,49	:	:	:	:	1,57	:	2,38	:	2,42	:	:
Pesupulber või -geel, kontsentree- rimata	:	:	:	:	:	:	:	:	3,54	:	:	:	:	:	:	:	:	:	3,62	1,95	2,26	:	3,27	2,66	:
Linna ühis- transport, ühikordne pilet	1,61	1,27	0,40	:	1,35	0,39	:	0,67	1,00	:	0,87	:	1,78	1,00	0,49	1,50	:	0,47	2,40	0,54	:	0,36	0,89	0,46	:
Takso	10,07	:	1,44	:	5,61	5,75	10,24	4,92	:	:	5,14	:	8,28	:	2,87	:	3,95	:	13,80	3,64	4,34	1,96	6,15	4,81	:

Eurostati hinnad	AT	BE	BG	CH	CY	CZ	DE	EE	EL	ES	HU	IE	IS	IT	LT	LU	LV	MT	NL	PL	PT	RO	SI	SK	UK
Televisioon	:	731,22	424,59	:	428,21	500,20	706,51	429,46	:	:	430,09	:	:	:	506,96	717,50	483,48	408,62	658,04	443,70	537,52	:	670,70	470,93	:
DVD-salvestaja, kõvakettaga	327,65	272,97	:	:	164,50	298,36	:	:	:	:	231,12	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	251,43	271,12
Kaasaskantav MP3-mängija	:	:	:	:	:	69,54	:	:	:	:	52,88	:	:	:	49,77	:	:	:	:	47,07	:	:	48,70	:	:
Digitaalne fotoaparaat, kompaktn	221,60	198,43	:	:	109,03	167,73	:	:	:	:	102,58	:	:	154,63	150,19	:	:	130,36	:	149,69	147,19	:	231,37	:	:
Sülearvuti	726,08	694,10	:	:	629,38	615,39	:	:	:	:	538,53	:	:	:	:	:	:	:	710,18	603,42	:	:	:	:	:
CD-heliplaat – Pop-muusika edetabel	18,06	17,28	6,24	:	18,13	11,90	:	:	:	:	11,47	:	19,11	14,70	:	:	9,07	17,77	15,57	9,39	12,91	:	14,49	:	12,02
Tühi CD-ROM (CD-R)	0,94	:	0,69	:	0,68	0,36	:	:	:	:	0,58	:	0,82	:	0,84	:	:	0,31	0,77	0,30	0,54	0,33	0,38	0,54	:
Istutusmuld	1,85	:	1,66	:	1,39	1,79	:	:	:	:	2,02	:	:	2,03	0,90	:	:	2,61	1,01	1,05	:	:	:	:	:
Koeratoit, liha	:	2,52	:	:	2,33	:	:	:	:	:	2,64	:	3,93	2,15	:	1,94	1,86	2,68	2,15	:	1,90	:	1,90	:	:
Koeratoit, kuiv	1,90	1,71	1,51	:	:	2,34	:	:	:	:	:	:	:	:	1,59	:	:	4,06	1,32	2,24	2,59	:	:	2,56	:
Kinopilet	8,37	8,04	3,20	:	7,00	3,48	7,46	:	7,73	:	4,49	8,95	6,93	6,73	3,83	7,67	:	5,38	8,65	3,67	5,21	:	4,78	2,66	:
Päevaleht	1,00	1,00	0,47	2,14	1,80	0,59	:	1,15	1,30	:	0,52	:	:	1,16	0,65	:	0,78	0,67	1,39	0,40	0,96	0,28	1,10	:	0,35
Punane majavein – klaas	1,81	:	:	:	:	1,13	:	1,96	:	:	0,59	:	:	:	1,53	:	:	:	3,54	1,51	0,89	0,59	:	0,61	2,34
Õlu (laager-tüüpi), kodumaine – klaas	:	1,77	:	3,01	3,10	1,08	:	:	:	:	0,80	2,54	4,39	2,17	1,46	2,32	:	1,80	2,29	0,77	0,85	0,62	2,97	1,12	1,79
Tass kohvi	2,40	1,86	0,47	2,78	0,87	0,83	1,81	:	2,71	:	0,77	:	2,52	0,86	0,83	2,07	0,89	2,08	2,00	1,12	0,57	0,78	1,12	0,81	2,14
Naiste juukse- lõikus	43,29	:	8,02	:	18,43	11,28	32,31	11,68	17,88	:	8,93	37,07	:	17,29	12,61	:	11,32	15,36	36,05	:	:	:	29,26	15,44	:
Šampoon	4,19	3,81	4,46	:	4,97	3,19	:	:	4,21	:	4,45	:	5,69	4,72	4,74	4,35	4,13	5,22	2,17	2,08	5,30	5,96	3,54	3,68	2,25

Eurostati hinnad	AT	BE	BG	CH	CY	CZ	DE	EE	EL	ES	HU	IE	IS	IT	LT	LU	LV	MT	NL	PL	PT	RO	SI	SK	UK
Hambapasta	2,72	2,00	0,98	:	3,07	1,39	:	1,65	3,19	:	1,82	:	3,57	2,39	2,24	2,64	2,26	:	3,25	1,61	3,08	1,46	2,60	0,79	:
Dušigeel	2,64	2,12	2,70	:	:	2,82	:	:	:	:	2,16	:	:	2,53	2,77	:	2,42	1,51	2,60	2,75	:	2,99	2,45	2,84	2,57

Tabelis 2 esitatud andmed on saadud Eurostati uurimisprojektist, mis viidi läbi koos riiklike statistikaametitega. Neli liikmesriiki, kelle kohta andmed puuduvad, otsustasid projektis mitte osaleda.

Tabel 3: Kaupade ja teenuste hinnad

≠	EU27	AT	BE	BG	CY	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	MT	NO	NL	PL	PT	RO	SE	SI	SK	UK
Gaas < 20GJ + maksud	22,1	20,7	22,9	10,9	:	21,3	26,8	29,9	12,6	:	19,0	:	29,7	16,3	16,0	23,1	18,3	14,7	16,9	:	:	28,4	16,2	21,7	7,7	47,1	20,2	26,9	13,0
Gaas 20–200GJ + maksud	15,3	17,0	15,7	11,1	:	13,7	15,8	29,9	10,6	:	14,9	:	15,2	15,1	14,2	19,5	11,5	12,6	10,0	:	:	19,6	12,9	17,0	7,7	29,5	17,4	12,3	11,5
Gaas > 200GJ + maksud	14,1	15,1	14,2	11,3	:	13,1	15,0	29,9	10,5	:	13,3	:	13,1	14,9	13,3	18,2	10,3	13,0	9,9	:	:	18,5	11,7	14,4	7,5	27,6	16,7	12,1	10,1
Gas < 20GJ, v.a maksud	17,4	15,2	18,1	9,1	:	17,8	20,2	14,8	9,9	:	16,2	:	25,6	13,1	13,6	16,4	15,1	13,2	15,3	:	:	18,0	13,3	20,5	4,1	31,1	15,7	22,6	12,3
Gaas 20–200GJ, v.a maksud	11,6	12,3	12,5	9,2	:	11,4	11,6	14,8	8,2	:	12,7	:	12,8	12,1	12,1	12,1	9,5	11,1	9,1	:	:	11,3	10,6	16,0	4,1	16,9	13,4	10,3	10,9
Gaas > 200GJ, v.a maksud	10,4	10,8	11,0	9,4	:	10,9	10,9	14,8	8,1	:	11,3	:	11,0	11,9	11,3	10,3	8,6	11,5	9,0	:	:	10,5	9,6	13,6	4,1	15,4	12,8	10,2	9,7
Elekter < 1 MWh + maksud	0,25	0,26	0,29	0,08	0,22	0,29	0,37	0,30	0,10	0,12	0,37	0,25	0,19	0,19	0,42	0,28	0,12	0,25	0,10	0,39	0,45	:	0,18	0,34	0,10	0,34	0,26	0,23	0,15
Elekter 1–2,5 MWh + maksud	0,18	0,21	0,22	0,08	0,19	0,22	0,27	0,30	0,10	0,10	0,20	0,17	0,15	0,17	0,22	0,16	0,12	0,19	0,10	0,20	0,29	0,10	0,15	0,18	0,10	0,21	0,17	0,18	0,15
Elekter 2,5–5 MWh + maksud	0,17	0,19	0,20	0,08	0,19	0,14	0,24	0,27	0,10	0,12	0,18	0,13	0,13	0,16	0,18	0,19	0,12	0,17	0,10	0,17	0,20	0,17	0,14	0,16	0,10	0,19	0,14	0,16	0,14
Elekter 5–15 MWh + maksud	0,16	0,18	0,17	0,08	0,19	0,11	0,23	0,23	0,10	0,14	0,16	0,12	0,11	0,15	0,16	0,25	0,11	0,16	0,10	0,18	0,15	0,21	0,13	0,15	0,10	0,16	0,13	0,14	0,13

≠	EU27	AT	BE	BG	CY	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	MT	NO	NL	PL	PT	RO	SE	SI	SK	UK
Elekter > 15 MWh + maksud	0,16	0,15	0,15	0,08	0,18	0,10	0,22	0,23	0,09	0,17	0,15	0,10	0,11	0,16	0,14	0,28	0,11	0,15	0,10	0,33	0,13	0,17	0,13	0,14	0,10	0,15	0,12	0,12	0,12
Elekter < 1 MWh, v.a maksud	0,19	0,18	0,22	0,07	0,18	0,24	0,25	0,14	0,07	0,10	0,31	0,20	0,14	0,15	0,36	0,22	0,10	0,21	0,10	0,37	0,35	0,23	0,14	0,22	0,08	0,24	0,18	0,19	0,14
Elekter 1–2,5 MWh, v.a maksud	0,14	0,15	0,16	0,07	0,16	0,18	0,16	0,14	0,07	0,09	0,17	0,13	0,11	0,14	0,19	0,13	0,10	0,16	0,10	0,19	0,22	0,15	0,11	0,12	0,09	0,14	0,12	0,15	0,15
Elekter 2,5–5 MWh, v.a maksud	0,12	0,14	0,15	0,07	0,16	0,11	0,14	0,12	0,07	0,10	0,15	0,10	0,09	0,13	0,16	0,14	0,10	0,14	0,10	0,16	0,14	0,13	0,11	0,11	0,08	0,12	0,11	0,13	0,14
Elekter 5–15 MWh, v.a maksud	0,11	0,13	0,13	0,07	0,16	0,09	0,13	0,10	0,07	0,11	0,13	0,09	0,08	0,12	0,14	0,17	0,09	0,13	0,10	0,17	0,10	0,12	0,10	0,10	0,08	0,10	0,10	0,12	0,12
Elekter > 15 MWh, v.a maksud	0,11	0,11	0,11	0,07	0,15	0,08	0,12	0,10	0,06	0,13	0,12	0,07	0,08	0,13	0,12	0,21	0,09	0,12	0,09	0,31	0,09	0,11	0,10	0,09	0,08	0,09	0,10	0,10	0,11
Tarbija laenu		4,4%	:	12,0%	4,5%	14,5%	5,7%	6,8%	21,3%	7,0%	6,7%	3,5%	4,8%	16,3%	8,2%	7,4%	16,2%	:	23,1%	3,9%	:	:	19,0%	8,9%	14,4%	2,8%	5,4%	:	:
Eluasemelaenu		1,4%	:	7,7%	1,9%	4,1%	2,7%	1,7%	1,1%	-0,4%	0,8%	0,5%	2,6%	5,7%	5,0%	1,2%	5,6%	:	9,7%	1,7%	:	:	4,8%	2,0%	7,5%	0,5%	1,6%	:	:
Euro-super 95 + maksud	1 514	1 385	1 574	1 219	1 209	1 422	1 535	1 658	1 224	1 692	1 357	1 587	1 518	1 378	1 515	1 590	1 343	1 317	1 304	1 390	:	1 675	1 267	1 575	1 239	1 565	1 264	1 445	1 546
Diisel + maksud	1 374	1 334	1 396	1 202	1 260	1 401	1 363	1 450	1 232	1 479	1 284	1 384	1 336	1 331	1 434	1 465	1 245	1 180	1 276	1 320	:	1 361	1 212	1 372	1 234	1 501	1 213	1 329	1 596
Kütteõli + maksud	950	933	822	1 207	985	883	878	1 392	932	1 363	868	1 086	894	1 331	1 033	1 364	809	749	899	970	:	843	883	1 071	1 089	1 327	904	1 000	809
Euro-super 95, v.a maksud	660	629	687	652	681	659	635	756	597	692	707	686	658	651	689	712	675	683	661	709	:	683	620	698	640	655	632	637	624
Diisel, v.a maksud	705	675	721	687	755	719	675	769	634	777	742	762	680	696	716	748	727	716	716	736	:	714	667	751	693	710	658	705	666
Kütteõli, v.a maksud	684	669	660	692	721	639	676	775	666	683	650	724	691	696	802	734	648	659	716	680	:	448	660	696	576	651	613	790	643
BMW 320d + maksud		36 145	33 177	31 488	37 409	33 288	34 300	78 435	33 623	41 859	35 049	48 530	33 890	34 482	37 588	35 915	34 468	31 772	35 147	39 640	:	42 579	35 066	40 414	33 800	33 797	31 997	32 478	27 212
Fiat Punto + maksud		16 600	16 699	14 567	14 200	16 020	16 350	24 284	13 102	15 350	15 650	14 790	16 350	15 877	16 395	17 050	13 902	15 871	14 274	16 700	:	15 995	15 536	19 290	13 252	17 696	13 360	14 500	15 784
Ford Fiesta + maksud		13 685	14 155	:	:	10 770	13 900	20 745	:	12 530	14 305	14 210	13 500	11 863	14 855	13 000	:	14 155	:	:	:	14 095	11 938	13 865	:	14 278	:	:	12 905
Mercedes C220 + maksud		37 803	35 183	32 544	43 617	34 719	36 384	69 341	35 112	44 242	35 077	43 250	33 606	36 125	37 444	34 671	35 886	33 649	36 848	48 842	:	45 066	32 798	43 825	38 254	36 432	35 246	35 802	26 601

