

## II

(Actes non législatifs)

## RECOMMANDATIONS

## RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 12 mai 2010

relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes

(2010/304/UE)

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 292,

considérant ce qui suit:

- (1) Dans les conclusions de la présidence du 14 décembre 2007, le Conseil européen a accueilli avec satisfaction le document de réexamen du marché unique, qui préconise notamment une action politique et réglementaire à l'échelle de l'Union permettant de mieux comprendre l'évolution du marché intérieur du point de vue des consommateurs à travers l'élaboration d'outils et d'indicateurs, tels que les réclamations des consommateurs, par exemple.
- (2) Dans sa résolution du 18 novembre 2008 relative au tableau de bord des marchés de consommation, le Parlement européen a invité la Commission et les États membres à œuvrer en faveur de l'harmonisation des systèmes de classification des réclamations utilisés par les autorités compétentes et les services d'aide aux consommateurs dans les États membres en vue de la création d'une base de données des réclamations des consommateurs à l'échelle de l'Union. Dans sa résolution du 9 mars 2010 relative à la protection des consommateurs, le Parlement européen a invité tous les organismes de traitement des plaintes à adopter la méthodologie harmonisée de classification et de signalement des réclamations proposée par la Commission.
- (3) Dans la communication de la Commission du 13 mars 2007 intitulée «Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013 – responsabiliser le consommateur, améliorer son bien-être et le protéger efficacement»<sup>(1)</sup>, une des priorités fixées était l'amélioration du suivi des marchés de consommation et des politiques nationales en faveur des consommateurs, un outil de surveillance des réclamations des consommateurs devant notamment être mis au point à cet effet.
- (4) Conformément à l'article 16 du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs») <sup>(2)</sup>, les États membres doivent élaborer, en coopération avec la Commission, un cadre commun pour le classement des réclamations des consommateurs. À cet effet, il est approprié d'introduire une méthode harmonisée, qu'utiliseront les organismes de traitement des réclamations dans l'Union pour classer les réclamations des consommateurs et communiquer les données y afférentes à la Commission. L'amélioration du suivi du fonctionnement du marché commande que cette méthode soit étendue aux demandes des consommateurs,

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE RECOMMANDATION:

1. Les organismes de traitement des réclamations – autorités de protection des consommateurs ou de réglementation des États membres, organisations de défense des consommateurs, organismes de résolution extrajudiciaire des litiges, comités de réclamation, médiateurs indépendants institués par les pouvoirs publics, services analogues à une médiation indépendante créés par des professionnels ou organismes d'auto-contrôles sectoriels – devraient appliquer la présente recommandation conformément à ses points 2 à 9 et sans préjudice du devoir de confidentialité auquel ils sont éventuellement tenus à toute publicité commerciale destinée aux consommateurs et aux contrats de vente et de service relatifs à des biens et à des services conclus entre des professionnels et des consommateurs.
2. Aux fins de la présente recommandation, on entend par:
  - a) «consommateur»: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

<sup>(1)</sup> COM(2007) 99 final.

<sup>(2)</sup> JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

- b) «réclamation du consommateur»: une déclaration actant auprès d'un organisme de traitement des réclamations le mécontentement exprimé par un consommateur envers un professionnel, en particulier dans le cadre de la promotion, de la vente ou de la fourniture d'un bien ou d'un service, dans le cadre de l'utilisation d'un bien ou d'un service, ou d'un service après-vente;
- c) «demande du consommateur»: une demande d'information ou de conseil ne constituant pas une réclamation, introduite par un consommateur auprès d'un organisme de traitement des réclamations à propos d'un bien ou d'un service promu, vendu ou fourni, de l'utilisation d'un bien ou d'un service, ou d'un service après-vente;
- d) «professionnel»: toute personne physique ou morale qui, à l'occasion de la promotion, de la vente ou de la fourniture d'un bien ou d'un service, agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et toute personne agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel;
- e) «organisme de traitement des réclamations»: tout organisme chargé de recueillir les réclamations des consommateurs, de tenter d'y apporter une solution, de prodiguer des conseils ou de fournir des informations aux consommateurs en matière de réclamations ou de demandes, intervenant en tant que tierce partie dans les réclamations ou demandes soumises par les consommateurs à propos de professionnels; cette définition exclut les mécanismes de traitement des réclamations des consommateurs exploités par des professionnels pour traiter les demandes et les réclamations directement avec le consommateur ainsi que les mécanismes fournissant des services de traitement des réclamations exploités par un professionnel ou pour le compte de celui-ci.
3. Les organismes de traitement des réclamations devraient collecter et consigner au moins les données recommandées suivantes:
- les informations générales suivantes, conformément aux champs de données définis à la section A, sous-section I, de l'annexe, pour les réclamations:
    - le pays du consommateur;
    - le pays du professionnel;
    - la dénomination de l'organisme de traitement des réclamations;
    - le motif du contact pris par le consommateur (réclamation ou demande);
    - la date de réception de la réclamation ou de la demande;
    - la méthode de vente, à l'exclusion des sous-catégories 61.1 à 61.15;
  - les informations sectorielles conformément à la section B de l'annexe, au moins jusqu'au niveau 2 pour les réclamations;
  - la nature des informations relatives à la réclamation conformément à la section C de l'annexe, au moins jusqu'au niveau 1 pour les réclamations.
4. Les organismes de traitement des réclamations sont encouragés à recueillir et à consigner les données complémentaires suivantes:
- des informations relatives à la méthode de vente, sous-catégories 61.1 à 61.15 conformément à la section A, sous-section I de l'annexe, pour les réclamations;
  - les informations générales suivantes, conformément aux champs de données définis à la section A, sous-section II, de l'annexe, pour les réclamations:
    - la méthode de publicité;
    - le moyen de paiement;
    - le nom (ou la dénomination) du professionnel;
    - la valeur de la transaction;
    - la valeur de la perte subie par le consommateur;
  - la nature des informations relatives à la réclamation conformément à la section C de l'annexe, jusqu'au niveau 2 pour les réclamations;
  - des informations relatives aux demandes.
5. Les organismes de traitement des réclamations peuvent collecter des informations complémentaires désagrégées au-delà des niveaux décrits aux points 3 et 4, sous réserve de la cohérence avec les champs de données décrits auxdits points.
6. Les organismes de traitement des réclamations devraient communiquer à la Commission une fois par an, dans les meilleurs délais après la fin de chaque année calendaire, toutes les données visées au point 3.
7. Les organismes de traitement des réclamations sont encouragés à communiquer à la Commission une fois par an, dans les meilleurs délais après la fin de chaque année calendaire, toutes les données visées au point 4, à l'exception des données relatives au «nom du professionnel» (ou à sa dénomination) visées au point 4, b), iii).
8. Les organismes de traitement des réclamations devraient communiquer les données en application des points 6 et 7 selon des modalités assurant l'identification distincte des données fournies pour chaque réclamation, en vue de l'agrégation de données provenant de plusieurs organismes de traitement des réclamations et de la publication de ces données par la Commission d'une façon qui permette des comparaisons entre tous les champs de données prévus dans la présente recommandation.

9. L'éventuel traitement de données à caractère personnel doit être conforme, s'il y a lieu, aux législations nationales transposant la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données <sup>(3)</sup>, ou au règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données <sup>(4)</sup>. Il y a lieu d'appliquer le principe de la minimisation des données, c'est-à-dire de limiter le traitement aux seules données strictement nécessaires aux fins de la communication des réclamations et demandes des consommateurs (au sens du point 1 de la présente recommandation). Dans la mesure du possible, les données à caractère personnel figurant dans des réclamations et demandes de consommateurs devraient être anonymisées.

Fait à Bruxelles, le 12 mai 2010.

*Par la Commission*  
John DALLI  
*Membre de la Commission*

---

<sup>(3)</sup> JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

<sup>(4)</sup> JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

## ANNEXE

## SECTION A

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

## Sous-section I — données et champs recommandés

## 1. Pays du consommateur

Pays de résidence du consommateur:

11 Belgique	22 Chypre	33 Slovénie
12 Bulgarie	23 Lettonie	34 Slovaquie
13 République tchèque	24 Lituanie	35 Finlande
14 Danemark	25 Luxembourg	36 Suède
15 Allemagne	26 Hongrie	37 Royaume-Uni
16 Estonie	27 Malte	38 Islande
17 Irlande	28 Pays-Bas	39 Liechtenstein
18 Grèce	29 Autriche	40 Norvège
19 Espagne	30 Pologne	41 Suisse
20 France	31 Portugal	42 Autre
21 Italie	32 Roumanie	43 Inconnu

2. Pays du professionnel <sup>(1)</sup>

Pays d'établissement du professionnel:

11 Belgique	23 Lettonie	34 Slovaquie
12 Bulgarie	24 Lituanie	35 Finlande
13 République tchèque	25 Luxembourg	36 Suède
14 Danemark	26 Hongrie	37 Royaume-Uni
15 Allemagne	27 Malte	38 Islande
16 Estonie	28 Pays-Bas	39 Liechtenstein
17 Irlande	29 Autriche	40 Norvège
18 Grèce	30 Pologne	41 Suisse
19 Espagne	31 Portugal	42 Autre
20 France	32 Roumanie	43 Inconnu
21 Italie	33 Slovénie	44 Sans objet
22 Chypre		

## 3. Dénomination de l'organisme de traitement des réclamations

31 Texte libre

## 4. Motif du contact pris par le consommateur

41 Réclamation                      42 Demande

## 5. Date du contact pris par le consommateur

Date à laquelle la réclamation ou la demande a été consignée pour la première fois par l'organisme de traitement des réclamations:

51 AAAA-MM-JJ

(1) Dans le cas du transport aérien, conformément au règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1), le pays concerné est l'État membre compétent pour connaître des incidents relatifs à tout vol en provenance d'aéroports situés sur son territoire, ainsi qu'aux vols de transporteurs de l'Union en provenance de pays tiers à destination desdits aéroports.