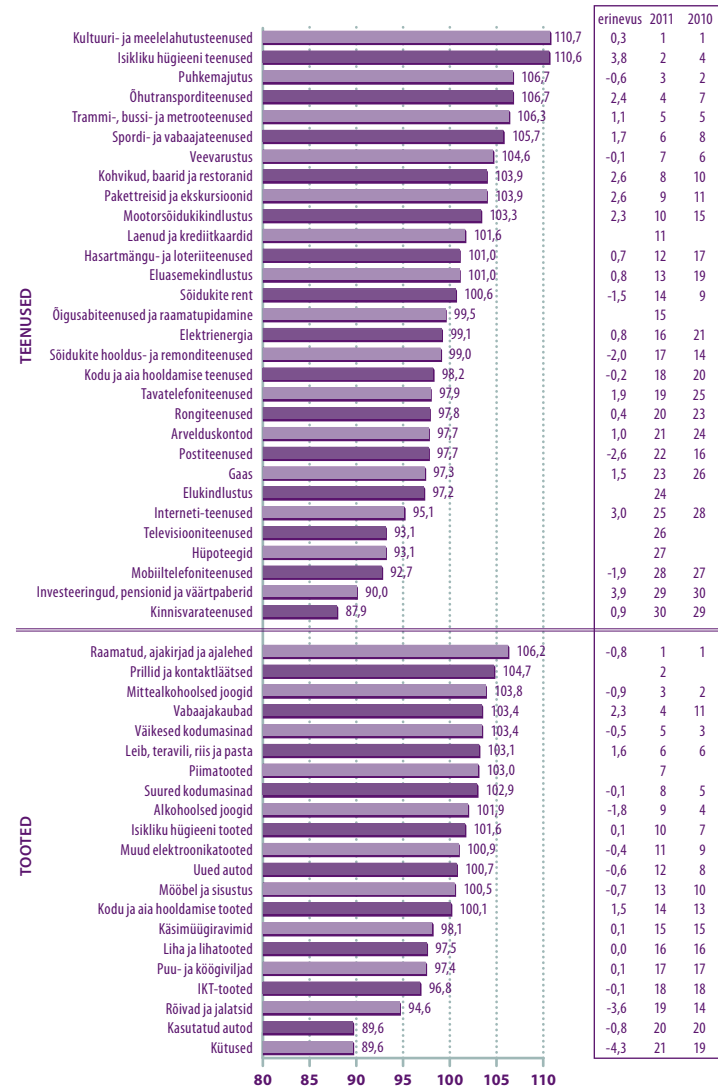
≠	EU27	AT	BE	BG	CY	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	MT	NO	NL	PL	PT	RO	SE	SI	SK	UK
Peugeot 207 + maksud		16 113	17 695	13 571	14 953	13 708	15 880	22 775	14 375	:	16 615	:	17 050	13 934	17 499	16 024	:	16 763	14 403	14 966	:	:	13 407	20 006	14 816	17 091	13 369	14 309	14 562
Renault Clio + maksud		16 690	16 700	13 498	13 200	12 273	15 700	23 032	15 404	15 210	15 915	13 700	16 850	13 817	17 590	14 020	15 404	16 700	15 404	14 770	:	18 090	13 480	18 450	13 400	16 102	13 302	12 634	14 977
VW Golf + maksud		17 995	17 754	14 347	15 292	14 059	16 825	28 267	:	:	17 415	18 000	15 478	16 918	18 036	17 379	14 024	15 300	14 352	:	:	19 543	14 215	:	14 419	18 576	15 274	:	17 078
BMW 320d, v.a maksud		28 686	27 419	26 240	27 048	27 740	28 824	27 401	28 019	28 028	28 553	27 468	28 336	23 559	26 649	28 958	28 486	27 628	28 683	28 276	:	28 411	28 509	28 234	27 258	27 038	26 664	27 065	22 677
Fiat Punto, v.a maksud		13 590	13 801	12 139	12 205	13 350	13 739	12 026	11 103	11 601	12 873	12 100	13 237	11 983	11 842	13 582	11 585	13 801	11 419	11 514	:	13 441	12 735	14 300	11 137	13 955	11 514	12 083	13 827
Ford Fiesta, v.a maksud		11 195	11 698	:	:	8 975	11 681	9 234	:	9 539	11 455	9 325	11 288	8 504	10 508	10 367	:	11 698	:	:	:	9 997	9 706	10 074	:	11 234	:	:	10 754
Mercedes C220, v.a maksud		29 719	29 077	27 120	30 544	28 933	30 575	23 747	29 260	28 037	28 588	27 395	28 098	25 989	26 295	28 893	29 658	29 260	30 453	30 544	:	29 474	26 884	28 832	30 850	29 416	26 906	30 086	22 639
Peugeot 207, v.a maksud		13 200	14 624	11 309	12 197	11 423	13 345	10 669	11 979	:	14 080	:	14 256	10 110	12 561	12 916	:	14 577	11 806	10 686	:	:	10 900	14 151	11 948	13 673	11 141	11 924	11 442
Renault Clio, v.a maksud		13 437	13 740	11 399	11 535	9 964	13 193	10 800	12 400	11 610	12 745	12 076	13 729	10 740	11 936	11 684	12 400	13 740	12 400	13 211	:	13 052	10 959	14 216	10 980	12 881	10 975	10 188	12 481
VW Golf, v.a maksud		14 202	14 673	11 956	12 586	11 715	14 139	11 623	:	:	14 187	11 795	12 942	13 790	12 712	14 141	11 292	13 305	11 292	:	:	13 919	11 557	:	11 628	14 299	12 739	:	14 232

Tabel 3 esitatud andmed on pärit mitmest allikast. Kõik hinnad on esitatud maksudega ja ilma. Elektrienergia ja maagaasi hinnad põhinevad Eurostati andmetel kodumaiste tarbijate kohta (uus meetodika alates 2007. aastast). Need andmed käsitlevad 2010. aastat ning on väljendatud eurodes kilovatt-tunni kohta (elektrienergia) ja eurodes gigadžauli kohta (maagaas). Gaasihinnad on liigitatud vastavalt järgmistele aastastele tarbimisvahemikele: alla 20GJ (väike), 20–200GJ (keskmine) ja üle 200GJ (suur). Elektrienergia hinnad on liigitatud vastavalt järgmistele aastastele tarbimisvahemikele: alla 1MWh (väga väike), 1–2,5MWh (väike), 2,5–5MWh (keskmine), 5–15MWh (suur) ja üle 15MWh (väga suur).

Tarbija- ja eluasemelaenu intressimäärad põhinevad Euroopa Keskpanka kehtestatud intressimääradel; need kajastavad 2010. aasta keskmisi väärtusi ning neid on korrigeeritud THHiga. Kütusehindu (1 000 liitri kohta) ajakohastab korrapäraselt Euroopa Komisjoni loodud energiaturu vaatluskeskus ning need andmed käsitlevad 2011. aastat. Autode hinnad on võetud viimasest „Autohindade aruandest”, mille avaldas konkurentsi peadirektooraat 2011. aasta juulis.

II LISA: TURGUDE PINGEREASTAMINE RIIKIDES

Allpool on esitatud uuringu alusel koostatud pingeread 51 turu kohta riikide lõikes.



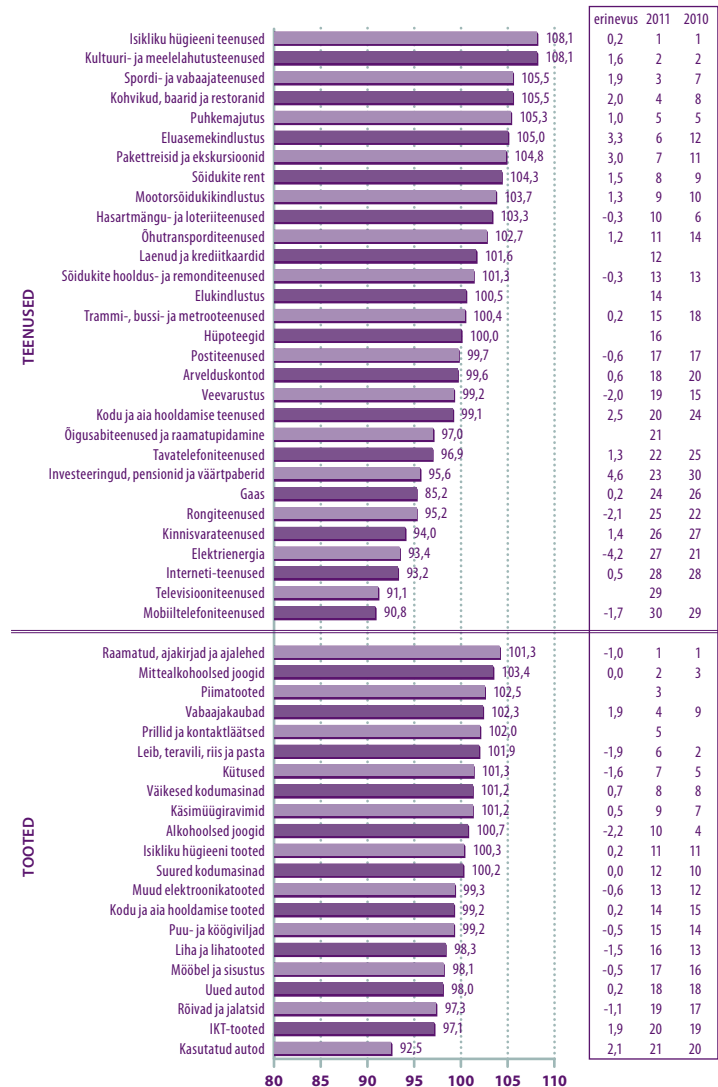
AUSTRIA

Tooteturgude pingerida Austrias on kooskõlas ELi üldise pingereaga. On ainult väikesed erinevused. Raamatud ja ajakirjad, prillid ja kontaktläätsed ja mittealkohoolsed joogid on kolm kõige paremat tulemustega turgu, samas kui kütused, kasutatud autod ning rõivad ja jalanõud said kõige kehvemad tulemused.

Seevastu teenuste turgude pingerida erineb Austrias EL 27 pingereast olulisel määral. ELi viis parima tulemuse saanud teenuste turgu on ka Austrias esimese viie hulgas, kuid ühistranspordi, veevarustuse, laenu- ja krediidi ning elektrienergia turud on Austrias kõrgemal kohal. Vastupidiselt näitavad postiteenuste ja gaasi turud Austrias ELiga võrreldes kehvemaid tulemusi.

Normaliseeritud turu toimimise näitajad on aastatel 2010–2011 Austrias enamiku teenuste puhul veidi paranenud, kuid 2011. aasta koht pingereas vastab eelmise aasta kohale. Turu toimimise näitaja puhul kolm kõige parema tulemuse saanud turgu on endiselt kultuuri- ja meelelahutusteenused, isikliku hügieeni teenused ning puhkemajutus- asutused, samas kui kinnisvarateenused ja investeerimistooted on pingereas kõige viimastel kohtadel.

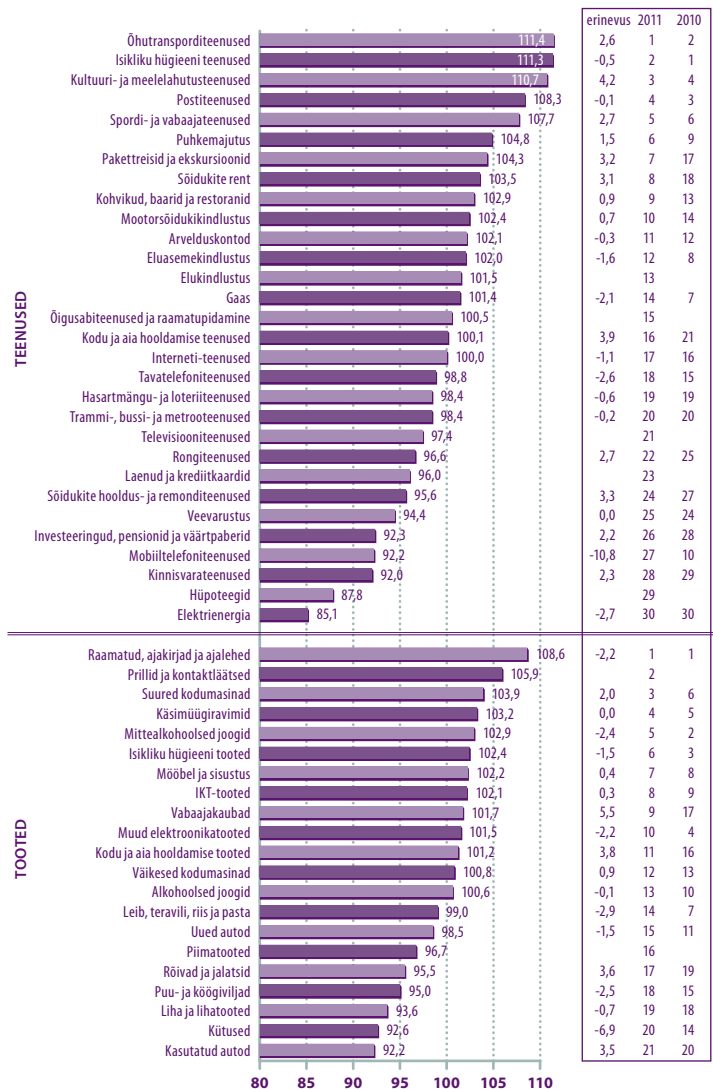
Normaliseeritud MPI tulemused on 2010. aastaga võrreldes paranenud investeerimistoodete, isikliku hügieeni teenuste ja internetiteenuste puhul, kuid rõivaste ja kütuse puhul on need tulemused eelmise aastaga võrreldes halvenenud.



BELGIA

Toodete ja teenuste sektoris on kõrgeima tulemuse saanud turud Belgias samad, mis ELis. Kuid mitu teenuste turgu on Belgias saanud parema tulemuse kui üldiselt. Nende hulka kuulub rida finantsteenusi, sealhulgas eluasemekindlustus, laenu- ja krediit, elukindlustus, hüpeteegid ja investeerimistooted. Kuid vastukaaluks said tava- ja mobiiltelefoniteenuste, gaasi- ja rongiteenuste turud Belgias kehema koha kui üldises arvestuses. Toodete turgudest sai kütuste turg Belgias parema tulemuse kui üldises arvestuses.

2010. aastaga võrreldes on normaliseeritud MPI tulemused paremad eluasemekindlustuse, paketteiside ja investeerimistoodete puhul. Elektrienergia turu tulemus on eelmise aastaga võrreldes kehvem, mis võib olla seotud selles riigis valitseva kõrge hinnatasemega.



BULGAARIA

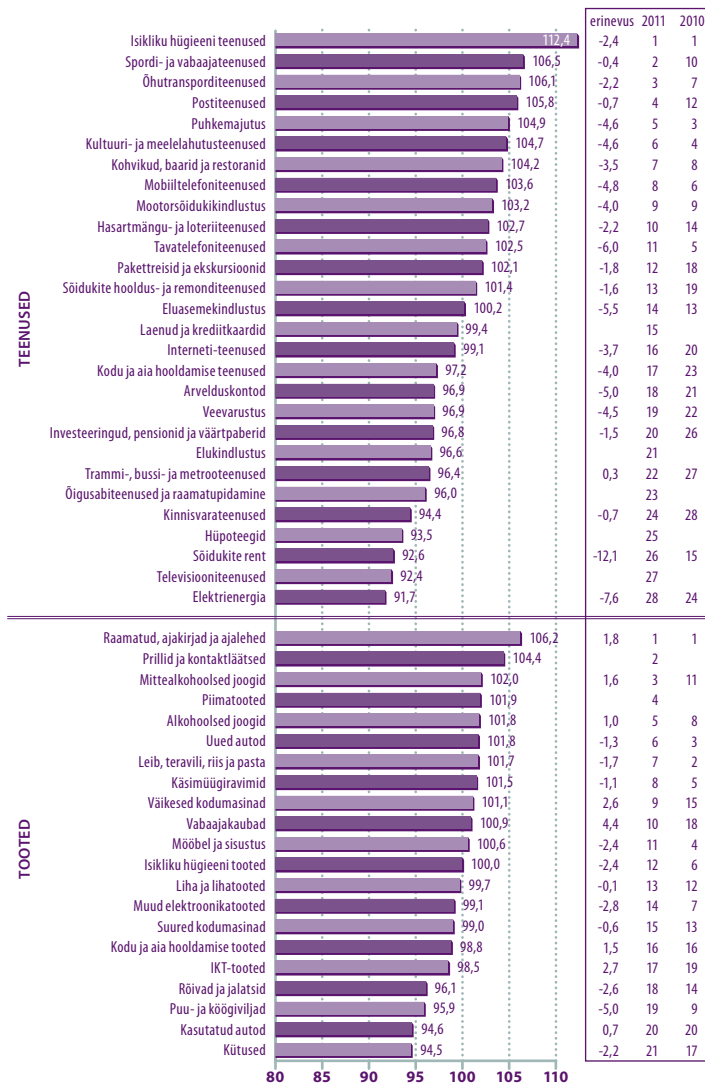
Bulgaaria ja üldise pingerea vahel on teenuste turgude puhul esinevad nende turgude normaliseeritud MPI tulemustest lähtuvalt suured erinevused. Viis turgu asuvad Bulgaaria puhul palju kõrgemal kohal kui ELi puhul: pangakontod, elukindlustus, eluruumide ja aia hoolduseks mõeldud tooted, Interneti-teenused ja televisioniteenused. Hasartmängud, kohalik transport ja sõidukite hooldusteenused said Bulgarias kehvemaid tulemusi.