**6. Méthode de vente**

Méthode de vente à la base de la transaction:

- 61 Contact direct avec le client (établissement où la transaction a été effectuée, y compris les magasins)
  - 61.1 Supermarché, hypermarché
  - 61.2 Magasin discount
  - 61.3 Grand magasin (à rayons multiples)
  - 61.4 Point de vente d'une chaîne de distribution
  - 61.5 Magasin de détail
  - 61.6 Petit magasin, boutique
  - 61.7 Marchand de fruits et légumes, magasin de nuit
  - 61.8 Marché de rue, magasin agricole
  - 61.9 Station d'essence
  - 61.10 Bureau (y compris les banques et autres institutions financières)
  - 61.11 Agence de voyage, bureau de voyageur
  - 61.12 Hôpital, clinique
  - 61.13 Établissement d'enseignement
  - 61.14 Établissement de sports et de loisirs
  - 61.15 Autre type d'établissement
- 62 Vente à distance (téléphonique ou postale, par exemple), à l'exclusion du commerce en ligne ou mobile et des enchères en ligne
- 63 Commerce en ligne, à l'exclusion du commerce mobile et des enchères en ligne
- 64 Commerce mobile
- 65 Marché, foire ou salon professionnel
- 66 Enchères
- 66 Enchères en ligne
- 68 Vente en dehors des établissements commerciaux (hors locaux)
- 69 Autre méthode de vente
- 70 Inconnue
- 71 Sans objet

**Sous-section II — données et champs complémentaires****7. Méthode de publicité**

Méthode utilisée pour promouvoir le bien ou le service auprès du consommateur:

- 71 Contact direct
- 72 Appel téléphonique
- 73 SMS
- 74 Publicité audiovisuelle (TV, etc.)
- 75 Imprimé (journal, brochure, dépliant, etc.)

- 76 Internet (site web)
- 77 Courrier électronique
- 78 Radio
- 79 Publicité extérieure (publicité fixe, sur des panneaux publicitaires, par exemple, ou mobile, sur des véhicules, par exemple)
- 80 Autre
- 81 Inconnue
- 82 Sans objet

#### 8. Moyens de paiement

Moyen par lequel le paiement a été exécuté pour conclure la transaction:

- 81 Comptant
- 82 Carte de débit
- 83 Carte de crédit
- 84 Chèque (papier), bon d'achat (papier) et chèque de voyage (papier)
- 85 Virement
- 86 Débit direct
- 87 Monnaie électronique
- 88 Remise de fonds
- 89 Carte prépayée
- 90 Paiement par téléphone portable (par SMS, par exemple)
- 91 Autre
- 92 Inconnu
- 93 Sans objet

#### 9. Nom (ou dénomination) du professionnel

Nom (ou dénomination) du professionnel impliqué dans la réclamation du consommateur:

- 91 Texte libre
- 92 Inconnu(e)

#### 10. Monnaie

- |         |         |                |
|---------|---------|----------------|
| 101 EUR | 107 LVL | 113 ISK        |
| 102 BGN | 108 LTL | 114 CHF        |
| 103 CZK | 109 PLN | 115 NOK        |
| 104 DKK | 110 RON | 116 USD        |
| 105 EEK | 111 SEK | 117 Autre      |
| 106 HUF | 112 GBP | 118 Sans objet |

#### 11. Valeur de la transaction

Le cas échéant, indiquer le montant payé par le consommateur pour le bien ou le service:

- 111 Montant (consigner un nombre entier à deux décimales — 10,50, par exemple)
- 112 Inconnue
- 113 Sans objet

**12. Valeur de la perte subie par le consommateur**

Le cas échéant, indiquer la perte monétaire indicative déclarée par le consommateur:

121 Montant (consigner un nombre entier à deux décimales — 10,50, par exemple)

122 Inconnue

123 Sans objet

## SECTION B

**INFORMATIONS SECTORIELLES <sup>(2)</sup>**

Le niveau 1 correspond, par exemple, aux catégories 1. «Biens de consommation» ou 2. «Services généraux aux consommateurs».

Le niveau 2 correspond, par exemple, aux catégories 1.1. «Produits alimentaires — Fruits et légumes» ou 1.2. «Produits alimentaires — Viande».

Le niveau 3 décrit en détail ce qui figure au niveau 2, par exemple les «Fruits frais, réfrigérés ou surgelés».

**1. Biens de consommation**

Description/Définition explicative

**1.1. Produits alimentaires — fruits et légumes**

Fruits

- Fruits frais, réfrigérés ou surgelés,
- fruits séchés, écorces de fruits, noyaux et amandes, fruits à coque et graines comestibles,
- fruits en conserve et produits à base de fruits.

Sont exclus: les confitures, compotes, gelées, purées et pâtes de fruits (1.5); les parties de plantes conservées au sucre (1.5); les jus de fruits et sirops (1.6).

Légumes

- Légumes frais, réfrigérés, surgelés ou séchés, cultivés pour leurs feuilles ou leur tige (asperge, brocoli, chou-fleur, endive, fenouil, épinard, etc.), leur fruit (aubergine, concombre, courgette, poivron vert, potiron, tomate, etc.) ou leur racine (betterave, carotte, oignon, panais, radis, navet, etc.),
- pommes de terre et autres tubercules frais ou réfrigérés (manioc, arrow-root, cassave, patate douce, etc.),
- légumes et produits à base de légumes en conserve ou transformés,
- produits issus de tubercule (farine, flocons, purée, frites et chips), y compris les préparations surgelées (pommes de terre découpées, etc.).

Sont inclus: les olives, l'ail, les légumineuses, le maïs doux, le fenouil marin et les autres algues comestibles, les champignons comestibles.

Sont exclus: la fécule de pomme de terre, le tapioca, le sagou et les autres amidons et féculés (1.5); les soupes, sauces, potages et bouillons contenant des légumes (1.5); les plantes aromatiques (persil, romarin, thym, etc.) et épices (poivre, piment, gingembre, etc.) (1.5), les jus de fruits et de légumes (1.6).

**1.2. Produits alimentaires — viande**

Sont inclus:

- la viande fraîche, réfrigérée ou surgelée:
  - des espèces bovine, porcine, ovine et caprine,
  - de volaille (poulet, canard, oie, dinde, pintade),
  - de lièvre, de lapin et de gibier (antilope, daim, sanglier, faisan, grouse, pigeon, caille, etc.),
  - de cheval, de mulet, d'âne, de chameau, etc.,

<sup>(2)</sup> Les catégories figurant dans la présente section s'inspirent de la classification des fonctions de la consommation individuelle (Coicop), une classification de référence publiée par la division de la statistique des Nations unies et utilisée par de nombreuses institutions, dont la Commission européenne, l'OCDE et les Nations unies pour classer la consommation individuelle par fonction.

- les abats comestibles frais, réfrigérés ou surgelés,
- les viandes et abats comestibles séchés, salés ou fumés (chair à saucisse, saucisson, lard, jambon, etc.),
- les autres conserves et préparations à base de viande (viande en boîte, extraits de viande, jus de viande, viande en croûte, etc.).

Sont inclus: les viandes et abats comestibles de mammifères marins (otarie, etc.) et d'espèces exotiques (kangourou, autruche, alligator, etc.); les animaux (dont la volaille) achetés vivants pour être consommés comme aliments.

Sont exclus: les saindoux et autres graisses animales comestibles (1.5); les soupes, potages et bouillons contenant de la viande (1.5).

#### 1.3. Produits alimentaires — pain et céréales

Sont inclus:

- le riz sous toutes ses formes,
- les maïs, blé, orge, avoine, seigle et autres céréales sous forme de grain ou de farine,
- le pain et les autres produits de boulangerie (biscottes et biscuits, croissants et viennoiseries, pâtisseries et tartes, gâteaux secs, gaufres et crêpes, pain d'épices, tourtes, quiches et pizzas, etc.),
- les mélanges et pâtes pour la préparation de produits de boulangerie,
- les pâtes alimentaires sous toutes leurs formes,
- les préparations à base de céréales (flocons de maïs, flocons d'avoine, etc.) et autres produits analogues (malt, farine de malt, extrait de malt, fécule de pomme de terre, tapioca, sagou et autres féculs et amidons),
- les autres pains et céréales.

Sont inclus: les produits à base de farine préparés avec de la viande, du poisson, des fruits de mer, du fromage, des légumes ou des fruits.

Sont exclus: les viandes et poissons en croûte (1.5); le maïs doux (1.5).

#### 1.4. Produits alimentaires — aliments et nutriments

Sont inclus:

- les produits alimentaires dont l'étiquetage ou la présentation, ou la publicité faite à leur égard, affirme, suggère ou implique: a) qu'ils possèdent des propriétés nutritionnelles bénéfiques particulières; b) qu'il existe une relation entre, d'une part, ces produits ou l'un de leurs composants et, d'autre part, la santé; ou c) que leur consommation réduit sensiblement des facteurs de risque de développement de maladies humaines.

#### 1.5. Produits alimentaires — autres

Sont inclus:

- les poissons et fruits de mer,
- les produits laitiers (lait, fromage, etc.),
- les œufs et préparations à base d'œufs,
- les huiles, saindoux et autres graisses comestibles, d'origine animale ou non (beurre, margarine, huile d'olive, huile comestible),
- les aliments pour bébés et nourrissons,
- les plantes aromatiques et épices,
- les fruits à coque et produits à base de fruits à coque,
- les soupes, sauces, potages et bouillons contenant de la viande ou des légumes,
- les plats préparés,
- les additifs,
- les sucres, confitures, miels, chocolats et confiseries,
- les produits diététiques,
- les compléments alimentaires,
- les autres produits alimentaires non classés par ailleurs (n.c.a.).



#### 1.6. *Boissons non alcoolisées*

Relèvent de cette catégorie les boissons non alcoolisées achetées dans des magasins, supermarchés et établissements analogues, à l'exclusion de ceux relevant de la catégorie «Services de loisirs» — hôtels et autres hébergements touristiques (6.1), restaurants et bars (6.5), par exemple.

Sont inclus:

- les cafés, thés et cacao,
- les eaux minérales,
- les boissons rafraîchissantes,
- les jus de fruits et de légumes,
- les sirops et concentrés.

Sont exclus: les boissons non alcoolisées vendues dans des établissements tels que ceux qui relèvent de la catégorie «Services de loisirs» — hôtels et autres hébergements touristiques (6.1), restaurants et bars (6.5), par exemple.

#### 1.7. *Boissons alcoolisées*

Relèvent de cette catégorie les versions faiblement alcoolisées ou non alcoolisées de boissons généralement alcoolisées (bière sans alcool, etc.).

Sont inclus:

- les spiritueux et liqueurs,
- le vin,
- la bière.

Sont exclus: les boissons alcoolisées vendues dans des établissements tels que ceux qui relèvent de la catégorie «Services de loisirs» — hôtels et autres hébergements touristiques (6.1), restaurants et bars (6.5), par exemple.