Toodete turgude puhul saavutas suurte kodumasinade turg Bulgarias kõrgema koha, samas kui leiva- ja piimatooted said kehvemaid tulemusi.

Eelmise aastaga võrreldes on kolm turgu oma positsiooni parandanud: pakettreisid, sõidukite rent ja meelelahutuskaubad.

Mobiiltelefoniteenused jäid 2011. aastal 2010. aastaga võrreldes tahapoole ja MPI tulemus on alates 2010. aastast järsult langenud.

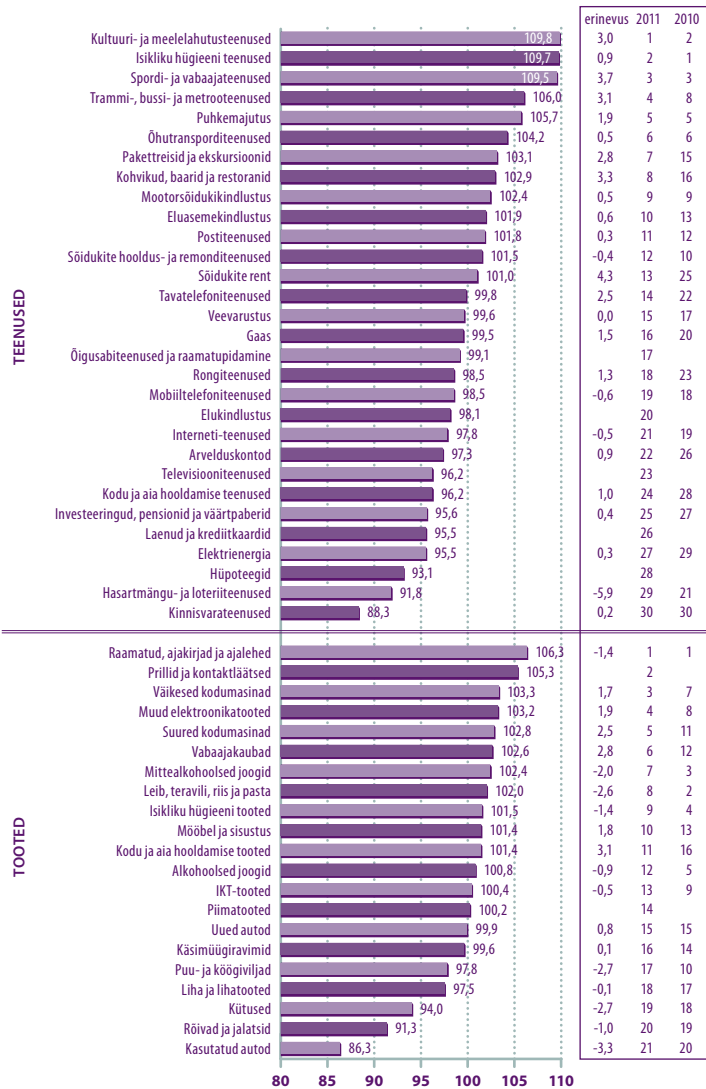
Normaliseeritud MPI tulemus on kultuuri- ja meelelahutusteelaste ning hooldusteelaste puhul 2011. aastal paranenud. See positiivne suundumus on ilmselt toodete turgude puhul, kus tulemus on paranenud meelelahutustoodete, kodu- ja aiakaupade, rõivaste ja jalatsite ning kasutatud autode turul. Erandiks on kütuste turg, kus 2011. aastal tulemus halvenes.



KÜPROS

Küprosel sai mitu turgu ELi pingereaga võrreldes parema koha: mobiiltelefoniteenused, Interneti- ja investeeringuteenused. Seevastu kohaliku transpordi teenused said Küprose puhul kehvema koha kui ELis üldiselt. See võib olla seotud nende teenuste vähesaadesaamisega asjaomases riigis. Toodete turgudest sai uute autode turg Küprosel kõrgema koha.

Enamik normaliseeritud MPI tulemusi, eelkõige sõidukite rendi, elektrienergia ja tavatelefoniteenuste turu puhul, on eelmise aastaga võrreldes langenud.

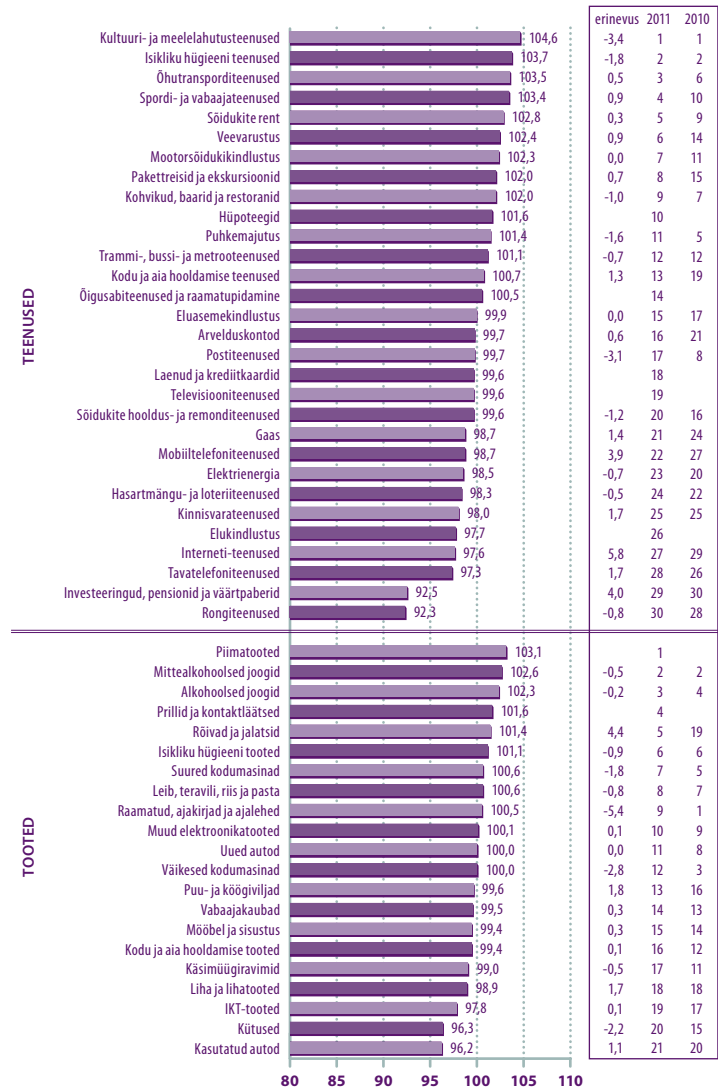


TŠEHHI VABARIIK

Mitu teenuste turgu, nt kohalik transport, veevarustus ja televiisiooneened, said Tšehhi Vabariigi pingereas parema koha kui üldises arvestuses. Toodete turgudest said ka suurte kodumasinade ja muude elektroonikatoode turud Tšehhi Vabariigis parema koha. Piimatoodeid jäid ELi pingereaga võrreldes tahapoole.

Sõidukite rendi turu tulemus ja koht pingereas on alates 2010. aastast paranenud ning ka sporditeenuste turu toimimise näitaja tulemus paranes.

Hasartmänguteenused said Tšehhi Vabariigis ELiga võrreldes kehema koha ning ka nende MPI tulemus on eelmise aastaga võrreldes järsult langenud. See muutus võib olla tingitud asjaolust, et Tšehhi Vabariigi peamine loteriiteenuste pakkuja koges 2011. aasta alguses suuri rahalisi raskusi.



SAKSAMAAL

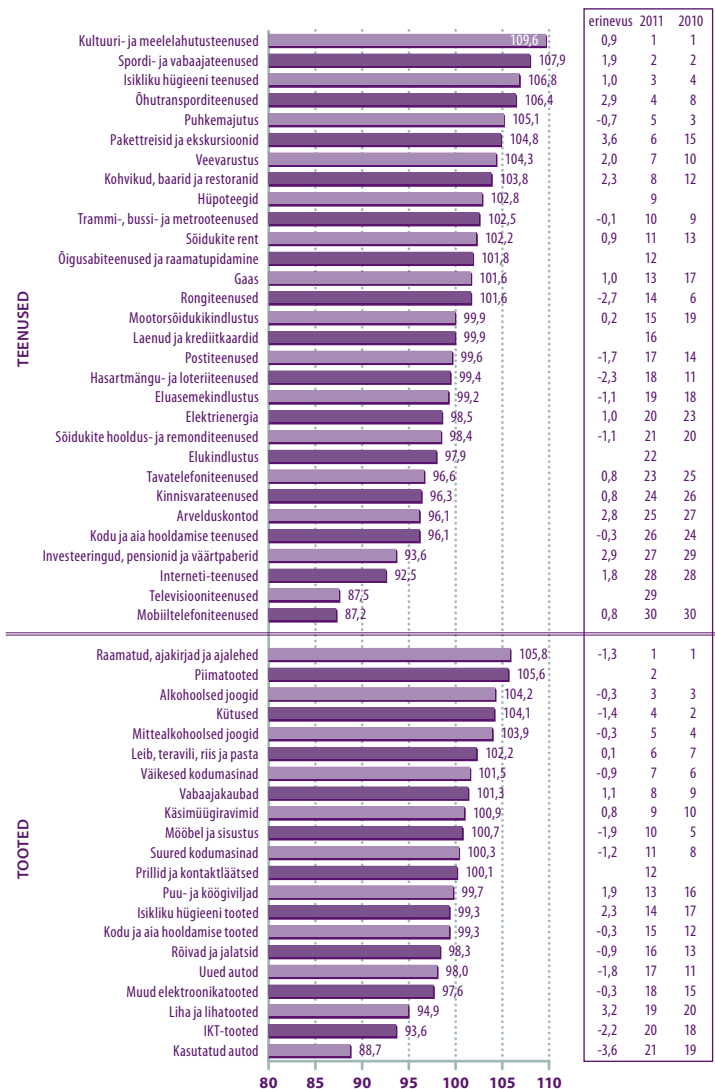
Saksamaal said järgmised teenuste turud ELi pingereaga võrreldes parema koha: veevarustus, hüpoteegid, eluruumide ja aia hooldus ning televiisiooneened. Skaala teises otsas olevad raudtee-, hasartmängu-, tavatelefoniteened ja postiteened said Saksamaal kehema koha.

Toodete turgudest said Saksamaal parema koha rõivaste ja jalanõude turg, samas kui raamatud ja ajakirjad said kehema koha.

Eelmise aastaga võrreldes on veevarustuse turg oma positsiooni parandanud. Väikesed kodumasinad ning raamatud ja ajakirjad on alates 2010. aastast pingereas langenud, kuid rõivaste ja jalanõude turg on seevastu oma kohta parandanud.

Normaliseeritud MPI tulemus on 2011. aastal paranenud Interneti- ja investeerimisteoste turgude puhul.

Rõivaste ja jalanõude turu tulemus on 2010. aastaga võrreldes paranenud, samas kui raamatute ja ajakirjade tulemus on halvenenud.



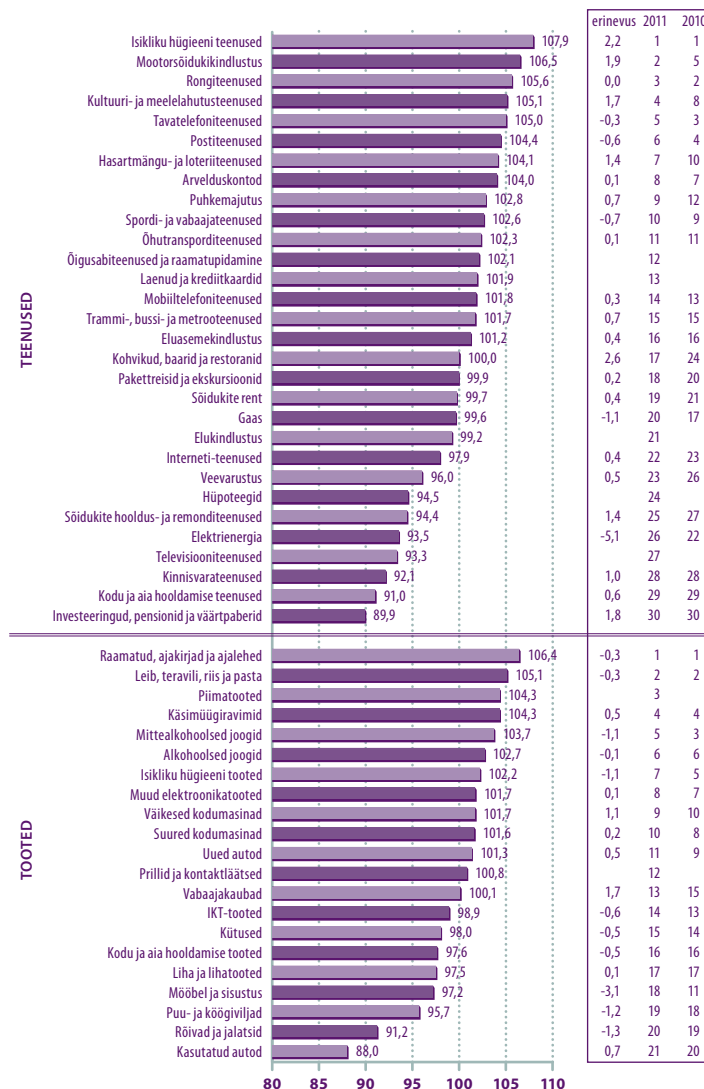
TAANI

Taanis said kaks turgu ELi teenuste pingereaga võrreldes parema koha: veevarustus ja hüpoteegid. Kuid tava- ja mobiiltelefoniteenuste, mootorsõiduki-kindlustuse ja postiteenuste turud said kehvema koha.

Toodete turgude puhul on erinevused väiksemad – kütuste turg sai Taanis parema koha ning prillide ja kontaktläätsede turg jäi võrdluses alla.

Pakettreiside puhul on eelmise aastaga võrreldes paranenud nii koht kui ka normaliseeritud MPI tulemus. Sama ajavahemiku jooksul on rongiteenuste koht pingereas langenud ja kasutatud autode MPI tulemus on halvenenud.

Lihatoodete turu toimimise näitaja tulemus on 2011. aastal parem kui 2010. aastal. Taanis avastati 2009. ja 2010. aastal lihatoodete „parim enne“-kuupäeva pettus, mis võib selgitada eelmisel aastal saadud kehva tulemust.

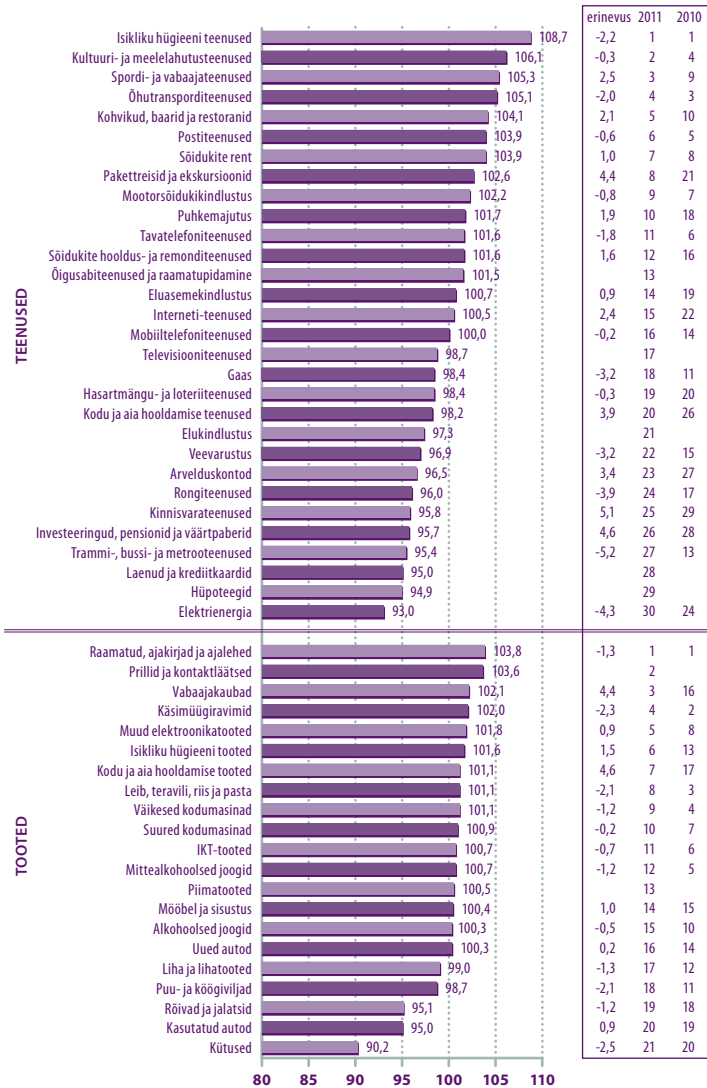


EESTI

Rongi- ja tavatelefoniteened said Eestis ELi pingereaga võrreldes kõrgema koha. Toodete turgudest paigutus prillide ja kontaktläätsede turg Eestis ELiga võrreldes halvemale kohale.

Kohvikute, baaride ja restoranide turg sai ELiga võrreldes Eestis kehvema koha, kuigi normaliseeritud MPI tulemus on selle turu puhul 2010. aastast alates paranenud.

Seevastu mööbli ja sisustustoodete ning elektrienergia turgude toimimise näitaja on eelmise aastaga võrreldes halvenenud. Viimasel juhul võib langus olla seotud hinnatõusuga ning elektrituru osalise avamisega konkurentsile.

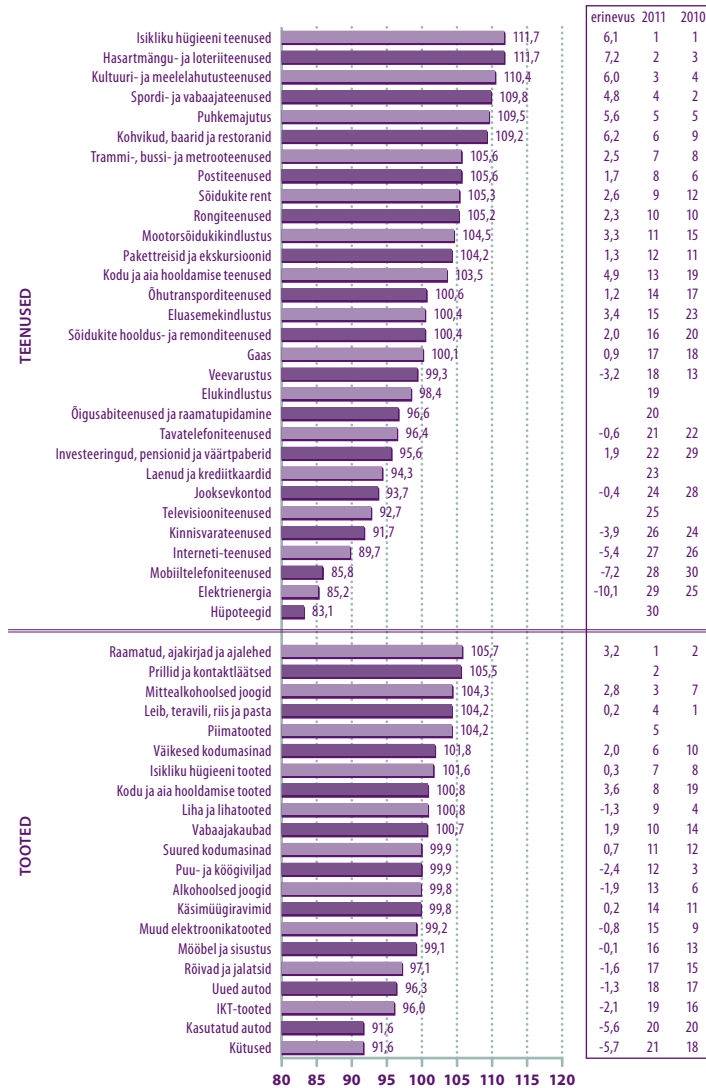


KREEKA

Interneti- ja televisioniteenuste turud said Kreekas kõrgema koha kui ELis, samas kui laenu- ja krediidi ning kohaliku transpordi turud jäid kehvemale kohale. Toodete turgude osas suuri erinevusi ei ole. Erandiks on alkohoolsed joogid, mis jäid Kreekas kehvemale kohale.

Kinnisvarateenuste ja investeerimistoodete turu toimimise näitaja tulemused on 2010. aastast alates paranenud, kuid elektrienergia turu tulemused on halvenenud.

Paketteiside turu koht pingereas on 2011. aastal 2010. aastaga võrreldes paranenud ning ka selle turu toimimise näitaja tulemus on samal perioodil paranenud. Samaselt on nii koht kui ka normaliseeritud MPI tulemus paranenud 2011. aastal meelelahutuskaupeade ning kodu- ja aiakaupade puhul. Seevastu kohaliku transpordi turu tulemus on eelmise aastaga võrreldes kehvemad nii pingereas saadud koha kui ka MPI tulemuse poolest.



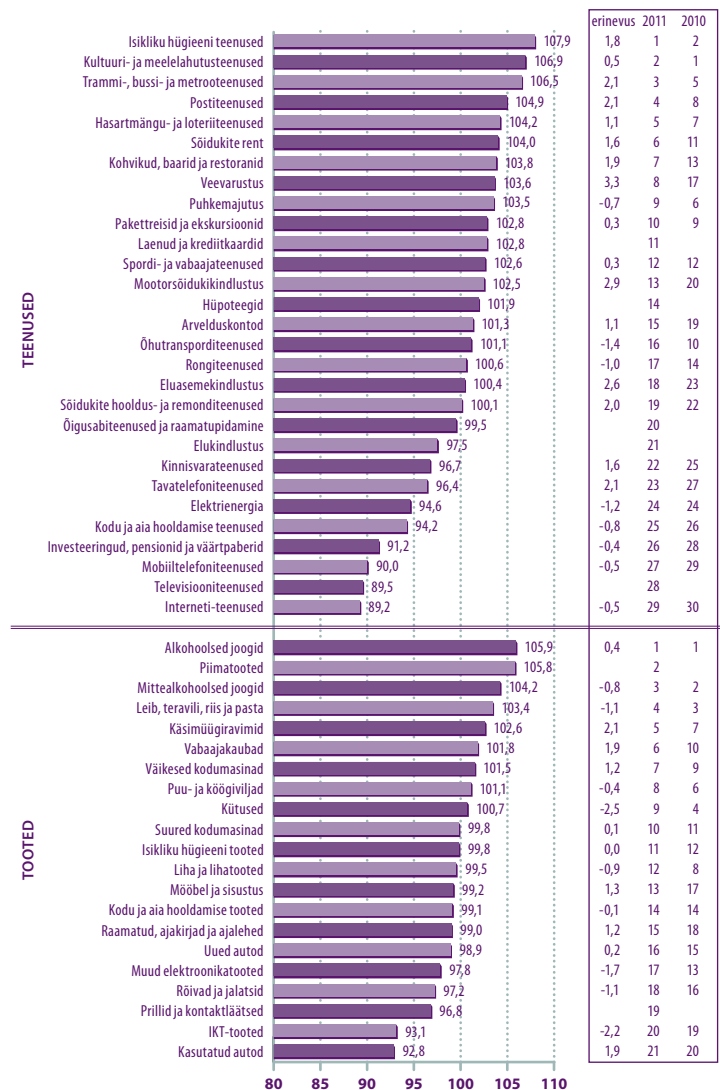
HISPAANIA

Hispaanias sai mitu teenuste turgu ELi pingereaga võrreldes parema koha: hasartmängude, hooldusteenede, rongiteenuste ja investeringute turud. Seevastu ohutransporditeenuste turg said kehvema koha.

Toodete turgudest said Hispaanias ELi tasemega võrreldes kõrgema koha hooldustooded ja lihatooted.

Eluasemekindlustuse ning hooldus- ja investeerimisteenuste turud said 2011. aastal parema koha, kuid toodete turgudel on muutusi rohkem. Hooldustoodete turu positsioon on võrdluses paranenud, samas on puu- ja köögiviljade, alkohoolsete jookide ning elektroonikatoodete turud oma koha kaotanud.

Normaliseeritud MPI tulemused on viimase aasta jooksul paranenud isikliku hügieeni teenuste, kultuuri- ja meelelahutusteenede ning kohvikute, baaride ja restoranide turgude puhul. Vastukaaluks on halvenenud mobiiltelefoniteenuste ja elektrienergia turgude tulemused.

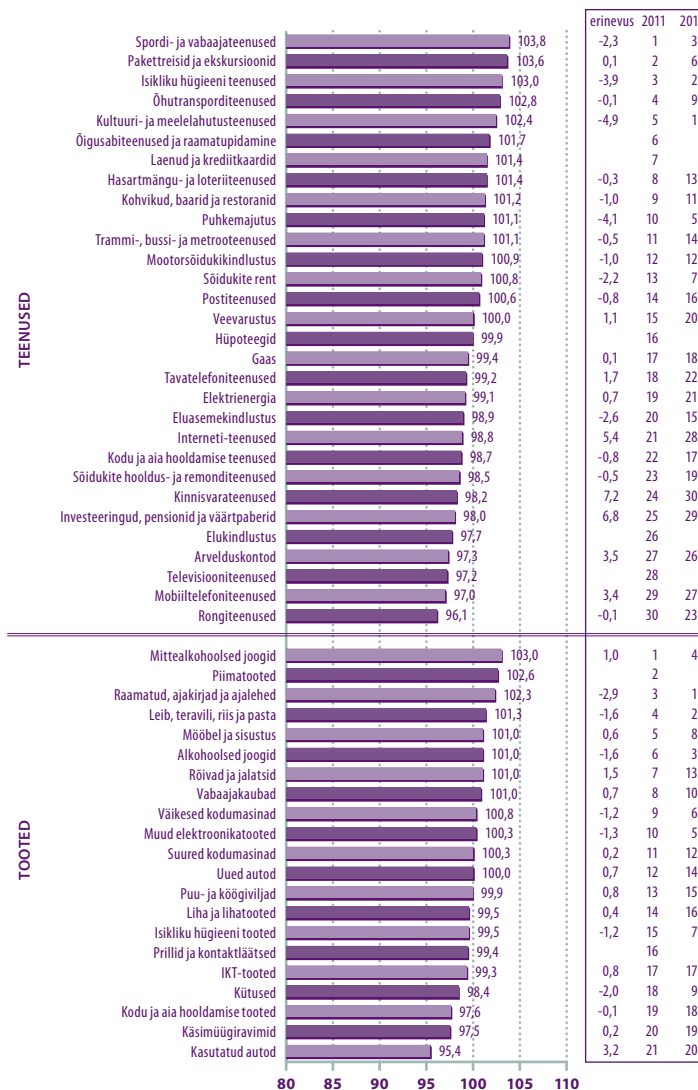


SOOME

Soomes on mitu teenuste turgu saanud ELiga võrreldes paremaid tulemusi: kohaliku transpordi, laenu- ja krediidi ning hüpoteekide turud. Tavatelefoniteenuste, sporditeenuste ja õhustransporditeenuste turud said Soomes kehavamad kohad. Toodete turgudest said kütuste ning puu- ja köögiviljade turud ELiga võrreldes kõrgema koha, kuid raamatute ja ajakirjade ning prillide ja kontaktläätsede turud on Soome pingereas tagapool.

Veevarustuse turg on nii koha kui ka normaliseeritud MPI tulemuse poolest 2010. aastal paranenud ning selle tulemusena saanud 2011. aastal Soome pingereas palju kõrgema koha kui ELis üldiselt.

Mootorsõiduki- ja eluasemekindlustuse turu toimimise näitaja tulemus on samuti 2010. aastaga võrreldes paranenud, kuid kütuste turu tulemus on halvenenud. Tuleb märkida, et kütusehinnad on Soomes sellel perioodil tõusnud.

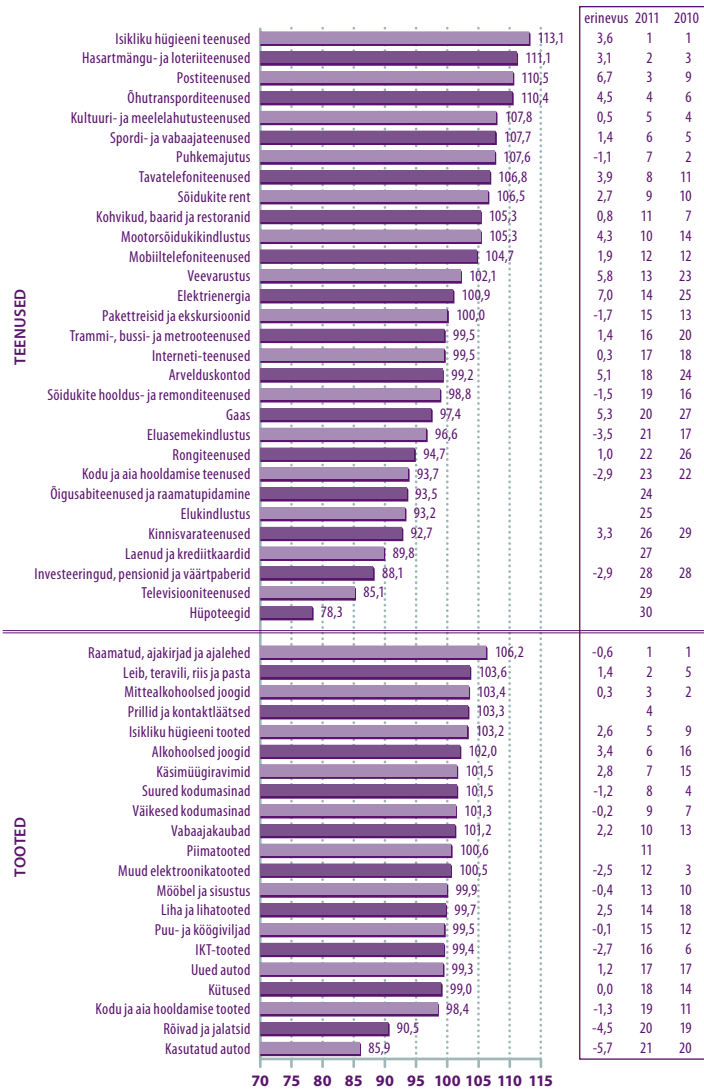


PRANTSUSMAA

Prantsusmaal sai mitu teenuste turgu ELi üldise pingereaga võrreldes parema koha: õigusabiteened ja raamatupidamine, laenu- ja krediit ning hüpoteegid. Vastukaaluks on rongiteenuste turg Prantsusmaal kehvemal kohal. Toodete turgudest said Prantsusmaal pingereas kõrgema koha rõivaste ja jalanõude turg ning mööbliturg, kuid käsimüügiravimid ning prillid ja kontaktläätsed tulid kehvemale kohale.