#### 1.8. *Tabac*

Sont inclus:

- les cigarettes; le tabac (en vrac) et le papier à cigarette,
- les cigares, tabac pour pipe, tabac à mâcher ou à priser,
- les briquets, combustible pour briquets, étuis à cigarettes, coupe-cigares, etc.

#### 1.9. *Articles d'habillement (y compris sur mesure) et chaussures*

- les vêtements pour hommes, femmes, adolescents, enfants (3 à 13 ans) et bébés (0 à 2 ans), de confection ou sur mesure, en toutes matières (y compris le cuir, la fourrure, le plastique et le caoutchouc), pour tous les jours, pour le sport ou pour le travail,
- toutes les chaussures pour hommes, femmes, adolescents, enfants (3 à 13 ans) et bébés (0 à 2 ans), y compris les chaussures de sport pouvant être portées tous les jours ou pour une activité de loisirs (chaussures pour le jogging, le cross, le tennis, le basket-ball, la navigation de plaisance, etc.),
- les fournitures pour chaussures,
- les fils à coudre, fils à tricoter et accessoires de couture (boucle, bouton-pression, fermeture à glissière, ruban, dentelle, passementerie, etc.),
- les sacs à main, portefeuilles, porte-monnaie, etc.

Sont exclus:

- les tissus d'ameublement (1.11),
- les autres articles de protection pour la pratique de sports (casques protecteurs, gilets de sauvetage, gants de boxe, vêtements matelassés, ceintures, bandages, etc.); les chaussures conçues spécialement pour la pratique d'un sport (chaussures de ski, de football, de golf et autres chaussures munies de patins à glace ou à roulettes, de pointes, de crampons, etc.); les protège-tibias, éléments de protection pour la pratique du cricket et autres articles de protection pour la pratique de sports (1.16),
- les articles de voyage: valises, malles, sacs de voyage (1.16),
- les articles de bonneterie médicale (bas à varices, etc.); les chaussures orthopédiques (8.3).

#### 1.10. *Articles d'entretien et d'amélioration du logement*

Sont inclus:

- les matériaux de bricolage,
- les peintures et revêtements de murs,
- les clôtures et abris,
- l'outillage motorisé (perceuse, tronçonneuse, etc.),
- l'outillage non électrique,
- l'outillage et matériel de jardinage (non électriques),
- les tondeuses à gazon.

Sont exclus: les appareils ménagers (1.12 ou 1.13).

#### 1.11. *Meubles*

Meubles et articles d'ameublement d'intérieur et de plein air; tapis et autres revêtements de sol, articles de ménage en textile, verrerie, vaisselle et ustensiles de ménage.

Sont inclus:

- les lits, canapés, divans, tables, chaises, buffets, commodes et étagères,
- les appareils d'éclairage (plafonniers, lampes et lampadaires, globes, lampes de chevet, etc.),
- les tableaux, sculptures et autres objets d'art,
- les paravents, cloisons mobiles et autres meubles et accessoires fixes,
- les stores,
- les meubles de jardin,
- les miroirs, bougeoirs et chandeliers,
- les tissus d'ameublement, tissus pour rideaux, rideaux et tentures, auvents, portières, stores en toile, etc.,
- le linge de lit et le linge de table,
- les autres articles de ménage en textile,
- les tapis, moquette, linoléum et revêtements de sol analogues,
- les verrerie, cristallerie, céramique et porcelaine utilisées pour la table, la cuisine, la salle de bains, les toilettes, au bureau et pour la décoration,
- les articles de coutellerie, couverts et argenterie,
- les ustensiles de cuisine non électriques en toutes matières (casserole, cocotte, autocuiseur, poêle, balance de ménage, autres ustensiles mécaniques analogues, etc.),
- les articles ménagers non électriques en toutes matières (boîte à pain, à café, à épices, poubelle, corbeille à papier, panier à linge, planche à repasser, boîte aux lettres, biberon, bouteille thermos, glacière, etc.).

Sont exclus:

- les appareils ménagers (1.12) ou (1.13),
- les horloges (1.26); les thermomètres et baromètres muraux (1.26),
- le mobilier pour bébé (berceau, chaise haute, couffin, poussette, etc.) (1.27).

1.12. *Gros appareils ménagers (y compris les aspirateurs et fours à micro-ondes)*

Gros appareils ménagers durables, électriques ou non; sont incluses la livraison, l'installation et la réparation des appareils, le cas échéant.

Sont inclus:

- les cuisinières, réchauds, fours et fours à micro-ondes,
- les réfrigérateurs, congélateurs et réfrigérateurs-congélateurs,
- les lave-linge, sèche-linge, armoires sèche-linge, lave-vaisselle, machines à repasser,
- les climatiseurs, humidificateurs, appareils de chauffage portatifs ou non, chauffe-eau, ventilateurs et hottes aspirantes,
- les aspirateurs, nettoyeurs à vapeur, shampooineuses et machines à décaper, cirer et polir les parquets,
- les autres gros appareils ménagers (coffres-forts, machines à coudre, machines à tricoter, adoucisseurs d'eau, etc.).

1.13. *Petits appareils électroménagers (y compris les machines à café et les appareils de traitement des produits alimentaires)*

Petits appareils électroménagers semi-durables; sont incluses la livraison et la réparation des appareils, le cas échéant.

Sont inclus:

- les appareils de traitement des produits alimentaires, mixeurs, friteuses,
- les machines et moulins à café, cafetières électriques,
- les fers à repasser,
- les grille-pain et grils, plaques chauffantes,
- les centrifugeuses,
- les sorbetières, yaourtières,
- les ventilateurs mobiles, couvertures électriques, etc.

Sont exclus: les petits appareils ménagers et ustensiles de cuisine non électriques (1.11); les appareils électriques pour soins corporels (1.24).

1.14. *Articles électroniques [(hors technologies de l'information et de la communication (TIC) et loisirs)]*

Matériel de réception, d'enregistrement et de reproduction du son et de l'image (systèmes audiovisuels); matériel photographique et cinématographique et appareils d'optique; supports d'enregistrement; sont incluses la livraison, l'installation et la réparation des appareils, le cas échéant.

Sont inclus:

- les lecteurs-enregistreurs de DVD,
- les magnétoscopes,
- les postes de télévision,
- les lecteurs de disques compacts, chaînes hi-fi et lecteurs multimédia non portatifs,
- les lecteurs de disques compacts, chaînes hi-fi et lecteurs multimédia portatifs, lecteurs MP3,
- les postes de radio, autoradios (vendus séparément de la voiture), radioréveils, émetteurs-récepteurs radiophoniques et émetteurs-récepteurs pour radioamateurs,
- les appareils et le matériel photographiques,
- les caméras
- les caméras vidéo,
- les disques compacts et DVD (vierges),
- les bandes audio et vidéo (vierges),
- les calculatrices, y compris les calculettes,
- les pellicules, films et disques photographiques et cinématographiques (vierges).

Sont exclus: les logiciels de jeux vidéo (1.16); les ordinateurs et consoles de jeux vidéo se branchant sur un poste de télévision (1.16), les bandes, cassettes audio et vidéo, disquettes et cédéroms préenregistrés pour magnétophones à bandes ou à cassettes, magnétoscopes et ordinateurs personnels (1.16).

1.15. *Articles des TIC (technologies de l'information et de la communication)*

Relèvent de cette catégorie les articles destinés à remplir une fonction de traitement de l'information et de communication — y compris la transmission et l'affichage — par des moyens électroniques, ou utilisant un traitement électronique pour détecter, mesurer et/ou enregistrer des phénomènes physiques, ou pour réguler un processus physique; sont incluses la livraison, l'installation et la réparation des articles, le cas échéant.

Sont inclus:

- les ordinateurs personnels, ordinateurs à assembler soi-même et leurs divers accessoires,
- les imprimantes et scanners,
- les consoles de jeux (de salon),
- les consoles de jeux portables,
- les logiciels et mises à jour de logiciel,
- les ordinateurs portables (laptops) ou ultraportables (notebooks) et les tablettes électroniques,
- les assistants personnels numériques et les téléphones intelligents,
- les logiciels (sous forme physique ou téléchargeables),
- les appareils téléphoniques fixes ou mobiles, télécopieurs et répondeurs téléphoniques,
- les modems et décodeurs,
- les systèmes de positionnement satellitaire (GPS).

Sont exclus: le matériel de réception, d'enregistrement et de reproduction du son et de l'image (1.14); les logiciels de jeux vidéo (1.16);

1.16. *Articles de loisirs (articles de sports, instruments de musique, etc.)*

Jeux, jouets et autres articles de sport, passe-temps, matériel de camping et matériel pour activités de plein air et réparation de ces articles. Sont également inclus les biens durables à fonction récréative et les supports préenregistrés (disques compacts, DVD).

- Bandes, cassettes audio et vidéo, disquettes et CD-ROM préenregistrés pour magnétophones à bandes ou à cassettes, magnétoscopes et ordinateurs personnels,
- jeux de cartes, jeux d'échecs, etc.,
- jouets de tous types, y compris les poupées, jouets en peluche, voitures, trains, cycles et tricycles, jeux de construction et puzzles, la pâte à modeler, les jeux électroniques, les masques, déguisements, farces et attrapes, les bibelots, les feux d'artifice et fusées, les guirlandes et décorations pour arbres de Noël,
- articles de philatélie (timbres oblitérés, albums de timbres, etc.), autres articles de collection (pièces, médailles, minéraux, spécimens zoologiques et botaniques, etc.) et autres instruments et articles de loisirs n.c.a.,
- articles de sport et matériel pour la gymnastique et l'éducation physique (balle, filet, raquette, batte, ski, club de golf, sabre, perche, poids, disque, extenseur pour pectoraux et autres articles pour la musculation, etc.),
- parachutes et autres équipements de saut,
- jumelles, microscopes, télescopes et boussoles,
- armes à feu et munitions pour la chasse, le sport et l'autodéfense,
- cannes à pêche et autres articles de pêche,

- articles de plage et matériel pour jeux de plein air (pétanque, croquet, frisbee, volley-ball, canot ou radeau pneumatique, piscine gonflable, etc.),
- matériel de camping (tente et accessoires connexes, sac de couchage, sac à dos, matelas pneumatique et gonfleur, réchaud de camping et barbecue, etc.),
- gros matériel récréatif et sportif (canoë, kayak et planche à voile, matériel de plongée, voiturette de golf, planeur, deltaplane et montgolfière, etc.),
- instruments de musique de toutes tailles, y compris les instruments de musique électriques (piano, orgue, violon, guitare, batterie, trompette, clarinette, flûte, harmonica, etc.),
- tables de billard, tables de ping-pong, billards électriques, machines à jeux, etc.,
- logiciels de jeux vidéo, consoles et ordinateurs de jeux vidéo à brancher sur un poste de télévision, cassettes et cédéroms de jeux vidéo,
- chaussures conçues spécialement pour la pratique d'un sport (chaussures de ski, de football, de golf et autres chaussures munies de patins à glace ou à roulettes, de pointes, de crampons, etc.), casques de protection pour la pratique de sports, autres articles de protection pour la pratique de sports (gilets de sauvetage, gants de boxe, vêtements matelassés, protège-tibias, éléments de protection pour la pratique du cricket, autres articles de protection analogues, etc.),
- articles de voyage: valises, malles, sacs de voyage.

Sont exclus:

- les meubles de jardin (1.11),
- les véhicules hippomobiles et accessoires connexes à usage privé (1.19),
- les casques de motocyclistes et de cyclistes (1.20),
- les chevaux et poneys (1.23).

#### 1.17. Voitures neuves

Relèvent de cette catégorie les véhicules neufs conçus et construits pour le transport de passagers comportant, outre le siège du conducteur, huit places assises au maximum. Sont incluses les voitures automobiles de tourisme neuves (y compris les breaks, monovolumes, etc.).

Sont exclus: les pièces de rechange et accessoires (1.20); les lubrifiants (1.21); l'entretien, la réparation ou la pose (2.9).

#### 1.18. Voitures d'occasion

Relèvent de cette catégorie les véhicules automobiles d'occasion utilisés pour le transport de passagers; sont incluses les voitures automobiles de tourisme d'occasion (y compris les breaks, monovolumes, etc.).

Sont exclus: les pièces de rechange et accessoires (1.20); les lubrifiants (1.21); l'entretien, la réparation ou la pose (2.9).

#### 1.19. Autres moyens de transport à usage privé

Sont inclus:

- les motocycles, bicyclettes, cyclomoteurs, scooters, quads et véhicules à traction animale, neufs et d'occasion,
- les bateaux, moteurs hors-bord, scooter des mers, voiles, gréement et superstructures,
- les véhicules hippomobiles et accessoires connexes (harnais, brides, rênes, selles, etc.),
- les camping-cars, caravanes et remorques,
- les motoneiges,
- les remorques.

Sont exclus: la location de garages ou de places de stationnement non liés au logement (5.6), les péages (ponts, tunnels, bacs, autoroutes) et parcmètres (5.6); la location de voiture avec ou sans chauffeur (5.7); les leçons de conduite (9.2).

1.20. *Pièces de rechange et accessoires pour véhicules et autres moyens de transport à usage privé*

Sont inclus:

- les pneus (neufs, d'occasion ou rechapés), chambres à air, bougies d'allumage, accumulateurs, amortisseurs, filtres, pompes et autres pièces de rechange ou accessoires pour moyen de transport à usage privé,
- les produits expressément destinés au nettoyage et à l'entretien de moyens de transport à usage privé (peinture, produit de lustrage des chromes ou de la carrosserie, matériau d'étanchéité, etc.),
- les housses pour voitures, motos, etc.,
- les casques de motocyclistes et de cyclistes.

Sont exclus: les autoradios vendus séparément de la voiture (1.14); les sièges-autos pour bébés (1.27); les produits non spécifiquement destinés au nettoyage et à l'entretien de véhicules (eau distillée, éponge, peau de chamois, détergent, etc.) (1.28); la pose de pièces de rechange et d'accessoires, le lavage et le lustrage de la carrosserie (2.9).

1.21. *Carburants et lubrifiants pour véhicules et autres moyens de transport à usage privé*

Sont inclus:

- l'huile, les lubrifiants, liquides de frein et d'embrayage, liquides de refroidissement et additifs,
- les carburants (essence, gazole, gaz de pétrole liquéfié, biocarburants, alcool, etc.).

1.22. *Livres, revues, journaux, articles de papeterie (à l'exclusion de l'expédition postale)*

Sont inclus:

- les livres, y compris les atlas, dictionnaires, encyclopédies, manuels, guides et partitions,
- les journaux, revues et autres publications périodiques,
- les catalogues et imprimés publicitaires,
- les affiches, cartes postales, illustrées ou non, calendriers,
- les cartes de vœux et de visite, faire-part et autres cartes préimprimées,
- les cartes et globes,
- les blocs-notes, enveloppes, livres comptables, carnets de notes, agendas, etc.,
- les stylos à plume, à bille et à feutre, les crayons de papier et à bille, les encres, gommes, taille-crayons, etc.,
- les stencils, papier carbone, rubans pour machines à écrire, tampons encreurs, liquides correcteurs, etc.,
- les perforateurs à papier, massicots, ciseaux à papier, colles à papier et adhésifs, agrafeuses et agrafes, trombones, punaises, etc.,
- le matériel de dessin et de peinture (toile, papier, carton, peinture, crayon à dessin, pastel, pinceau, etc.),
- le matériel pédagogique (livre d'exercices, règle à calcul, instrument de géométrie, ardoise, craie, trousse, etc.).

Sont exclus: les albums de timbres (1.16); l'expédition postale, les cartes postales et aérogrammes préaffranchis (4.1).

1.23. *Animaux de compagnie et articles connexes*

Sont inclus:

- les animaux de compagnie, aliments et produits vétérinaires et de toilettage pour animaux de compagnie, colliers, laisses, niches, cages à oiseaux, aquariums, etc.,
- les chevaux et poneys.

Sont exclus: les services pour animaux de compagnie (2.13).

1.24. *Appareils électriques pour soins corporels*

Sont inclus:

- les rasoirs et tondeuses électriques, sèche-cheveux à main et à casque, fers à friser et peignes soufflants, lampes à rayons ultraviolets, brosses à dents électriques et autres appareils électriques pour l'hygiène dentaire, etc.

1.25. *Produits cosmétiques et articles de toilette pour soins corporels*

Sont inclus:

- les articles d'hygiène corporelle (savon de toilette, savon médicinal, huile et lait de toilette, savon à barbe, crème et mousse à raser, pâte dentifrice, etc.),
- les produits de beauté (vernis à ongles, produit de maquillage et démaquillant, laque et lotion capillaire, lotion après-rasage, produit solaire, parfum et eau de toilette, déodorant, produit pour le bain, etc.),
- les appareils non électriques pour soins corporels (rasoir, tondeuse, lames de rasoir et de tondeuse, ciseaux, peigne, blaireau, brosse à cheveux, à dents, à ongles, pèse-personnes, etc.),
- les autres articles de soins corporels et d'hygiène personnelle (mouchoir en papier, ouate, coton-tige, éponge de toilette, etc.).

1.26. *Articles de bijouterie, argenterie et horlogerie et accessoires*

Sont inclus:

- les pierres et métaux précieux et bijoux en pierres et métaux précieux,
- les articles d'argenterie et d'orfèvrerie,
- les bijoux fantaisie, boutons de manchette et épingles de cravate,
- les horloges, montres, chronomètres, réveils et réveils de voyage,
- les lunettes de soleil,
- les parapluies et ombrelles, éventails, porte-clés,
- les thermomètres et baromètres muraux.

Sont exclus: les articles de voyage pour effets personnels, mallettes, sacs à main, portefeuilles, porte-monnaie, etc. (1.9); les radioréveils (1.14).

1.27. *Articles pour bébés et de puériculture*

Sont inclus:

- les voitures d'enfants, landaus et poussettes,
- les produits de puériculture (couches et langes pour bébés, biberons, etc.),
- les couffins,
- les berceaux,
- les chaises hautes,
- les lits et sièges auto,
- les porte-bébés frontaux et dorsaux.

Sont exclus: les aliments pour bébés et nourrissons (1.5), les vêtements pour bébés (1.9).

1.28. *Produits de nettoyage et d'entretien, articles de nettoyage et articles de ménage non durables*

Sont inclus:

- les produits de nettoyage et d'entretien (lessive en poudre ou liquide, détergent, adoucissant ou assouplissant, cire, encaustique, teinture, désinfectant, insecticide, fongicide, eau distillée, etc.),
- les articles de nettoyage (balai, brosse, pelle, plumeau, balai et chiffon à poussière, torchon, serpillière, éponge de ménage, etc.),
- les produits en papier (filtre, nappe et serviettes de table, essuie-tout, sac à aspirateurs, vaisselle en carton, etc.), y compris les feuilles d'aluminium et sacs-poubelles en plastique,
- les autres articles de ménage non durables (allumettes, bougie, mèche de lampe, alcool à brûler, épingles, aiguilles, clous, vis, écrous et boulons, joints, rondelles, colle et ruban adhésif à usage ménager, corde, gants en caoutchouc, etc.),
- les cirages, crèmes et autres articles pour le nettoyage des chaussures.

Sont exclus: les mouchoirs en papier, savons, éponges et autres produits pour les soins personnels (1.25).

## 2. Services généraux aux consommateurs

Description/Définition explicative

### 2.1. Services immobiliers

Sont inclus:

- les services d'agence et de gérance immobilières et d'agence de location,
- l'expertise immobilière, le transfert de propriété et les services connexes,
- la vente d'habitations neuves ou existantes,
- la vente de terrains.

### 2.2. Construction d'habitations neuves

Est incluse:

- la construction d'habitations neuves.

### 2.3. Services d'entretien et d'amélioration du logement

Entretien, amélioration et réparation des logements.

Sont inclus les services portant sur:

- la toiture,
- la décoration, le revêtement de sols, la menuiserie, la peinture et le revêtement de murs,
- la plomberie,
- le chauffage central,
- l'électricité, y compris l'installation,
- la maçonnerie,
- le vitrage,
- le jardinage, l'arboriculture, l'asphaltage et le pavage,
- les cuisines et salles de bains équipées,
- l'isolation,
- les dispositifs d'alarme anti-intrusion,
- la protection contre l'humidité,
- l'installation et l'entretien de panneaux solaires et d'éoliennes,
- les gouttières,
- le ramonage et la réparation de cheminées,
- le remplacement de portes et de fenêtres,
- les piscines,
- ainsi que les autres services d'entretien et d'amélioration du logement.

Sont exclus: l'achat de produits d'entretien et d'amélioration du logement sans lien avec le service fourni (1.10); les travaux et services fournis pendant la construction d'habitations neuves (2.2).