Aastatel 2010–2011 kütuste turg langes pingereas. Seda võib seostada kütuse hinnatõusuga Prantsusmaal 2011. aasta alguses.

MPI tulemused on teenuste puhul paranenud Interneti-teenuste ning investeringute ja kinnisvarateenuste turgude puhul, kuid puhkemajutuse ning kultuuri- ja meelelahutusteenuste puhul on tulemus 2010. aastast alates halvenenud. Toodete turgude tulemused ei ole samal määral muutunud, kuigi kasutatud autode turu tulemus on 2011. aastal paranenud.



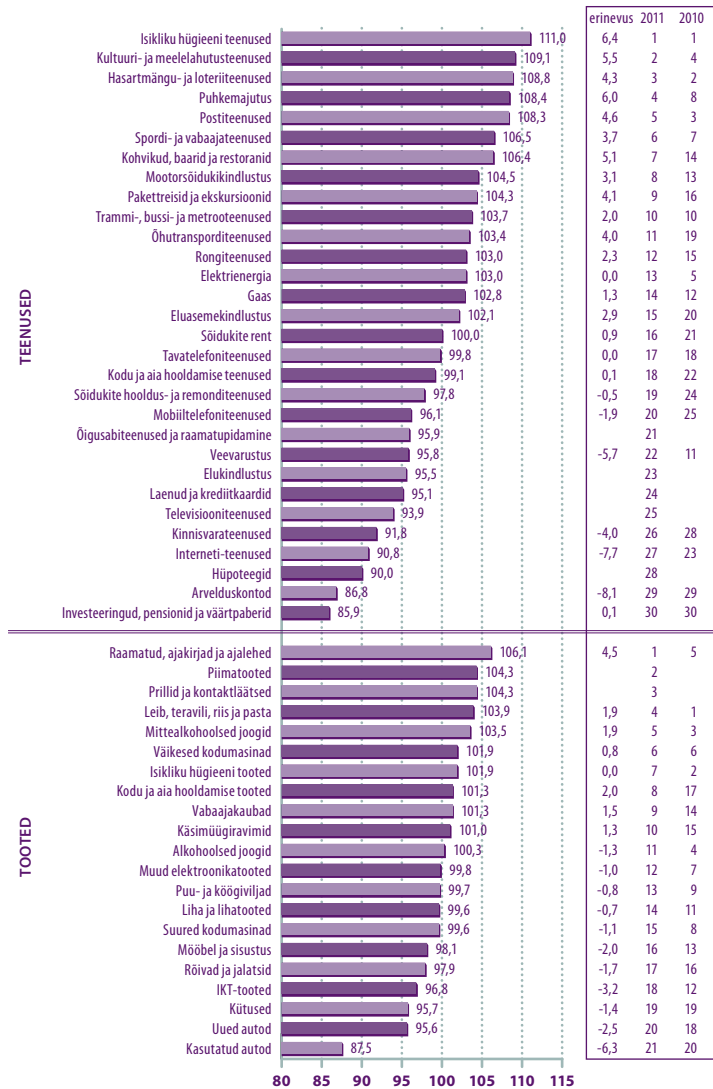
UNGARI

Ungaris sai mitu teenuste turgu, sealhulgas hasartmängud (2. kohal) ja mobiiltelefoniteenused, ELi üldise pingereaga võrreldes parema koha. Üks teenuste turg, nimelt eluasemekindlustuse turg, sai kehvema koha. Toodete turgude pingeriida sarnaneb väga üldisele pingereale. Erandiks on hooldustooted, mis said Ungari pingereas veidi madalama koha.

Elektrienergia turg on Ungari pingereas kõrgemal kohal kui ELi pingereas, sest 2011. aastal paranes nii positsioon kui ka normaliseeritud MPI tulemus. 2011. aastal on paranenud ka veevarustuse turu toimimise näitaja tulemus ja koht pingereas.

Teenuste turgude pingeriida on ülejäänud osas sarnane eelmise aasta pingereaga. Toodete turgude pingereas on toimunud siiski mõned muutused. Alkohoolsed joogid said eelmise aastaga võrreldes kõrgema koha, samas kui IKT-tooted, muud elektroonikakaubad ning eluruumide ja aia hoolduseks mõeldud kaubad said 2010. aastaga võrreldes kehvema koha.

Normaliseeritud MPI tulemused on enamiku teenuste turgude, eelkõige gaasi-, postiteenuste ja pangakontode turgude puhul paranenud. Seevastu kaks toodete turgu näitasid kehvemaid tulemusi: kasutatud autod ning rõivad ja jalanõud.



IIRIMAA

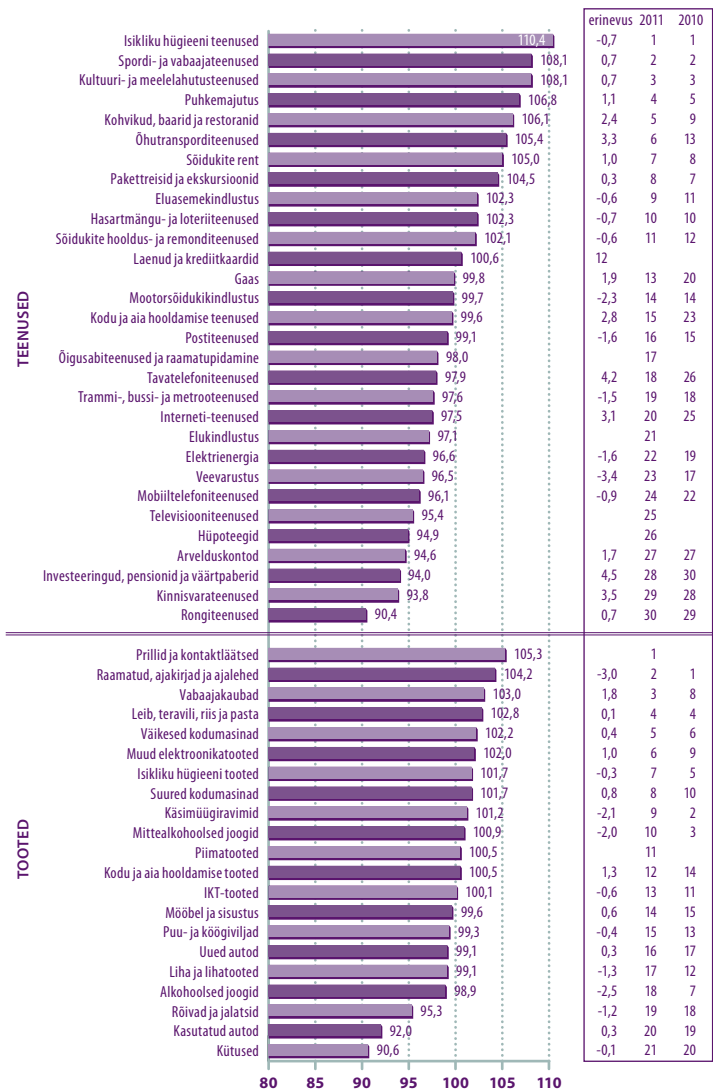
Hasartmängude (3. kohal) ning elektrienergia turud said Iirimaa kõrgeima koha kui ELis tervikuna.

Finantskriis võis avaldada mõju pangakontode turu tulemustele, sest see asub Iirimaa pingereas tagapool kui ELi pingereas, ning selle normaliseeritud MPI tulemus järsult langenud.

2010. aastaga võrreldes on Iirimaa pingereas tõusnud õhutransporditeenuste turg ning langenud elektrienergia ja veevarustuse turud. Toodete turgudest sai hooldustoodete turg 2010. aastaga võrreldes paremaid tulemusi, samas kui suurte kodumasinade ja alkohoolsete jookide turul läks halvemini.

Suurimat positiivset muutust normaliseeritud MPI tulemustes võib märgata isikliku hügieeni teenuste ja puhkemajutusteenuste turgude puhul. Interneti-teenuste turu tulemused on eelmise aastaga võrreldes halvenenud.

Toodete turgude hulgas paranes raamatute turu toimimise näitaja tulemus, kuid kasutatud autode puhul see halvenes.



ITAALIA

Itaalia pingereas on 2010. aastaga võrreldes oma kohta parandanud hooldusteenuste ja gaasi turud. Seevastu toodete turgudest asub käsimüügiravimite turg sellel aastal madalamal kohal.

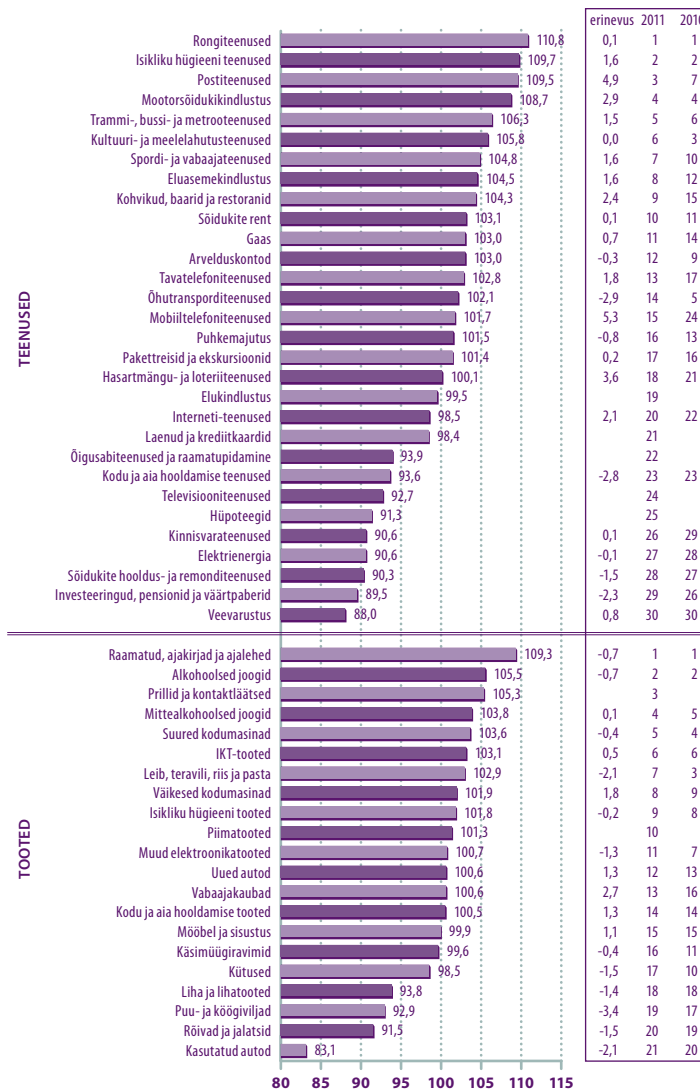
Nii alkohoolsed kui ka mittealkohoolsed joogid asuvad 2010. aastaga võrreldes tagapool. 2010. aastal oli nende turgude koht pingereas sama, mis ELi pingereas. Selle tulemusena on need turud Itaalia pingereas 2011. aastal kehvemal kohal kui ELi üldises pingereas.

Posti- ja rongiteenuste turud on Itaalia pingereas kehvemal kohal kui ELi üldises pingereas.

Tavatelefoni- ja õhutransporditeenuste turgudel on MPI tulemusel paranenud ning samaaegselt on paranenud ka nende turgude positsioon pingereas.

Teenuste puhul on mitmete teenuste turgude puhul normaliseeritud MPI tulemusel olnud paremad. Nende hulka kuuluvad investeeringute, Interneti- ja kinnisvarateenuste turud. Seevastu veevarustuse turu tulemusel on halvenenud.

Samuti on 2010. aastast alates vähenenud raamatute ja ajakirjade turu normaliseeritud MPI tulemusel.



LEEDU

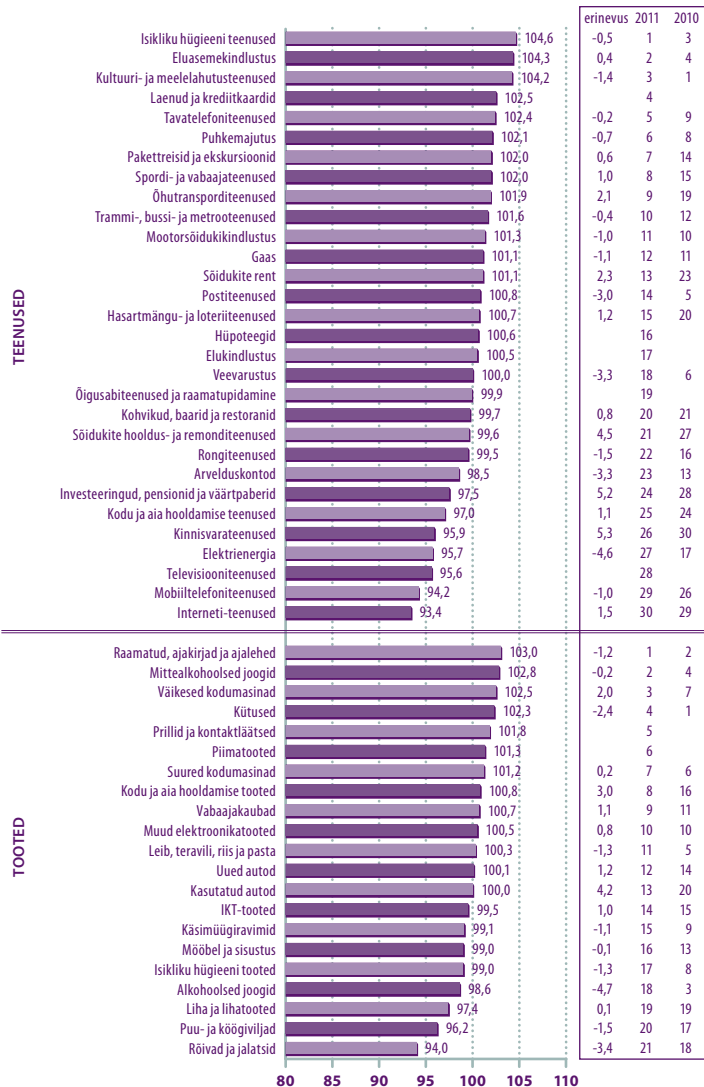
Rongiteenuste turg on Leedu pingereas 1. kohal ning see on parem kui ELi üldises pingereas. Kolm turgu (puhkemajutus, sõidukite hooldus ja remont ning veevarustus) näitasid kehvemaid tulemusi.

Toodete turgudest sai Leedus pingereas kõrgema koha IKT-toodete turg, kuid kütuste turg on eelmise aastaga võrreldes pingereas langenud.

Õhutransporditeenuste turg on 2010. aastast alates riiklikus pingereas langenud ning nüüd on see Leedu pingereas kehvemal kohal kui ELi pingereas.

Mobiiltelefoniteenuste turul on paranenud normaliseeritud MPI tulemus ning paranenud on ka selle turu positsioon pingereas võrreldes 2010. aastaga.

Kõige suuremad positiivsed muutused normaliseeritud MPI tulemustes on toimunud kahel teenuste turul: postiteenused ja hasartmängud. Vastukaluks on alates 2010. aastast halvenenud puu- ja köögiviljade turu tulemusel.