### 2.4. Services de déménagement et de garde-meuble

Sont inclus:

- le déménagement du contenu d'une habitation d'un lieu vers un autre,
- l'entreposage temporaire du contenu d'une habitation,
- l'affrètement et l'expédition.



2.5. *Services de nettoyage ménager*

Sont inclus les services:

- de nettoyage ménager,
- de nettoyage de vitres,
- de nettoyage de tapis,
- de désinfection, fumigation, désinsectisation et dératisation,
- de collecte et traitement des ordures ménagères.

Sont exclus: les produits de nettoyage (1.28).

2.6. *Services de soins corporels*

Sont inclus les services:

- de salons de coiffure, barbiers et instituts de beauté,
- de soins du cheveu et cosmétothérapie,
- de solariums,
- de clubs/centres d'amaigrissement,
- de bains turcs, centres thermaux, saunas, etc.,
- de soins corporels,
- de tatouage et piercing.

Sont exclus: les services des centres de culture physique (6.6).

2.7. *Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement et de chaussures*

Sont inclus les services:

- de nettoyage à sec, blanchisserie, repassage et teinture de vêtements,
- de reprise, raccommodage, réparation et retouche de vêtements,
- de réparation d'articles d'habillement (y compris sur mesure),
- de cordonnerie, nettoyage et cirage de chaussures,
- de location d'articles d'habillement,
- de location de chaussures,
- de réparation ou location de chaussures conçues spécialement pour la pratique d'un sport (chaussures de ski, de football, de golf et autres chaussures munies de patins à glace ou à roulettes, de pointes, de crampons, etc.).

Sont exclus: les vêtements neufs et la confection de vêtements neufs (1.9).

2.8. *Services d'appui, de recherche et d'intermédiation*

Sont inclus les services:

- de conseil en recrutement,
- de conseil en accompagnement professionnel,
- de conseil en organisation d'événements,
- de placement de main-d'œuvre,
- de conseil, orientation, conciliation et soutien aux familles,
- ainsi que les autres services d'appui, de recherche et d'intermédiation.

### 2.9. *Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport*

Services d'entretien et de réparation de moyens de transport à usage privé.

Sont inclus les services:

- de pose de pièces de rechange et d'accessoires,
- de lavage et lustrage,
- de contrôle technique, équilibrage des roues, dépannage, vidange,
- de graissage et lavage automatique,
- ainsi que les services d'assistance routière.

Sont exclus les articles utilisés à l'occasion de la fourniture du service: pièces de rechange et accessoires (1.20); carburants et lubrifiants (1.21).

### 2.10. *Services juridiques et comptables*

Sont inclus les services fournis par:

- les notaires,
- les avocats,
- les conseillers juridiques et autres prestataires de services juridiques privés,
- les comptables,
- les conseillers fiscaux,
- les commissaires aux comptes.

### 2.11. *Pompes funèbres*

Tous les services relatifs à la cérémonie marquant un décès, y compris le transport du défunt vers le lieu de l'inhumation ou de la cérémonie.

### 2.12. *Accueil des enfants*

Centres d'accueil de jour et autres établissements d'accueil des enfants, subventionnés ou non; sont inclus les services d'accueil d'enfants fournis à domicile (assistance, services d'appui fournis aux enfants, garde d'enfants, etc.).

### 2.13. *Services pour animaux de compagnie*

Services vétérinaires et autres services pour animaux de compagnie (chenil, pension, etc.).

Sont exclus: les animaux de compagnie et articles connexes (1.23).

## 3. **Services financiers**

Description/Définition explicative

### 3.1. *Services financiers — services de compte de paiement et de paiement*

Relèvent de cette catégorie les services de paiement et les services liés à un compte de paiement permettant le retrait rapide de fonds aisément accessibles.

Sont inclus:

- le découvert sur compte de paiement,
- les services de banque à guichet, en ligne, par téléphone, fixe ou portable, dans le contexte d'un compte de paiement,
- l'exécution de transactions de paiement au moyen d'une carte de débit,
- les services de paiement tels que la monnaie électronique.

### 3.2. *Services financiers — crédit (à l'exclusion des prêts hypothécaires et prêts au logement)*

Relèvent de cette catégorie les services liés à l'emprunt de fonds, le montant concerné faisant l'objet d'une obligation spécifique de remboursement.

Sont inclus:

- les prêts,
- l'exécution de transactions de paiement au moyen d'une carte de crédit, les fonds étant mis à disposition par l'intermédiaire d'une ligne de crédit réservée aux utilisateurs des services de paiement, y compris le crédit permanent,

— le crédit à la consommation fourni par des distributeurs, et les cartes de magasins.

Sont exclus: le découvert sur compte de paiement (3.1), les prêts hypothécaires et prêts au logement (3.3).

3.3. *Services financiers — prêts hypothécaires/prêts au logement*

Relèvent de cette catégorie les services liés au transfert, par le consommateur, d'un intérêt dans un bien immobilier ou un terrain en contrepartie des fonds empruntés.

3.4. *Services financiers — épargne*

Services liés à un compte d'épargne, à savoir un compte servant des intérêts, les fonds n'étant pas immédiatement disponibles.

Sont exclus: les formules d'épargne liées à des investissements, à des fonds de pension ou à des titres (3.6).

3.5. *Services financiers — autres*

Autres services financiers (remise de fonds de consommateur à consommateur, change de devises, etc.)

3.6. *Investissements, fonds de pension et titres*

Services liés à des investissements dans des obligations, titres et autres actifs financiers, y compris les instruments financiers ou produits d'investissement (fonds proposés par les banques, sociétés d'investissement et autres prestataires de services financiers, etc.).

Sont inclus:

- les fonds de pension individuelle,
- les produits d'investissements «tout prêts» (sont inclus: les contrats d'assurance dont la finalité est de constituer un investissement, tels que les contrats d'assurance-vie à capital variable (unités de compte) et indexés; sont exclus les produits relevant de la catégorie 3.11),
- les services de gestion de portefeuille et d'actifs,
- la garde ou la conservation matérielle,
- l'exécution d'ordres pour compte de clients («services de courtage») relatifs à des actifs financiers et produits dérivés,
- les services de banque en ligne, par téléphone, fixe ou portable, liés à des investissements, à des fonds de pension et à des titres,
- les services de conseil, y compris en matière d'investissements et de planification financière.

Sont exclus: les produits d'assurance-vie relevant du champ d'application de la directive 2002/83/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(3)</sup> (3.11).

3.7. *Assurances dommages — habitation et biens*

Services d'assurance dommages liés à l'habitation. La rémunération du service des assurances multirisques sera comptabilisée au titre de la couverture du risque principal s'il est impossible d'en répartir le montant entre les différents risques couverts.

Est incluse: la rémunération des services d'assurance versée par les propriétaires-occupants et les locataires pour s'assurer contre les risques que couvrent généralement les polices souscrites par les locataires contre l'incendie, l'explosion, la tempête, les éléments naturels autres que la tempête, le vol, les dégâts des eaux, etc.

Sont exclus: la rémunération des services d'assurance versée par les propriétaires-occupants pour s'assurer contre les risques que couvrent généralement les polices souscrites par les bailleurs; l'assurance transports (3.8).

3.8. *Assurance dommages — transports*

Sont incluses:

- l'assurance de l'emploi de moyens de transport individuels (véhicules terrestres automoteurs, maritimes ou aériens, etc.), lorsqu'elle découle d'un contrat,
- l'assurance de tout dommage ou perte causé à des véhicules terrestres automoteurs, maritimes ou aériens,
- l'assurance de tout dommage subi par les marchandises transportées non mentionné ci-dessus.

3.9. *Assurance dommages — voyages*

Est incluse:

- l'assurance contre les risques liés au voyage (retard et annulation de vols, perte de bagages, frais médicaux, etc.).

<sup>(3)</sup> JO L 345 du 19.12.2002, p. 1.

### 3.10. Assurance dommages — santé, accident et autres

Sont inclus:

- la *permanent health insurance* (assurance-maladie à long terme),
- les assurances complémentaires (assurances «atteintes corporelles» et «invalidité» à la suite d'accident ou de maladie),
- les assurances couvrant les risques de crédit et caution, les pertes pécuniaires diverses, la protection juridique,
- toute autre assurance ne figurant pas ci-dessus ou dans les catégories «Habitation et biens» (3.7), «Transports» (3.8), «Voyages» (3.9) et «Vie» (3.11).

### 3.11. Assurance — vie

Relèvent de cette catégorie les services d'assurance suivants, lorsqu'ils découlent d'un contrat:

- l'assurance «vie» (qui comprend l'assurance en cas de vie, l'assurance en cas de décès, l'assurance mixte, l'assurance sur la vie avec contre-assurance — sauf lorsque les produits d'assurance sur la vie ont pour finalité principale de constituer un investissement).

Sont exclus: les produits d'assurance-vie dont la finalité principale est de constituer un investissement [contrats d'assurance-vie à capital variable (unités de compte) et indexés (3.6), etc.].

## 4. Services postaux et communications électroniques

Description/Définition explicative

Sont inclus: les services de communication et de diffusion de la voix, d'images et de données; sont exclus les biens de consommation (poste de télévision, téléphone portable, etc.).

### 4.1. Services postaux et messageries

Expédition de lettres, cartes postales et colis; sont inclus les services fournis par les postes et par des sociétés privées.

Sont inclus:

- la correspondance,
- les colis,
- le courrier express,
- les publications périodiques,
- la publicité adressée,
- l'émission et la vente de timbres postaux,
- les services de télex,
- les services de messagerie.

Sont exclus: les services financiers des bureaux de poste (3).

### 4.2. Services de téléphonie fixe

Sont inclus:

- la fourniture de téléphonie vocale,
- l'installation de matériel téléphonique à usage privé,
- les communications téléphoniques à partir d'un poste privé ou public (cabine publique, cabine de bureau de poste, etc.),
- les services de radiotéléphonie et de radiotélégraphie et les services radiotélex,
- les services de téléphonie fixe fournis dans le cadre d'une offre combinée.

Sont exclus: les appareils de téléphonie fixe (1.15), les systèmes de télécopie et de messagerie vocale installés sur les ordinateurs personnels (1.15), l'accès fixe à l'internet (4.4), les communications téléphoniques à partir d'hôtels et autres hébergements touristiques (6.1), de cafés et de restaurants (6.5), etc.

#### 4.3. Services de téléphonie mobile

Relève de cette catégorie la téléphonie mobile et satellitaire.

Sont inclus:

- la fourniture de téléphonie vocale,
- les abonnements,
- les services de messagerie vocale,
- les services d'itinérance,
- la transmission de données au moyen d'appareils de téléphonie mobile,
- les messages textuels (SMS),
- les services de messages multimédia (MMS),
- les services de téléphonie mobile fournis dans le cadre d'une offre combinée.

Sont exclus: les appareils de téléphonie mobile (1.15), les sonneries téléphoniques (4.6), les cartes prépayées (4.6) et l'accès mobile à l'internet (4.4).

#### 4.4. Services internet

Sont inclus:

- la fourniture d'accès à l'internet fixe,
- la fourniture d'accès à l'internet mobile (accès non filaire à l'internet à partir d'ordinateurs portables ou ultraportables, de téléphones mobiles ou d'autres appareils analogues),
- les portails sociaux sur l'internet,
- les autres services sur l'internet (forums de discussion, etc.),
- les services d'information,
- les services d'attribution de noms de domaine,
- les services de consultation à péage,
- les services de messagerie électronique,
- les services sur l'internet fournis dans le cadre d'une offre combinée.

Sont exclus: les modems et décodeurs (partie matérielle) (1.15).

#### 4.5. Services de télévision

Relèvent de cette catégorie les abonnements à la télévision numérique et terrestre et les services connexes fournis par câble, satellite ou toute autre voie.

Sont inclus:

- l'installation de modems,
- la télévision à haute définition,
- la vidéo à la demande,
- le verrouillage parental,
- le contenu télévisuel,
- la publicité,
- les services de télévision fournis dans le cadre d'une offre combinée.

Sont exclus: les modems et décodeurs (partie matérielle) (1.15).

#### 4.6. Autres services de communication

Sont inclus:

- les cartes téléphoniques prépayées,
- la transmission vocale par le protocole de l'internet,

- les services de téléphonie publique payante,
- les services à taux majoré,
- le téléchargement d'applications téléphoniques (sonneries, jeux, etc.),
- les services de téléphonie sur l'internet.

## 5. Services de transport

Description/Définition explicative

Sont inclus: les services publics et privés de transport et les services connexes.

### 5.1. *Tramway, autobus et métro*

Transports individuels et collectifs de personnes et de bagages en tramway, autobus et métro.

### 5.2. *Transport ferroviaire*

Transports individuels et collectifs de personnes et de bagages en train.

Est inclus: le transport de véhicules de tourisme.

### 5.3. *Transport aérien*

Transports individuels et collectifs de personnes et de bagages en avion et en hélicoptère.

### 5.4. *Taxi*

Transports individuels et collectifs de personnes et de bagages en taxi et voiture de location avec chauffeur.

### 5.5. *Transport maritime ou fluvial et autres moyens de transport par eau*

Transports individuels et collectifs de personnes et de bagages par navire, bateau, bac, hydroglisseur et hydroptère.  
Sont inclus les croisières et le transport de véhicules de tourisme par eau.

### 5.6. *Services d'infrastructures de transport*

Sont inclus:

- les services de parcs de stationnement temporaires et de parcmètres,
- les installations de péage,
- les gares ferroviaires et routières,
- les ports,
- les aéroports,
- les remontées mécaniques,
- les téléphériques,
- les funiculaires.

### 5.7. *Services de location*

Sont inclus les services de location:

- de voitures,
- de motos,
- de camionnettes,
- de caravanes,
- de bicyclettes,
- de bateaux,
- de voitures en autopartage,
- ainsi que les autres services de location de moyens de transport.

## 6. Services de loisirs

Description/Définition explicative

Sont inclus: les biens et services relatifs aux services récréatifs et culturels.

6.1. *Hôtels et autres hébergements touristiques*

Services d'hébergement et autres (traiteur, etc.) fournis par:

- les hôtels, pensions de famille, motels, auberges et établissements louant des chambres avec petit-déjeuner,
- les villages de vacances et stations de villégiature, terrains de camping et de caravaning, auberges de jeunesse et refuges de montagne,
- les auberges,
- les hébergements touristiques sous la forme de location d'appartements, de villas, etc.

Sont inclus: les services de bagagiste, les conversations téléphoniques à partir d'hôtels et autres hébergements touristiques.

6.2. *Voyages à forfait*

Vacances à forfait, constituées par la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants: le transport, le logement et/ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait.

6.3. *Services des agences de voyages*

Services des agences de voyages.

6.4. *Multipropriété et services analogues*

Sont inclus:

- les services de multipropriété (fournis par des professionnels proposant l'acquisition du droit de passer un certain temps — une ou plusieurs semaines — dans un logement de vacances à un moment déterminé de l'année, sur une période de trois ans ou plus),
- la revente de tels droits,
- l'échange de tels droits,
- les avances sur la revente de tels droits,
- les contrats de vacances à long terme,
- les services de clubs de vacances (à tarif préférentiel).

6.5. *Restaurants et bars*

Services de restauration (repas, collations, boissons et rafraîchissements) assurés par les restaurants, cafés, brasseries, traiteurs, buffets, bars, pubs, salons de thé, cantines, boîtes de nuit/discothèques, fournisseurs de repas à emporter, vendeurs ambulants, etc., y compris:

- dans les lieux de loisirs, de culture, de sport ou de divertissement (théâtre, cinéma, stade, piscine, complexe sportif, musée, galerie d'art, boîte de nuit, club de danse, etc.),
- dans les transports publics (bus, trains, bateaux, avions, etc.) lorsque ces services sont fournis par un professionnel indépendant,
- dans des lieux privés (cantine d'entreprises, cantine scolaire ou universitaire, cantine d'autres établissements d'enseignement, etc.).

Sont inclus également:

- la vente, par les restaurants, de plats cuisinés à emporter,
- la vente, par les traiteurs, de plats cuisinés, emportés par le consommateur ou livrés à domicile.

Sont inclus: les pourboires, les communications téléphoniques à partir de restaurants et de bars.

Est exclu: le tabac (1.8).

6.6. *Services liés aux sports et aux loisirs*

Sont inclus:

- les services fournis par: les stades, hippodromes, circuits de course auto-moto, vélodromes, etc.; les patinoires, piscines, terrains de golf, gymnases et autres centres de culture physique, courts de tennis, terrains de squash et salles de bowling; les manèges, balançoires et autres terrains de jeux pour enfants; les billards électriques et autres jeux destinés aux adultes, à l'exception des jeux de hasard; les pistes de ski,

- la location de matériel et accessoires de sport et de loisirs (avions, bateaux, chevaux, skis, matériel de camping, etc.),
- les cours particuliers ou collectifs de bridge, d'échecs, d'aérobic, de danse, de musique, de patinage, de ski, de natation ou d'autres activités, organisés dans un cadre extrascolaire,
- les services de guides de montagne, guides touristiques, etc.,
- l'assistance à la navigation pour la navigation de plaisance,
- la location de chaussures conçues spécialement en vue de la pratique d'une activité sportive (chaussures de ski, chaussures de football, chaussures de golf et autres chaussures munies de patins à glace ou à roulettes, de pointes, de crampons, etc.).

Sont exclus: les services de restauration et autres fournis par les restaurants et bars indépendants (6.5).

#### 6.7. *Services culturels et de divertissement*

Sont inclus les services fournis par:

- les salles de cinémas, théâtres, opéras, salles de concert, music-halls, cirques, spectacles de sons et lumières,
- les musées, bibliothèques, galeries d'art, salles d'exposition,
- les monuments historiques, parcs nationaux, jardins zoologiques et botaniques, aquariums,
- les loueurs de matériel et accessoires à fonction culturelle (postes de télévision, cassettes vidéo, etc.),
- les fêtes foraines et parcs d'attraction,
- les organisateurs d'événements sportifs,
- les billetteries,
- les musiciens, clowns et artistes se produisant dans des réceptions privées.

#### 6.8. *Jeux de hasard et loteries*

On entend par «jeu de hasard» tout jeu consistant à miser de l'argent ou un objet de valeur sur un événement à l'issue incertaine dans l'intention première de gagner davantage d'argent et/ou d'objets de valeur.

Sont inclus:

- les services de pari,
- les loteries,
- les casinos,
- les jeux de hasard en ligne ou sur appareil portable,
- les autres jeux de hasard.

#### 6.9. *Autres services de loisirs*

### 7. **Énergie et eau**

Description/Définition explicative

Relèvent de cette catégorie les biens et services relatifs à l'eau, à l'électricité, au gaz et autres sources d'énergie.

#### 7.1. *Eau*

Sont inclus:

- l'alimentation en eau,
- les dépenses connexes (location de compteur, relevé de compteur, redevances fixes, etc.),
- la reprise et le traitement des eaux usées.

Sont exclues: l'eau potable vendue conditionnée (1.6); l'eau chaude ou la vapeur provenant d'une centrale de chauffage urbain (7.4).

#### 7.2. *Électricité*

Sont inclus:

- l'alimentation en électricité,
- les dépenses connexes (location de compteur, relevé de compteur, redevances fixes, etc.).

#### 7.3. *Gaz*

Relève de cette catégorie le gaz fourni par un réseau de gazoducs réglementé.



Sont inclus:

- le gaz de ville et le gaz naturel,
- les dépenses connexes (location de compteur, relevé de compteur, récipients de stockage, redevances fixes, etc.).

#### 7.4. *Autres sources d'énergie*

Sont inclus:

- le fioul domestique (pour le chauffage et l'éclairage),
- les combustibles solides (charbon, charbon de bois, coke, boulets et briquettes, bois de feu, pellets, tourbe, céréales, etc.),
- les hydrocarbures liquéfiés (butane, propane, etc.),
- l'eau chaude ou la vapeur provenant d'une centrale de chauffage urbain,
- le chauffage et le refroidissement urbains,
- le chauffage géothermique,
- le gaz naturel fourni localement par un réseau non réglementé.

Sont inclus: les dépenses connexes (location de compteur, relevé de compteur, redevances fixes, etc.); la glace utilisée pour rafraîchir ou réfrigérer.

Sont exclus: les carburants et lubrifiants pour véhicules et autres moyens de transport à usage privé (1.21).

### 8. **Santé**

Description/Définition explicative

Relèvent de cette catégorie les biens et services relatifs aux soins de santé.

#### 8.1. *Médicaments sur ordonnance*

Sont inclus:

- les médicaments délivrés sur ordonnance et utilisés en médecine humaine à des fins sanitaires (guérison, atténuation, traitement ou prévention d'une maladie, etc.),
- les médicaments de médecine non conventionnelle délivrés sur ordonnance.