LUKSEMBURGI

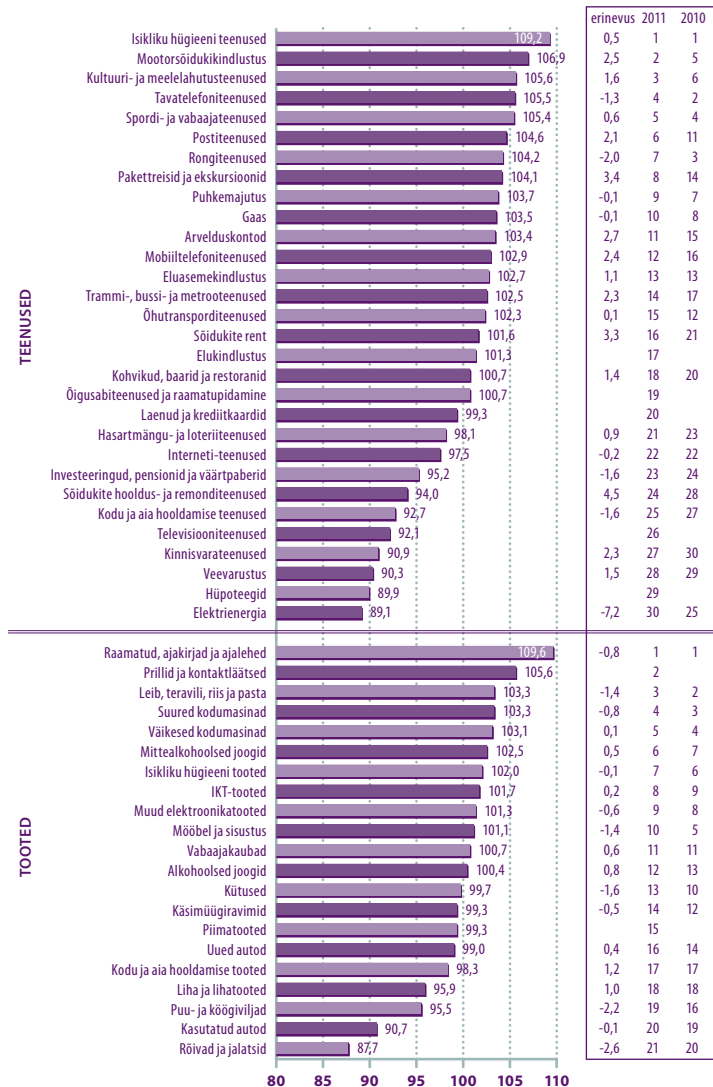
Mitu finantsteenuste turgu, eluasemekindlustuse, laenu- ja krediidi ning hüpoteekide turud on Luksemburgi pingereas kõrgemal kohal kui ELis tervikuna. Vastukaaluks asub kohvikute turg riiklikus pingereas tagapool.

Toodete turgude pingerida on võrreldav ELi pingereaga. Erandiks on kütuste turg, mis on Luksemburgi pingereas kõrgemal kohal.

Alkohoolsete jookide normaliseeritud MPI tulemus on eelmise aastaga võrreldes halvenenud ning selle tulemusena sai see turg Luksemburgi pingereas madalama koha võrreldes 2010. aasta pingereaga ja ELi 2011. aasta pingereaga.

Eelmise aastaga võrreldes on oma koha parandanud õhutranspordi-, posti- ja sõidukite renditeenuste turud. Toodete turgudest on 2010. aastaga võrreldes pingereas kõrgemal kohal isikliku hügieeni toodete turg.

Kasutatud autode ja hooldustoodete normaliseeritud MPI tulemused on paranenud, mis on andnud ka 2011. aasta pingereas parema koha. Vastupidist suundumust võib näha veevarustuse ja elektrienergia turgude puhul, kus tulemused ja positsioonid pingereas on kõrgemad kui 2010. aastal. Muid suundumusi MPI tulemustes võib näha sõidukite hoolduse, investeeringute ja kinnisvarateenuste turgude puhul, mille tulemused on 2010. aastaga võrreldes paranenud, ning postiteenuste ja pangakontode turgude puhul, mille tulemused on sama aja jooksul halvenenud. Rõivaste turu tulemused on samuti halvenenud.

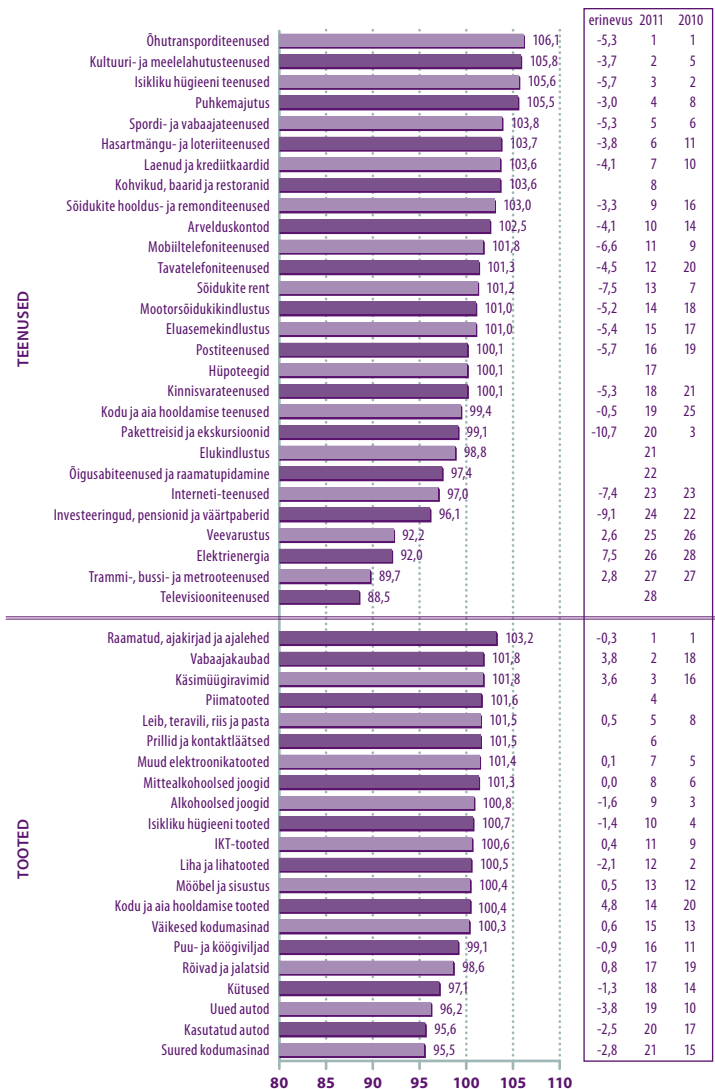


LÄTI

Lätis sai mitu teenuste turgu ELi üldise pingereaga võrreldes parema koha: tava- ja mobiiltelefoniteenuste, rongiteenuste ja pangakontode turud. Seevastu õhutransporditeenuste, kohvikute ja hasartmänguteenuste turud on pidanud oma kohalt pingereas taanduma.

Toodete turgudest sai piimatoodete turg Lätis halvema koha.

Läti pingerida on 2011. aastal 2010. aastaga võrreldes vähe muutunud. Kuid mitu normaliseeritud turu toimimise näitajat on oma kohta muutnud: sõidukite hoolduse, rendi ja pangakontode turgude tulemused on alates 2010. aastast paranenud. Rõivaste ja jalatsite ning elektrienergia turgude tulemused on muutunud kõrgemaks. See viimati nimetatud muutus järgnes elektrienergiasektoris toimunud hinnatõusu laialdasele kajastamisele meedias.



MALTA

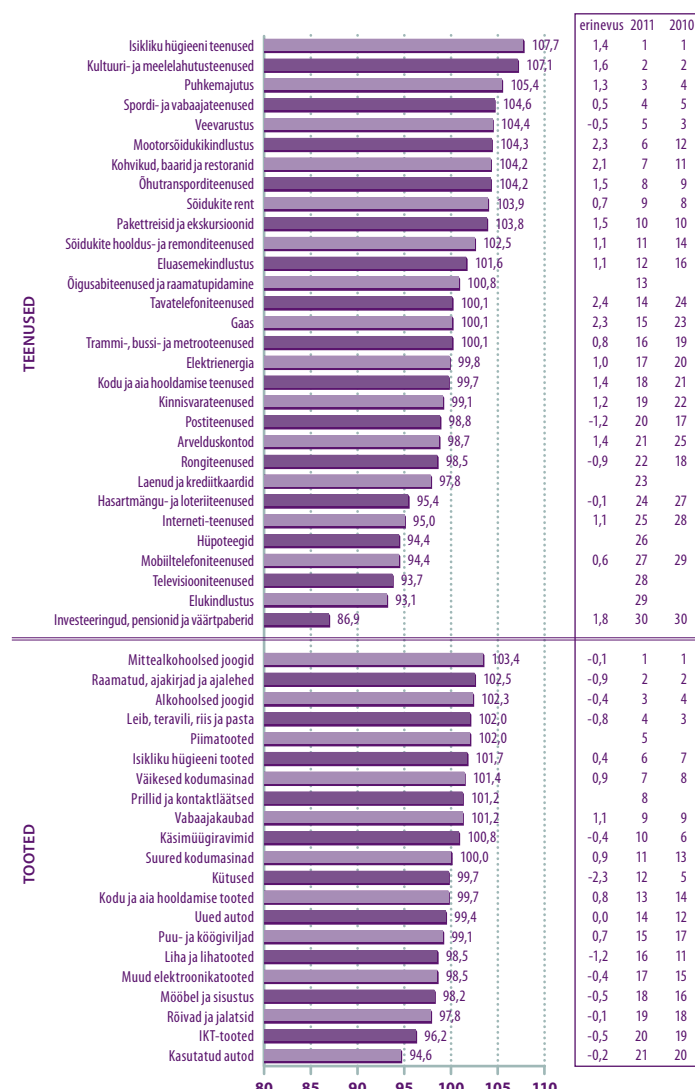
Malta said järgmised teenuste turud ELi pingereaga võrreldes parema koha: laenud ja krediit, pangakontod, mobiiltelefoniteenused, hüpoteegid ja kinnisvarateenused. Seevastu postiteenuste ja kohaliku transpordi teenuste turud said Malta kehvema koha. Toodete puhul said Malta pingereas kehvema koha nii väikeste kui ka suurte kodumasinateturud.

Normaliseeritud MPI tulemused on 2010. aastaga võrreldes paranenud käsimüügiravimite turu puhul, mis on parandanud ka selle turu kohta Malta turgude pingereas võrreldes ELi pingereaga. Paketteiside turu puhul võis näha vastupidist suundumust – turg sai kehvemaid tulemusi ja Malta pingereas kehvema koha ELi üldiste tulemustega võrreldes.

Tavatelefoniteenused said 2011. aastal 2010. aastaga võrreldes kõrgema koha. Meelelahutuskaupade turu koht pingereas paranes samuti paralleelselt MPI tulemusega.

Kuid sellised toodete turud, nagu alkohoolsed joogid ja isikliku hügieeni tooted, jäid 2011. aastal tagasihoidlikumale kohale.

Peale selle on normaliseeritud MPI tulemused paranenud elektrienergia turu puhul ning halvenenud investeeringute, Interneti-teenuste ja sõidukite rendi turgude puhul. Toodete turgudest paranes MPI tulemus kodu- ja aiahooldustoodete puhul, kuigi uute autode puhul see halvenes.



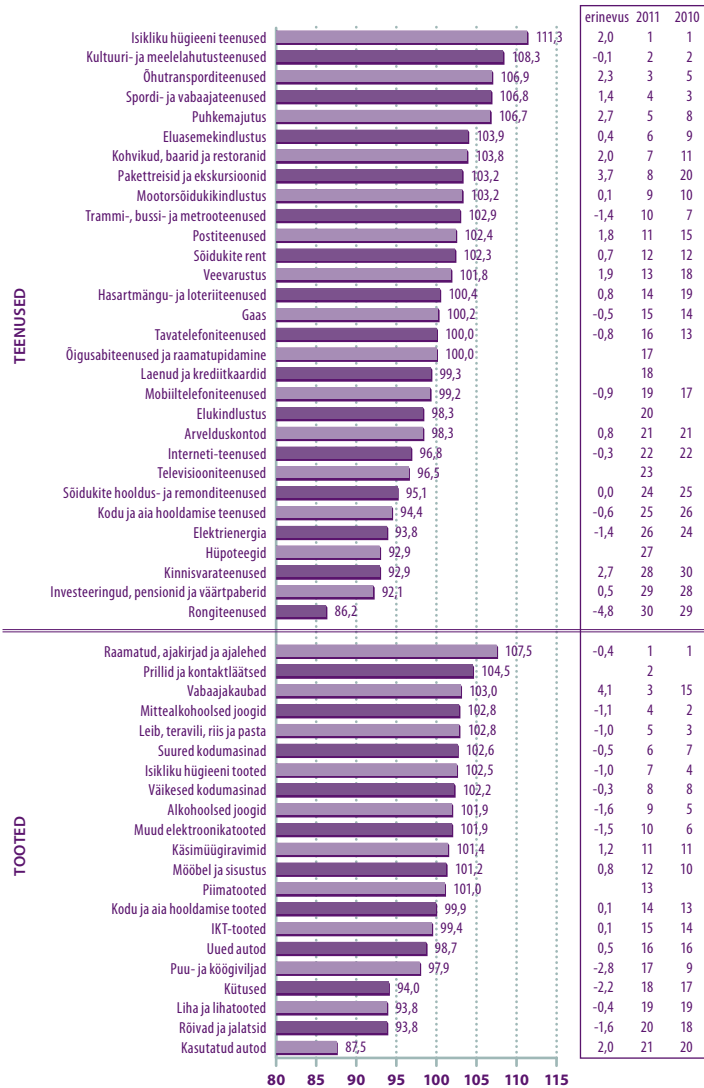
MADALMAAD

Madalmaades said järgmised teenuste turud ELi pingereaga võrreldes parema koha: veevarustus, elektrienergia ja kinnisvarateenused. Vastupidist võib öelda postiteenuste ja hasartmängude turgude kohta.

Toodete turgudest sai pingereas kõrgema koha prillide turg, samas kui mööbli ja sisustuskaupade ning muude elektroonikatoodete turud said kehvema koha.

Mootorsõidukikindlustuse turg sai pingereas 2010. aastaga võrreldes parema koha, samas kui käsimüügiravimite turg on pingereas langenud.

Tavatelefoniteenuste ja gaasi turgude positsioon on paranenud tänu sellele, et MPI tulemus on alates 2010. aastast paranenud. Vastupidine suundumus iseloomustab kütuste turgu, kus nii tulemus kui ka koht on 2011. aastal halvem. Seda võib seostada kütuse hinnatõusuga Madalmaades.