Sont exclus: les produits vétérinaires (1.23); les articles d'hygiène corporelle tels que les savons médicinaux (1.25).

#### 8.2. *Médicaments sans ordonnance*

Sont inclus:

- les médicaments délivrés sans ordonnance et utilisés en médecine humaine à des fins sanitaires (guérison, atténuation, traitement ou prévention d'une maladie, etc.),
- les médicaments de médecine non conventionnelle délivrés sans ordonnance.

#### 8.3. *Dispositifs médicaux et autre appareillage utilisé par les patients*

Relèvent de cette catégorie les dispositifs et l'appareillage destinés à compenser ou à atténuer une lésion ou un handicap.

Sont inclus:

- les aides visuelles, lunettes de vue et lentilles de contact,
- les chaussures orthopédiques,
- les articles de bonneterie médicale (bas à varices, etc.),
- les prothèses,
- les bâtons et cannes de marche,
- les aides auditives,
- les aides à la mobilité,
- les trottinettes, déambulateurs et chaises roulantes motorisés ainsi que tout véhicule favorisant la mobilité utilisé à des fins médicales,
- les monte-escaliers,
- les lits adaptables ou orthopédiques,
- les autres dispositifs médicaux utilisés par les patients.

#### 8.4. *Services de santé*

Relèvent de cette catégorie les services de médecins généralistes et spécialistes, de centres médicaux et obstétriques, d'établissements de soin et de convalescence dont les services sont principalement destinés aux patients y séjournant, d'institutions pour personnes âgées dans lesquelles le suivi médical est une composante essentielle et de centres de réadaptation assurant des soins, notamment de réadaptation fonctionnelle, à des patients hospitalisés lorsque l'objectif est de soigner le patient, et non de lui assurer une assistance à long terme.

Sont inclus:

- les services de santé fournis par les hôpitaux, cliniques privées et centres de réadaptation,
- les consultations de médecins généralistes ou spécialistes,
- les services de laboratoires d'analyses médicales et de centres de radiologie,
- les services d'infirmiers et de sages-femmes indépendants,
- les services d'acupuncteurs, de chiropracteurs et d'ostéopathes, d'optométristes, de psychiatres et psychologues, de physiothérapeutes, de podologues, d'orthophonistes, etc., indépendants,
- la gymnastique correctrice prescrite par un médecin,
- les cures thermales ou thalassothérapies ambulatoires,
- les services d'ambulance,
- la location de matériel thérapeutique,
- les services d'orthodontistes,
- les services de dentistes,
- les services d'opticiens,
- la chirurgie cosmétique.

Sont exclus: les services de maisons de retraite pour personnes âgées, d'établissements accueillant des personnes handicapées et de centres de réadaptation assurant essentiellement une assistance à long terme (8.5).

#### 8.5. *Maisons de retraite et soins à domicile*

Relèvent de cette catégorie les services de soins en établissements hospitaliers, d'aide à domicile, de soins en établissements de jour et de réadaptation fonctionnelle. Plus précisément, relèvent de cette catégorie les dépenses effectuées par les ménages au titre:

- des maisons de retraite pour personnes âgées, des résidences pour personnes handicapées, des centres de réadaptation assurant une assistance à long terme plutôt que des soins de santé proprement dits ou une réadaptation fonctionnelle et des établissements d'enseignement pour personnes handicapées dont l'objectif principal est d'aider les étudiants qui les fréquentent à surmonter leur handicap,
- des aides visant à permettre aux personnes âgées et handicapées de vivre chez elles (services des aides ménagères, services de restauration, centres d'accueil de jour, services d'accueil de vacances).

### 9. **Enseignement**

Description/Définition explicative

Cette rubrique ne comprend que les services d'enseignement. Elle ne comprend pas le matériel pédagogique (livres, papeterie, etc.) ni les services annexes (services de santé, de transport, de restauration et d'hébergement).

Elle comprend le télé-enseignement, notamment par radio et télévision.

Sont exclus: les services de restauration et autres fournis par des restaurants et bars indépendants (6.5); les cours particuliers ou collectifs de bridge, d'échecs, d'aérobic, de danse, de musique, de patinage, de ski, de natation ou d'autres activités, organisés dans un cadre extrascolaire (6.6).

#### 9.1. *Écoles*

Relèvent de cette catégorie les programmes d'enseignement, généralement destinés à des adultes, n'exigeant pas des candidats qu'ils aient suivi un enseignement particulier, notamment programmes de formation professionnelle et de culture générale.

Sont exclus: les cours de formation à vocation récréative (cours de sport ou de bridge donnés par des professeurs indépendants (6.6), etc.).

9.2. *Cours de langue, leçons de conduite et autres cours privés*

Sont inclus:

- les services d'enseignement de langues étrangères, d'une durée d'un jour à plusieurs années,
- les cours destinés à enseigner la conduite de véhicules automobiles,
- les autres cours privés.

Sont exclus: les cours relatifs aux sports, loisirs et autres passe-temps (6.6).

10. **Autres**

Description/Définition explicative

Autres

10.1. *Autres (comprend les biens et les services)*

Autres biens et services ne relevant d'aucune autre catégorie de la section B.

SECTION C

**INFORMATIONS RELATIVES À LA NATURE DE LA RÉCLAMATION OU DE LA DEMANDE**

Le niveau 1 correspond, par exemple, à «Qualité des biens et services».

Le niveau 2 correspond, par exemple, à «Produit ou service défectueux/Dommage subi».

1. **Qualité des biens et services**

1.1. *Produit ou service défectueux/Dommage subi*

Le bien est défectueux, ne fonctionne pas, a entraîné un dommage, ou le service n'a pas été entièrement fourni ou a entraîné un dommage.

Sont exclus: les problèmes de santé et de sécurité (C 10).

1.2. *Produit ou service non conforme à la commande*

Le bien livré ou le service fourni n'est pas analogue, par sa forme ou ses caractéristiques, à celui décrit dans la commande (sont incluses: la qualité insatisfaisante et la contrefaçon).

1.3. *Produit ou service ne convenant pas à la destination prévue*

Le bien livré ou le service fourni ne convient pas à la destination prévue par le consommateur, qu'il avait notifiée au professionnel lors de la conclusion du contrat ou de la vente.

2. **Livraison de biens/Prestation de services**

2.1. *Produit non livré/Service non fourni*

Le bien n'a pas été livré ou le service n'a pas été fourni du tout au consommateur. Défaut de livraison d'un bien ou de prestation d'un service par le professionnel.

Sont incluses: la perte, l'erreur d'adresse de livraison et l'annulation.

2.2. *Livraison partielle/Prestation partielle*

La livraison du bien est incomplète, certains éléments faisant défaut, ou le service n'a été fourni que partiellement.

2.3. *Retard*

Le bien n'a pas été livré ou le service n'a pas été fourni dans les délais (attendus ou convenus).

2.4. *Produit ou service indisponible/Rupture de fourniture ou de service*

Le consommateur n'a pas accès aux biens ou services fournis par un professionnel, ou certains biens ou services ne sont pas ou plus disponibles pour le consommateur. Sont inclus: la rupture de connexion à l'internet ou au téléphone, de fourniture de gaz ou d'électricité, ou l'arrêt de livraison d'un assortiment de produits vendus auparavant dans un magasin local.

Sont exclus: la non-fourniture de biens ou de services dont un professionnel est légalement tenu d'assurer la fourniture (C 2.1); le refus, par un professionnel, de vendre ou de fournir à un consommateur des biens ou services disponibles à la vente (C 2.5).

2.5. *Refus de vendre/de fournir un bien ou un service*

Refus de vendre ou de fournir à un consommateur un bien ou un service disponible à la vente.

2.6. *Suspension, sans préavis, de la livraison d'un bien ou de la prestation d'un service*

La livraison d'un bien ou la prestation d'un service est interrompue inopinément.

2.7. *Horaire d'ouverture*

Relèvent de cette catégorie les cas dans lesquels l'horaire d'ouverture limite la possibilité pour le consommateur d'entrer en contact avec le professionnel.

2.8. *Service à la clientèle*

Le consommateur n'est pas satisfait du service à la clientèle fourni par le professionnel à l'occasion de la vente d'un bien jusqu'au moment de la vente/à l'occasion de l'acquisition d'un service jusqu'au moment de la prestation du service.

Est incluse: la longueur d'une file ou d'un temps d'attente.

2.9. *Service/Assistance après-vente*

Le consommateur n'est pas satisfait de la qualité de la communication et/ou du processus de service à la clientèle assuré après l'acquisition d'un produit ou d'un service.

Est inclus: l'accès difficile, onéreux ou impossible au centre d'appels.

2.10. *Autres problèmes liés à la livraison d'un bien/à la fourniture d'un service*

3. **Prix/Tarif**

3.1. *Modification du prix/du tarif*

Modification du prix ou du tarif.

3.2. *Discrimination par le prix*

Stratégie de fixation du prix dans laquelle le prix demandé pour un même bien ou un service diffère selon le client.

Sont exclus: les problèmes liés à une indication du prix/du tarif et un étiquetage incorrects ou trompeurs (C 7.2).

3.3. *Transparence du tarif (clarté, complexité)*

Manque de clarté et/ou complexité des informations relatives à la structure de fixation du tarif (éléments ou services inclus ou non, etc.). Relèvent de cette catégorie les frais supplémentaires (frais de retard de paiement, pénalités, frais d'administration ou d'expédition, etc.).

Sont exclus: les problèmes liés à une indication du prix/du tarif et un étiquetage incorrects ou trompeurs (C 7.2).

3.4. *Autres problèmes liés au prix/tarif*

Sont exclus: les problèmes liés à une indication du prix/du tarif et un étiquetage incorrects ou trompeurs (C 7.2).

4. **Facturation et recouvrement de créance**

4.1. *Facture ou note incorrecte*

Facture erronée, notamment en raison de données incorrectes (numéro de compte, désignation du produit ou du service, montants facturés, etc.). Est incluse: la double facturation.

4.2. *Manque de clarté de la facture ou de la note*

Facture incompréhensible; manque de transparence quant aux biens ou services effectivement facturés ou à la décomposition du montant total.

4.3. *Défaut d'émission de facture ou difficulté d'accès à la facture/au décompte mensuel*

La facture n'a pas été envoyée au consommateur ou le consommateur n'a pas accès à la facture ou au décompte mensuel, en ligne par exemple.

4.4. *Facturation injustifiée*

Facturation de biens ou services non achetés.