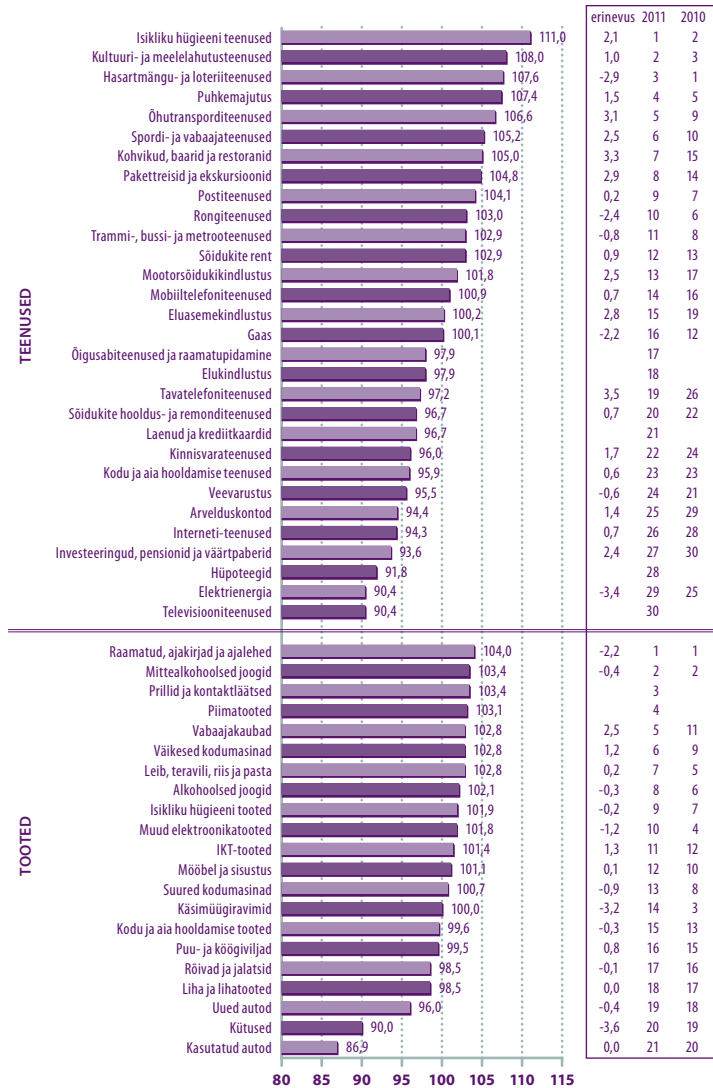
POOLA

Veevarustusega seotud teenused said Poola pingereas parema koha kui ELi pingereas, samas kui piimatoodete turg sai kehvema koha.

MPI tulemus halvenes rongiteenuste turu puhul ning see turg on Poola pingereas nüüd viimasel kohal, s.t tagapool kui ELi pingereas. Seda võib seostada Poola raudteid 2010. aasta lõpus kimbutanud tõsiste probleemidega.

Pakettreiside ja meelelahutuskaupade turgudel on paranenud MPI tulemus ning paranenud on ka nende turgude positsioon pingereas võrreldes 2010. aastaga. Vastukaaluks on puu- ja köögiviljade turu puhul halvenenud 2011. aastal nii MPI tulemus kui ka positsioon pingereas.

Peale selle on normaliseeritud MPI tulemus paranenud kinnisvarateenuste ja puhkemajutusteenuste turgude puhul.



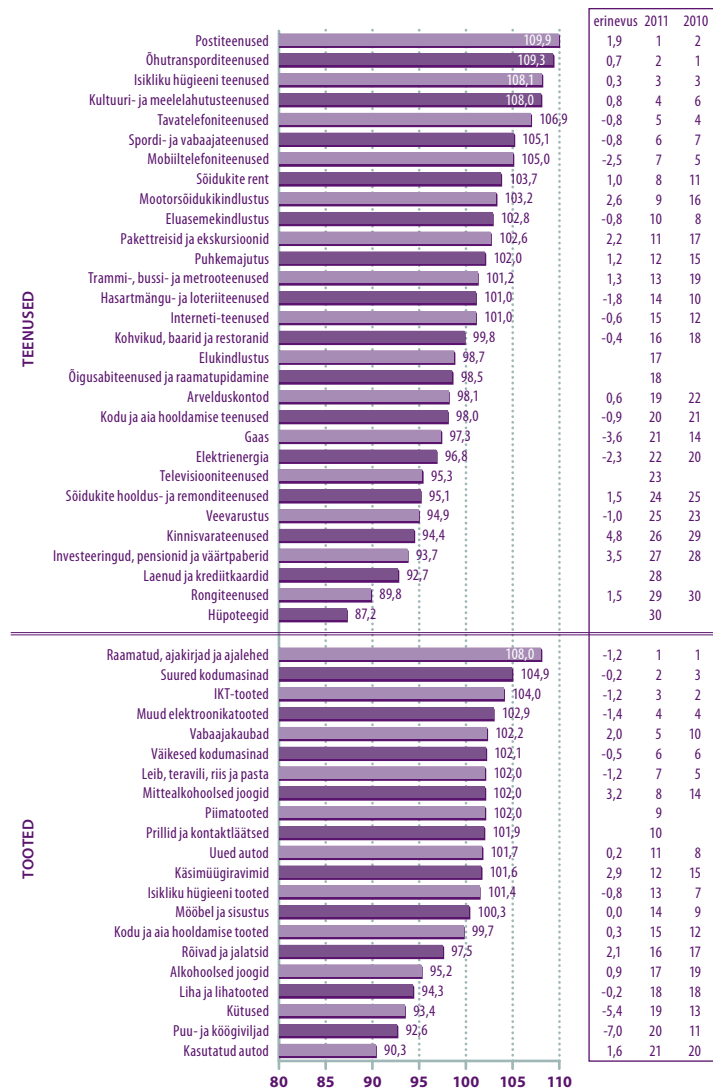
PORTUGAL

Portugalis said mobiiltelefoni- ja rongiteenuste ning hasartmängude turud ELi üldise pingereaga võrreldes parema koha.

Pakettreiside turu koht pingereas on 2011. aastal 2010. aastaga võrreldes paranenud. Toodete turgude puhul sai meelelahutuskaupade turg 2011. aasta pingereas parema koha, samas kui muude elektroonika kaupade turu koht halvenes.

Kohvikute, baaride ja restoranide ning tavatelefoniteenuste turgude toimimise näitaja tulemus on paranenud, mistõttu on paranenud ka nende turgude koht pingereas. Vastukaaluks on halvenenud käsimüügiravimite turu koht pingereas ning samal ajal on vähenenud selle turu normaliseeritud MPI tulemus.

Muid muutusi MPI tulemustes võib täheldada õhustransporditeenuste turu puhul, mis sai 2011. aastal paremaid tulemusi, ning elektrienergia turu puhul, mille tulemused on eelmise aastaga võrreldes halvenenud. Samuti on 2010. aastaga võrreldes halvenenud ka kütuste turu toimimise näitaja tulemus.



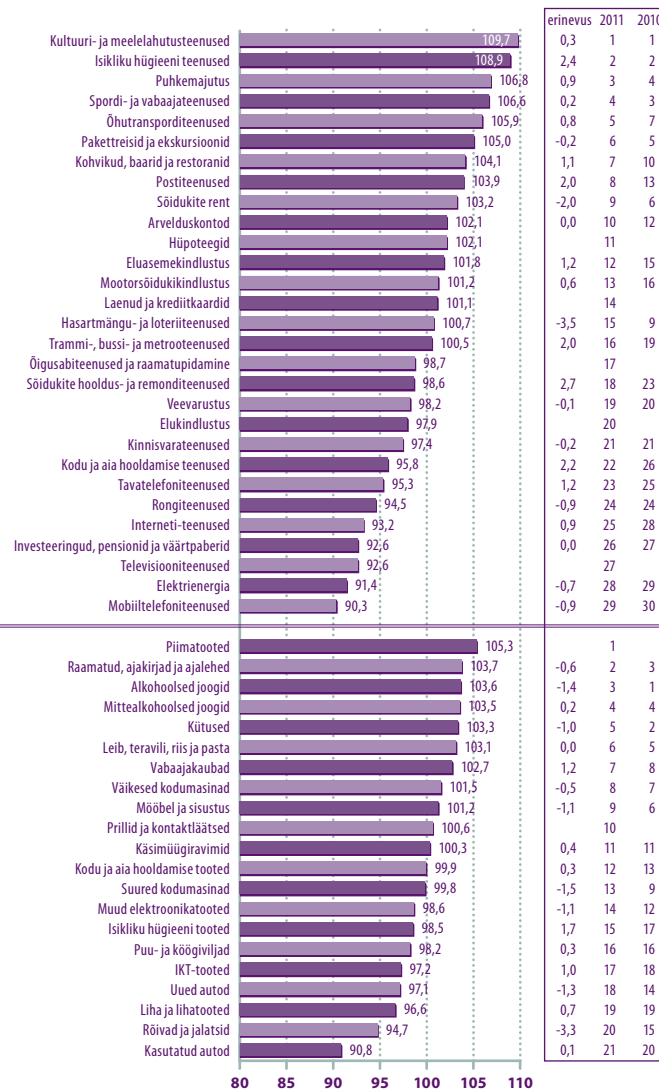
RUMEENIA

Mobiiltelefoni- ja Interneti-teenuste turud said Rumeenia pingereas kõrgema koha kui üldises pingereas, kuid rongiteenusete turg sai üldisest kohast madalama koha. Rumeenias said järgmised toodete turud ELI pingereaga võrreldes parema koha: suure kodumasinad ja muud elektroonikatooted ning IKT-tooted. Seevastu alkohoolsete jookide turg sai kehvema koha.

Võrreldes eelmise aastaga parandasid mootorsõidukikindlustuse, paketteiside ja kohaliku transpordi turud 2011. aastal oma koha. Isikliku hügieeni toodete turg langes pingereas võrreldes eelmise aastaga.

Gaasi ja mootorsõidukikütuste turud said pingereas eelmise aastaga võrreldes kehvema koha ning jäid ka MPI tulemuste poolest varasemale tulemusele alla. Sama suundumust võib märgata puu- ja köögiviljade turu puhul ning seda võib seostada kodumaise tootmise vähenemisega.

Kuid mittealkohoolsete jookide puhul paranes 2010. aastast alates nii MPI tulemus kui ka koht pingereas.



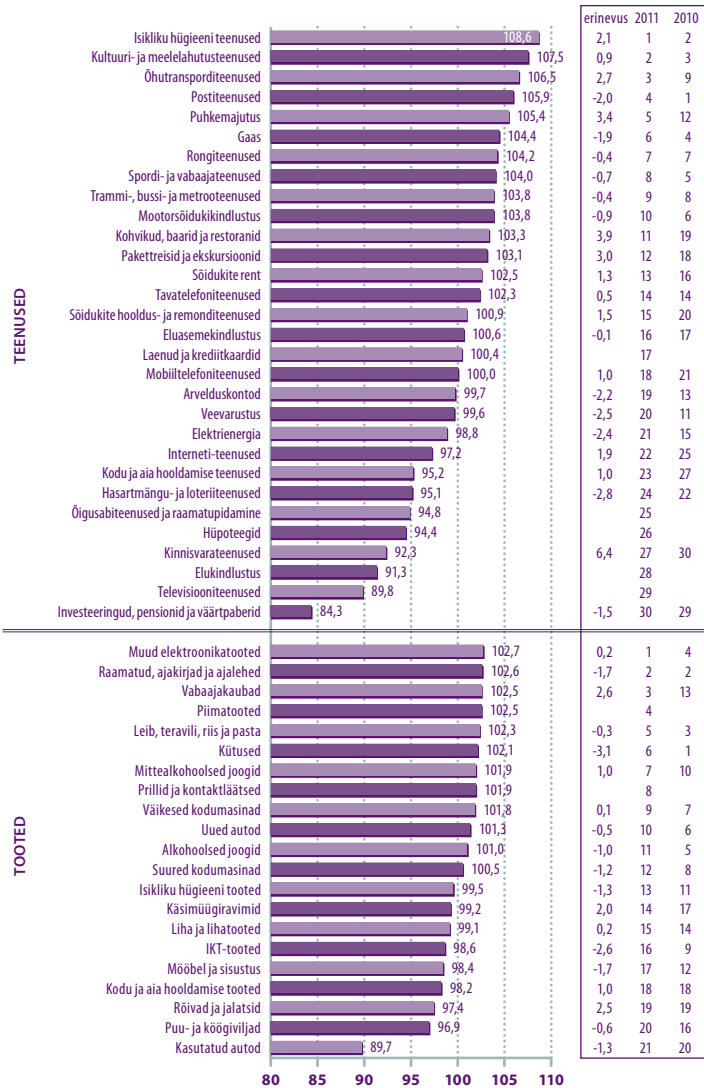
ROOTSI

Pangakontode, hüpotekide ja kinnisvarateenusete turud said Rootsi pingereas kõrgema koha kui ELi pingereas, kuid tavatelefoniteenusete turg sai üldisest kohast madalama koha.

Toodete turgudest näitasid paremaid tulemusi kütuste ja alkohoolsete jookide turud ning isikliku hügieeni toodete turu tulemused jäid ELi üldisele tulemusele alla.

2011. aastal sai postiteenusete turg 2010. aastaga võrreldes parema koha ning suure kodumasinade turg tuli varasemaga võrreldes kehvemale kohale.

2010. aastaga võrreldes muutusid nii koht pingereas kui ka MPI tulemused kolme turu puhul – sõidukite hooldus- ja remonditeenusete turu puhul mõlemad paranesid, samas kui hasartmängude ning rõivaste ja jalatsite turgude puhul jäid need varasematest tulemustest ja kohtadest kehvemaks.



SLOVEENIA

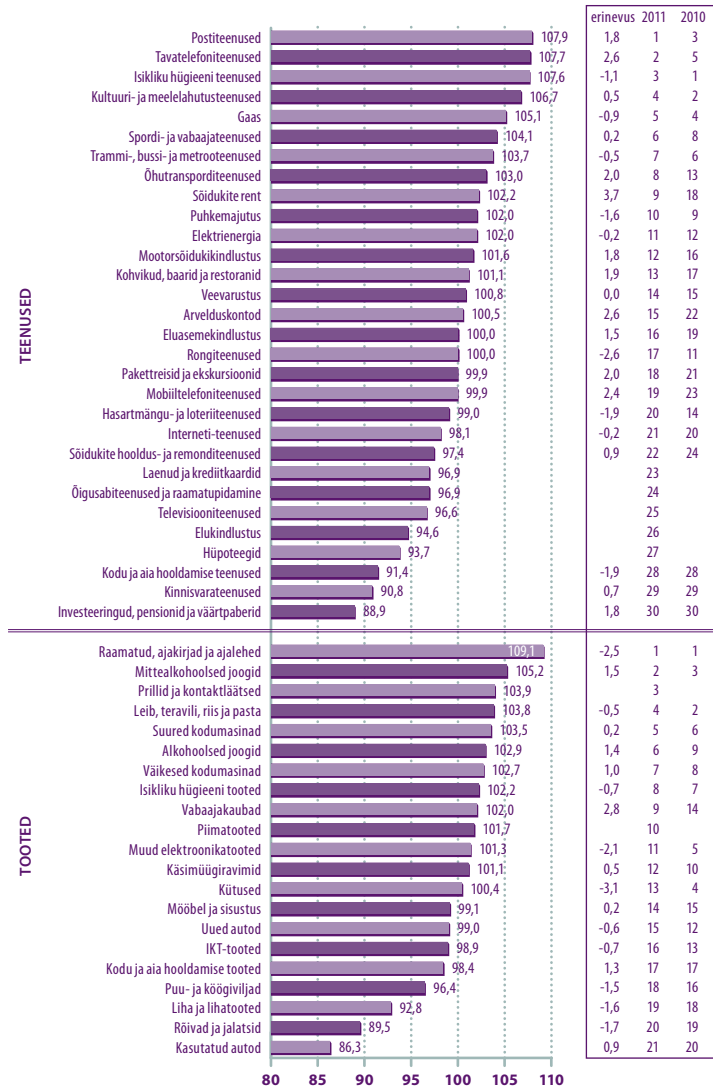
Rongiteenuste ja gaasi turud said Sloveenia pingereas kõrgema koha kui üldises pingereas, kuid hasartmängude ning õigusabiteenuste ja raamatupidamise turud said üldisest kohast madalama koha.

Toodete turgudest said elektroonikatoodete turg ja kütuste turg parema koha kui ELi üldises pingereas.

Eelmise aastaga võrreldes paranes kohvikute, baaride ja restoranide, puhkemajutusasutuste ning pakettreiside turgude puhul nii nende koht pingereas kui ka nende MPI tulemus. Vastukaaluks aga on veevarustuse, elektrienergia ja pangakontodega seotud teenuste turgude olukord halvenenud.

Ka mõni toodete turg sai varasemaga võrreldes pingereas teistsuguse koha: meelelahutuskapade turg parandas oma positsiooni ning IKT-toodete ja alkohoolsete jookide turud langesid pingereas.

Kinnisvarateenuste MPI tulemus paranes varasemaga võrreldes, kuid kütuste turgu tulemus halvenes.



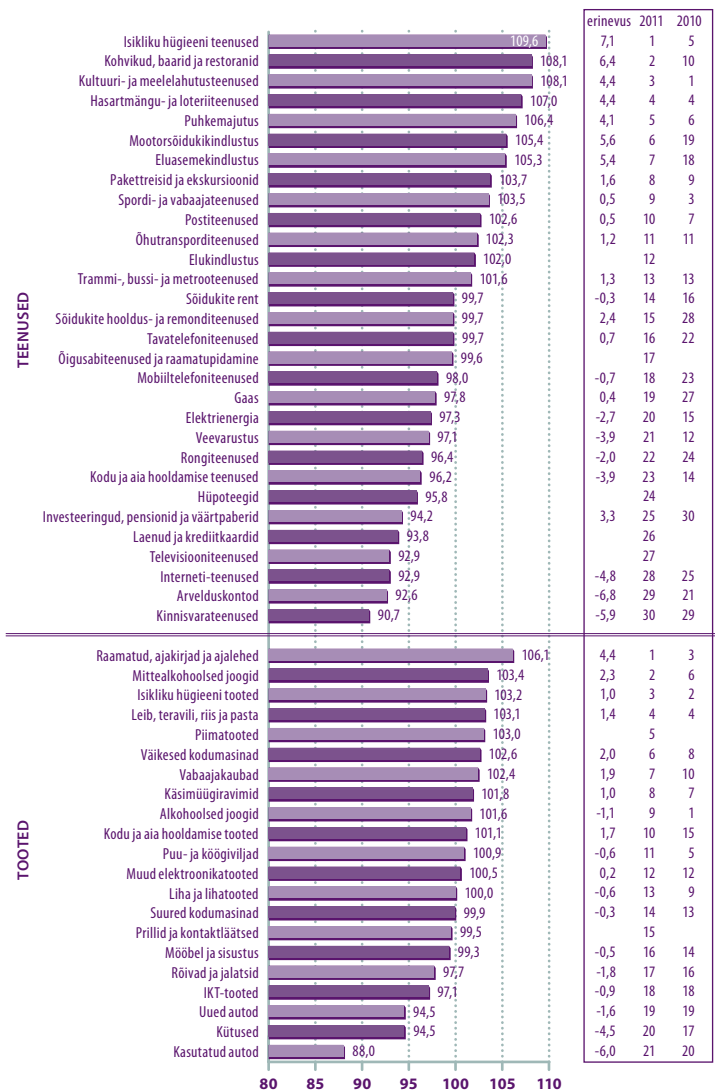
SLOVAKKIA

Slovakkias sai mitu energiategenuste turgu ELi üldise pingereaga võrreldes parema koha – nt tavatelefoniteenuste, gaasi ja elektrienergia turud. Pakettreiside ja hasartmängude turud jäid üldise taseme võrreldes siiski tahapoole. Üks toodete turg, nimelt kütuste turg, sai Slovakkia pingereas parema koha võrreldes üldise pingereaga. Eelmise aastaga võrreldes nii MPI tulemus kui ka koht pingereas.

Samuti said sellel aastal halvema koha hasartmängude ja elektroonikatoodete turud.

Tavatelefoniteenuste normaliseeritud MPI tulemus on eelmise aastaga võrreldes paranenud, kuid raamatute ja ajakirjade turgu tulemus on halvenenud.

Sõidukite rendi ja pangakontodega seotud teenuste puhul on 2010. aastaga võrreldes paranenud nii nende MPI tulemus kui ka positsioon pingereas. Rongiteenuste turgu puhul on suundumus vastupidine ning nii MPI tulemus kui ka koht pingereas on halvenenud.



ÜHENDKUNINGRIIK

Elukindlustus- ja hasartmänguteenuste turud said Ühendkuningriigi pingereas kõrgema koha kui ELi üldises pingereas. Toodete turgudest said parema koha isikliku hügieeni toodete ning puu- ja köögiviljade turud, samas kui prillide ja kontaktläätsede turu koht oli kehvem.

Kohvikute, baaride ja restoranide turu MPI tulemus on paranenud. Samuti on see turg 2010. aastaga võrreldes tõusnud pingereas ning on nüüd Ühendkuningriigi pingereas kõrgemal kohal kui ELi pingereas. Vastukaaluks on pangakontode turu MPI tulemus ja koht eelmise aastaga võrreldes halvenenud ning selle turu koht pingereas on nüüd kehvem kui ELi pingereas. Seda võib seostada finantskriisiga ja selle kriisi mõjuga pangandussektorile.

Eelmise aastaga võrreldes on neli teenuste turgu oma positsiooni parandanud: mootorsõidukikindlustus, eluasemekindlustus, sõidukite hooldus- ja remont ning gaas. Veevarustuse turu positsioon pingereas on sama aja jooksul halvenenud.

Kaks toodete turgu, nimelt hooldustooted ja alkohoolsed joogid, on eelmise aastaga võrreldes oma kohalt langenud.

Isikliku hügieeni ja sõidukite kindlustusteenuste turgude normaliseeritud MPI tulemused olid eelmise aastaga võrreldes paremad, kuid kinnisvarateenuste turu tulemused halvenesid. Viimati nimetatud muutuse võisid põhjustada probleemid eluasemeturul. Samal ajal on raamatute ja ajakirjade turu tulemused paranenud, kuid kasutatud autode ja kütuste turgudel on olukord halvenenud.

III LISA – TURGUDE NIMETUSED

Turu nimetus	Kirjeldus
Õhutransporditeenused	Lennufirmad
Alkohoolsed joogid *	Kanged alkohoolsed joogid, vein, õlu (v.a joogid kohvikutes, baarides ja restoranides)
Raamatud, ajakirjad ja ajalehed	Raamatud, ajakirjad, ajalehed, kirjatartbed, perioodikaväljaanded (v.a postisaadetised)
Leib, teravili, riis ja pasta	Toit – leib ja teravili, riisijahu, pagaritooted, pitsa, pasta
Kohvikud, baarid ja restoranid	Restoranid ja baarid, kohvikud, einelad, sööklad, kiirsöögikohad, kõrtsid, liikuvad toidu müügikohad, ööklubid, diskoteegid, jmt
Rõivad ja jalatsid	Rõivad (s.h mõõtu õmmeldud kaubad) ning jalatsid, lasterõivad, naisterõivad, meesterõivad, spordirõivad, mütsid, kangad, karusnahad, kaitserõivastus, käekotid ja aksessuaarid, lastejalatsid, naistejalatsid, meestejalatsid, spordijalatsid jmt
Kultuuri- ja meelelahutusteenused	Teatrid, kinod, muuseumid, loomaaiad, lõbustuspargid, piletimüügiteenused jmt
Arvelduskontod *	Arvelduskontod, deebetkaardid
Piimatooted °	Piim, juust, jogurt, koor jne
Elektrienergia	Elektrienergia
Tavatelefoniteenused	Tavatelefoniteenused, telekommunikatsiooniteenused jmt
Puu- ja köögiviljad	Toit – puu- ja köögiviljad.
Kütused *	Mootorsõidukikütused, bensiin ja diislikütus.
Mööbel ja sisustus	Pehme mööbel, kõva mööbel, voodid ja madratsid, köögimööbel, sisseehitatud mööbel, vannitoasisustus, antiikmööbel, nahkmööbel, hällid, söötmistoolid, muu lastetoamööbel, aiämööbel, muu mööbel, põrandakatted (vaibad, matid ja kohtvaibad, laminaatparketid, keraamilised plaadid, laudpõrandad, linoleum, alusmaterjalid, muu), kodutekstiilid (voodipesu, padjad, kardinad ja rulood, mööblikangad, muu), klaasid, lauanõud ja majapidamisriistad (keraamilised nõud, köögiriistad ja serveerimisriistad, klaasid, muu)
Hasartmängu- ja loteriiteenused	Hasartmängu-, loterii- ja kihlveoteenused (loteriid, kasiinod, Interneti või mobiiltelefoni vahendusel mängitavad hasartmängud, muu)
Gaas	Gaas
Prillid ja kontaktläätsed °	Prillid, kontaktläätsed, päikesepriidid jmt
Puhkemajutus	Hotellid ja muu puhkemajutus (nt voodikohta ja hommikusööki pakkuvad asutused, noortehotelid) ning haagiselamute ja telkimisplatsid
Eluasemekindlustus	Eluasemekindlustus.
Kodu ja aia hooldamise tooted	Koduhoolduse ja remondikaubad, meisterdamismaterjalid (v.a värv ja seinakatted), värv, seinakattematerjalid, piirded, kuurid, elektritööriistad (nt drellid, mootorsaad), mitteelektrilised tööriistad, aiatööriistad/-vahendid (mitteelektrilised), muruniidukid, jmt
Kodu ja aia hooldamise teenused	Koduhooldus- ja remonditeenused, katusetööd, sisekujundusteenused, torulukksepa- ja torutööd, põrandakattematerjalide paigaldamine, keskküttesüsteemid (paigaldamine ja hooldus), elektritööd ja -seadmed, müürsepatreenused, puusepatööd, maalritööd, klaasimistööd, raudtööd, aednikutööd, puukirurgia, asfalteerimis- ja sillutustööd ning sisseehitatud köögimööbli, isolatsiooni, valvesüsteemide, seinakattematerjalide, niiskustõkke, päikesekütte ja vihmaveerennide paigaldamine, korstnapühkimistööd, põrandate vahetamine, vannitubade ehitamine, basseinitööd jmt
IKT-tooted	Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) kaubad, personaalarvutid, ise konstrueeritavad arvutid, lisaseadmed, printerid ja skännerid, mängukonsoolid, kaasaskantavad mängu-seadmed, arvutitarkvara, tarkvara värskendused, sülearvutid, märkmikarvutid ja tahvelarvutid, pihuarvutid ja nutitelefoniid, mobiiltelefoniseadmed, tavatelefoniseadmed, modemid, dekodeerid, jmt
Interneti-teenused	Interneti-teenused
Investeeringud, pensionid ja väärtpaberid	Pangainvesteeringud, erasektori pensionifondid ja väärtpaberid, pakettinvesteeringud, portfelli- ja fondihaldus, erasiku pensionid, börsimaakleri teenused ja tuletisväärtpaberid

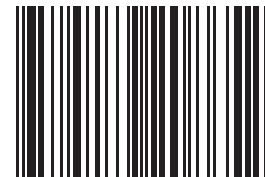
Turu nimetus	Kirjeldus
Suured kodumasinad	Suured kodumasinad, elektripliidid, külmikud ja sügavkülmikud, pesumasinad, trummelkuivatid, pesumasin-kuivatid (kombineeritud), nõudepesumasinad, teistsaldatavad kütteseadmed, kütteseadmed, tolmuimejad, mikrolaineahjud, õmblusmasinad, teistsaldatavad kütteseadmed, jmt
Õigusabiteenused ja raamatupidamine °	Advokaadid, õigusabi, raamatupidajad, maksunõustajad, audiitorid, teised
Vabaajakaubad *	Muusikariistad, mänguasjad, mängud (mitte digitaalsed), CDd, DVDd, heli- ja videolindid, arvuti- ja videomängud, hobikaubad (nt margid, mudelautod jne), v.a CD- ja DVD-mängijad, mängukonsoolid jmt
Elukindlustus °	Eraisiku elukindlustus, mis annab rahalist kasu kindlaksmääratud isikule kindlustatu surma korral, sealhulgas kapitalikindlustus ja annuitedid
Laenud ja krediitkaardid	Laenud, pangakrediit, krediitkaardid, kliendikaardid, tarbijakrediit, uuenev krediit
Liha ja lihatooted	Lamba-, vasika-, sea-, looma-, linnu-, kitse- ja lambaliha jmt
Mobiiltelefoniteenused	Mobiiltelefoniteenused, telefoniteenused, SMSid, jmt
Hüpoteegid °	Pangandus – hüpoteegid
Uued autod	Uued autod
Käsimüügiravimid	Käsimüügiravimid
Mittealkohoolsed joogid *	Kohv, tee, kakao, mineraalvesi, karastusjoogid, puu- ja köögiviljamahl (v.a kohvikutes, baarides ja restoranides pakutavad joogid)
Muud elektroonikatooted	Elektroonikakaubad (mitte-IKT-tooted/meelelahutuslikuks otstarbeks mittemõeldud kaubad), DVD-mängijad ja -salvestajad, videokassetimängijad, televisiorid, CDd, HiFi meediamängijad, mitteetsaldatavad CD-, audio-video- ja meediamängijad, kaasaskantavad raadiod, kaamerad, videokaamerad. Fotoseadmed, (tühjad) CDd ja DVDd, (tühjad) audio-videokassetid jmt
Pakettreisid ja ekskursioonid	Pakettreisid, ekskursioonid jmt
Isikliku hügieeni tooted	Tualett-tarbed ja elektriseadmed, kosmeetika, tualett-tarbed (sealhulgas salvärätikud), parukad, juuksehooldustooted, tualettveed, elektrilised habemeajajad ja juukselõikurid, föönid, lokitangid ja soengukammid jmt
Isikliku hügieeni teenused *	Juuksuriteenused, dieedikeskused, iluteenused, juukseravi, iluravi, küünehooldus, spaad, saunad, aurusaunad
Postiteenused	Postipakid, kiripost, perioodika, markide emiteerimine ja müük
Kinnisvarateenused *	Kinnisvaramaaklerid ja üürileandjad
Kasutatud autod	Kasutatud autod
Väikesed kodumasinad	Väikesed kodumasinad, toidutöötlemiseadmed, kohvimasinad, rösterid, grillid jmt
Spordi- ja vabaajateenused	Terviseklubid ja spordisaalid, spordirajatised, spordiinstruktorid (v.a mittetuluslikud spordiklubid või tegevus, mis toimub mittetuluslikel vabatahtlikel alustel)
Rongiteenused	Raudteed
Trammi-, bussi- ja metrooteenused	Tramm, buss, metroo ja allmaaraudtee.
Televisiooniteenused °	Televisiooni abonement (v.a litsentsitasud), kaabeltelevisiooni abonement, satelliittelevisiooni abonement, digitaalse maapealse televisiooni abonement, televisiooniabonement telefonivõrgu/modemi/Interneti kaudu ja muud sellised teenused, mille kohta on sõlmitud püsileping (abonement), v.a avalik-õiguslike kanalite litsentsitasud
Mootorsõidukikindlustus	Kindlustus – transport, autod, muud maanteesõidukid, paadid, lennukid
Sõidukite rent	Autorent, mootorrattarent, kaubikute rent, haagise rent, paadi rent, muu rent
Sõidukite hooldus- ja remonditeenused	Sõidukite ja muude transpordivahendite hooldus ja remont, frantsiisilepingu alusel tegutsevad autoremonditöökojad või esindused, sõltumatud remonditöökojad, maanteeabi jmt
Veevarustus	Veevarustus

Tärniga (*) tähistatud turgude määratlust on 2011. aastal veidi muudetud. Kraadimärgiga (°) tähistatud turud on kas uued või neid ei ole võimalik 2010. aastaga võrrelda.



Väljaannete talitus

ISBN 978-92-79-20865-2



9 789279 208652