#### 4.5. *Recouvrement de créances*

Relèvent de cette catégorie les problèmes liés au recouvrement, par le professionnel, de montants facturés impayés.

#### 4.6. *Autres problèmes liés à la facturation et au recouvrement de créances*

### 5. **Garanties (légales et commerciales)**

#### 5.1. *Inexécution des obligations liées à la garantie légale*

Le professionnel ne remplit pas les obligations qui lui incombent en matière de garanties légales (les droits que la loi confère au consommateur).

#### 5.2. *Inexécution des obligations liées à la garantie commerciale*

Le professionnel ne remplit pas les obligations qui lui incombent aux termes de ses propres garanties commerciales.

### 6. **Voies de recours**

#### 6.1. *Difficulté d'accès aux voies de recours*

Le consommateur obtient difficilement les informations lui permettant d'introduire une réclamation et une demande de réparation (absence de numéro de téléphone ou d'adresse électronique, occupation constante des lignes téléphoniques, etc.).

#### 6.2. *Absence de recours*

Au-delà du champ d'application des garanties légales et commerciales habituelles, le consommateur ne dispose d'aucune voie de recours.

Il ne peut obtenir réparation en cas de perte, de dommage ou de préjudice, par exemple.

#### 6.3. *Réparation partielle ou incorrecte*

Le consommateur n'obtient pas entièrement la réparation attendue en cas de perte, de dommage ou de préjudice, par exemple.

#### 6.4. *Réparation tardive*

La réparation n'est pas accordée ou assurée en temps utile (délai attendu ou convenu).

#### 6.5. *Autres problèmes liés aux voies de recours*

### 7. **Pratiques commerciales déloyales**

#### 7.1. *Clauses et conditions contractuelles trompeuses*

Les informations relatives aux clauses et conditions contractuelles sont trompeuses lorsqu'elles amènent le consommateur moyen ou sont susceptibles de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement, parce que ces informations sont fausses, et qu'elles sont donc mensongères ou que, d'une manière quelconque, y compris par leur présentation générale, elles induisent ou sont susceptibles d'induire en erreur le consommateur moyen, même si les informations présentées sont factuellement correctes.

#### 7.2. *Indication du prix/tarif et étiquetage incorrects ou trompeurs*

Le prix indiqué sur l'étiquette, sur la liste des prix ou ailleurs, ne représente pas entièrement ou complètement le prix réel (frais cachés) ou est tout simplement erroné.

Sont incluses les autres exigences applicables à l'étiquetage (dénomination du produit, fabricant, date de durabilité minimale éventuelle, forme ou emplacement des étiquettes, etc.).

Sont exclus: les problèmes liés au prix/tarif (C 3); la facturation et le recouvrement de créance (C 4); l'étiquetage en matière de santé et de sécurité (C 10.2).

#### 7.3. *Publicité trompeuse*

La publicité est dite trompeuse lorsqu'elle contient des informations fausses, et qu'elle est donc mensongère, ou qu'elle omet ou dissimule une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin pour prendre une décision ou que, d'une manière quelconque, y compris par sa présentation générale, elle induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen, même si les informations présentées sont correctes, et qu'elle l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

#### 7.4. *Publicité non sollicitée*

Relèvent de cette catégorie les communications non sollicitées effectuées à des fins de prospection directe sans l'assentiment du consommateur ou visant un consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de telles communications.

#### 7.5. *Biens ou services non sollicités*

Relèvent de cette catégorie les biens ou services fournis sans qu'une demande à cet effet ait été formulée.

#### 7.6. *Pratiques commerciales agressives*

Une pratique est considérée agressive lorsqu'elle altère de manière significative la liberté de choix ou de conduite du consommateur moyen. La pratique commerciale s'appuie donc sur le harcèlement, la contrainte, y compris le recours à la force physique, ou une influence injustifiée. On entend par «influence injustifiée» l'utilisation d'une position de force vis-à-vis du consommateur de manière à faire pression sur celui-ci, même sans avoir recours à la force physique ou menacer de le faire, de telle manière que son aptitude à prendre une décision en connaissance de cause soit limitée de manière significative.

#### 7.7. *Pratiques frauduleuses*

On entend par «fraude» le crime ou le délit consistant à tromper intentionnellement une autre personne dans le dessein de la préjudicier — généralement pour se procurer indûment des biens ou des services.

#### 7.8. *Autres pratiques commerciales déloyales*

Relèvent de cette catégorie les autres pratiques commerciales déloyales (conseil trompeur ou erroné fourni avant une vente, etc.).

### 8. **Contrats et ventes**

#### 8.1. *Clauses contractuelles abusives ou modifiées*

Une clause d'un contrat n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle est réputée abusive lorsque, en dépit de l'exigence de bonne foi, elle crée au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties découlant du contrat.

Une modification de clause contractuelle sera réputée abusive lorsque la modification unilatérale, par le professionnel, des clauses contractuelles crée, au détriment du consommateur, une modification significative des droits et obligations dans le contrat.

Sont exclues: les clauses et conditions contractuelles trompeuses (C 7.1).

#### 8.2. *Manque d'information*

Le consommateur ne reçoit pas les informations dont la fourniture est prévue dans le contrat (informations relatives au professionnel, aux principales caractéristiques de l'article, à la vente, aux frais d'expédition, etc.).

#### 8.3. *Confirmation de commande (non reçue/erronée)*

Le consommateur ne reçoit pas de confirmation de commande, ou la confirmation de commande reçue est erronée.

#### 8.4. *Délai de réflexion/Droit de rétractation*

Le professionnel ne permet pas l'exercice effectif par le consommateur de son (éventuel) droit à se rétracter du contrat ou à se raviser durant le délai de réflexion.

#### 8.5. *Paiements (acomptes, paiements échelonnés, etc.)*

Problèmes liés aux modalités de paiement contractuelles. Relèvent de cette catégorie les acomptes et l'étalement du paiement aux professionnels selon des échéances régulières (échelonnement).

#### 8.6. *Résolution du contrat*

Problèmes liés à la rupture ou à la résiliation du contrat. On entend par «résolution» la rupture qui intervient en dehors de la période de rétractation.

#### 8.7. *Durée contractuelle minimale*

Relève de cette catégorie la durée pendant laquelle un abonnement ne peut être résilié, lorsque le consommateur la juge trop longue.

#### 8.8. *Autres problèmes liés aux contrats et aux ventes*

### 9. **Changement de prestataire**

#### 9.1. *Changement de prestataire*

Problèmes liés à un changement de prestataire.

## 10. Sécurité (tant des biens — y compris les produits alimentaires — que des services)

### 10.1. Sécurité du produit (s'applique tant aux biens — y compris les produits alimentaires — qu'aux services)

On entend par «produit sûr» tout produit qui, dans des conditions d'utilisation normales ou raisonnablement prévisibles (y compris de durée et, le cas échéant, de mise en service, d'installation et de besoins d'entretien), est conforme aux exigences applicables fixées dans la législation, ne présente aucun risque ou seulement des risques réduits à un niveau bas compatibles avec l'utilisation du produit et considérés comme acceptables dans le respect d'un niveau élevé de protection de la santé et de la sécurité des personnes, compte tenu, en particulier:

- des exigences de sécurité fixées dans la législation,
- des caractéristiques du produit, notamment sa composition,
- de l'effet du produit sur d'autres produits, au cas où on peut raisonnablement prévoir l'utilisation du premier avec les seconds,
- des catégories de consommateurs se trouvant dans des conditions de risque au regard de l'utilisation du produit, en particulier des enfants et des personnes âgées.

### 10.2. Présentation, étiquetage et instructions (s'applique tant aux biens — y compris les produits alimentaires — qu'aux services)

L'étiquetage a notamment pour but de garantir l'accès des consommateurs à des informations complètes sur le contenu et la composition des produits afin de protéger leur santé et leur sécurité. D'autres informations peuvent renseigner sur une qualité particulière du produit en matière de santé et de sécurité, comme la méthode de production. L'étiquetage doit également tenir compte d'éléments tels que les dangers liés à l'emballage lui-même, y compris les substances dangereuses qu'il peut contenir ou les dangers qu'il peut présenter pour les enfants (étouffement, etc.). L'étiquetage de certains produits non alimentaires doit également contenir des informations particulières, afin de garantir la sécurité de leur utilisation et de permettre au consommateur d'opérer un véritable choix.

## 11. Protection des données et de la vie privée

### 11.1. Protection des données

Relèvent de cette catégorie la destruction, la divulgation ou le vol de données dont le consommateur est propriétaire (copie de données d'un disque dur pendant une opération d'entretien, etc.). Lorsque les données concernées ont un caractère personnel, la réclamation relèvera de la catégorie «Protection de la vie privée».

Relèvent de cette catégorie les réclamations introduites parce que la sécurité de données à caractère personnel (à savoir toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable) risque de ne plus être assurée ou que ces données sont soumises à un traitement qui n'est pas conforme aux législations nationales relatives à la protection des données à caractère personnel. Les organismes qui collectent des données sont tenus de traiter celles qui ont un caractère personnel loyalement et licitement, de les collecter pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne peuvent les traiter ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités. Les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement. Le responsable du traitement des données doit mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre toute destruction accidentelle ou illicite, contre toute perte accidentelle ou toute altération, et contre la diffusion ou l'accès non autorisés.

### 11.2. Protection de la vie privée

Relèvent de cette catégorie les réclamations relatives à une situation dans laquelle le droit d'une personne à la protection de sa vie privée est menacé ou non respecté. C'est le cas, notamment, lorsqu'il est porté atteinte au droit d'une personne au secret de la correspondance ou que le comportement d'une personne fait l'objet d'une surveillance sans juste motif légal, à l'occasion, par exemple, d'achats en ligne.

### 11.3. Autres problèmes liés à la protection des données et de la vie privée

## 12. Autres problèmes

Autres problèmes ne relevant d'aucune autre catégorie de la section C. Relèvent notamment de cette catégorie les réclamations relatives aux discriminations subies lors de transactions effectuées par des consommateurs, aux questions de responsabilité environnementale et sociale pertinentes pour les transactions effectuées par des consommateurs, ou au bon goût, à la décence et au respect de la dignité humaine dans les services audiovisuels<sup>(4)</sup>.

---

<sup>(4)</sup> Directive 2010/13/UE du Parlement européen et du Conseil du 10 mars 2010 visant à la coordination de certaines dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives à la fourniture de services de médias audiovisuels (directive «Services de médias audiovisuels») (JO L 95 du 15.4.2010, p. 1).