

II

(Nem jogalkotási aktusok)

AJÁNLÁSOK

A BIZOTTSÁG AJÁNLÁSA

(2010. május 12.)

a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszer alkalmazásáról

(2010/304/EU)

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 292. cikkére,

mivel:

- (1) Az Európai Tanács 2007. december 14-i elnökségi következtetéseiben üdvözölte „az egységes piac felülvizsgálatát”, amelynek keretében uniós szintű döntéshozatali és szabályozási intézkedések meghozatalára szólítottak fel; a fogyasztói panaszokkal kapcsolatos különböző eszközök és mutatók kidolgozása például hozzájárul ahhoz, hogy a fogyasztók jobban megértésék a belső piacon tapasztalható piaci eredményeket.
- (2) Az Európai Parlament 2008. november 18-i, a fogyasztói piacok eredménytáblájáról szóló állásfoglalásában felkérte a Bizottságot és a tagállamokat, hogy törekedjenek az illetékes hatóságok és fogyasztói segítségnyújtási szolgálatok által a panaszok osztályozására szolgáló rendszerek harmonizálására, valamint a fogyasztói panaszok uniós szintű adatbázisának létrehozására. A fogyasztóvédelemről szóló, 2010. március 9-i állásfoglalásában az Európai Parlament felszólította valamennyi, panaszokkal foglalkozó szervezetet, hogy fogadják el a Bizottság által javasolt harmonizált módszert a fogyasztói panaszok osztályozására és bejelentésére.
- (3) A Bizottság „Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia 2007–2013 – A fogyasztók pozíciójának erősítése, jólétük növelése, és hatékony védelmük” című, 2007. március 13-i közleménye ⁽¹⁾ egyik prioritásként jelölte meg a fogyasztói piacok és a nemzeti fogyasztóvédelmi politikák jobb monitorozását, ideértve egy, a fogyasztói panaszok kezelésére szolgáló eszköz kifejlesztését.
- (4) A fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (rendelet a fogyasztóvédelmi együttműködésről) ⁽²⁾ 16. cikke értelmében a tagállamoknak a Bizottsággal együttműködésben közös keretrendszert kell kidolgozniuk a fogyasztói panaszok osztályozására. E célból helyénvaló bevezetni egy olyan harmonizált módszert, amelyet az Unióban a panaszkezelő szervek alkalmaznának a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására, valamint e panaszok és kérdések Bizottság felé történő bejelentésére. A piac működésének jobb monitorozása érdekében indokolt ezt a módszert a fogyasztói kérdésekre is kiterjeszteni,

ELFOGADTA EZT AZ AJÁNLÁST:

1. A panaszkezelő szerveknek, különösen a tagállamok fogyasztóvédelmi hatóságainak, a fogyasztóvédelmi szervezeteknek, a szabályozó hatóságoknak, az alternatív vitarendezési testületeknek, a panaszbizottságoknak, a kormányzati hatóságok által létrehozott független ombudsmanoknak, a kereskedők által létrehozott ombudsmantípusú szolgálatoknak, valamint iparági önszabályozó testületeknek alkalmazniuk kellene ezt az ajánlást a 2–9. pontja értelmében, figyelembe véve minden olyan titoktartási követelményt, amelynek a fogyasztóknak szóló kereskedelmi hirdetésekkel, valamint a kereskedők és a fogyasztók között létrejött, termékekre, illetve szolgáltatásokra vonatkozó adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel összefüggésben adott esetben meg kell felelniük.

2. Ezen ajánlás alkalmazásában:

- a) „fogyasztó”: bármely természetes személy, aki kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el;

⁽¹⁾ COM(2007) 99 végleges.

⁽²⁾ HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

- b) „fogyasztói panasz”: valamely fogyasztó egy bizonyos kereskedővel szembeni elégedetlenségének kifejezése egy panaszkezelő szerv felé egy adott termék vagy szolgáltatás reklámozásával, értékesítésével, rendelkezésre bocsátásával vagy használatával, illetve a vevőszolgálat igénybevételével kapcsolatban;
- c) „fogyasztói kérdés”: a fogyasztó által egy panaszkezelő szervtől történő információ vagy tanácsadás kérése (kivéve a panaszt) egy termék vagy szolgáltatás reklámozásával, értékesítésével, rendelkezésre bocsátásával vagy használatával, illetve a vevőszolgálat igénybevételével kapcsolatban;
- d) „kereskedő”: az a természetes vagy jogi személy, aki egy termék vagy szolgáltatás reklámozásával, értékesítésével, rendelkezésre bocsátásával vagy használatával kapcsolatban kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el, valamint aki a kereskedő nevében vagy javára jár el;
- e) „panaszkezelő szerv”: bármely szerv, amely a fogyasztói panaszok összegyűjtésével foglalkozik, valamint megkísérel megoldani a fogyasztók problémáit, illetve a fogyasztók panaszaival vagy kérdéseivel kapcsolatban tanácsadást vagy tájékoztatást nyújt; a fogyasztó kereskedőtől panaszát vagy kérdését szempontjából harmadik félnek minősül; nem foglalja magában a kereskedők által működtetett panaszkezelési mechanizmusokat, amelyek a fogyasztók panaszait vagy kérdéseit közvetlenül kezelik, illetve a kereskedők által vagy nevében működtetett panaszkezelő szolgáltatásokat.
3. A panaszkezelő szervezeteknek ajánlott legalább az alábbi adatokat összegyűjteniük és nyilvántartaniuk:
- a) a következő általános információkat a panaszok osztályozására vonatkozó melléklet A. szakaszának I. alszakaszában meghatározott adatmezők szerint:
- a fogyasztó országa;
 - a kereskedő országa;
 - a panaszkezelő szerv neve;
 - a kapcsolatfelvétel indoka a fogyasztó részéről, elküldönítve a panaszokat és a kérdéseket;
 - a panasz vagy kérdés beérkezésének időpontja;
 - az eladás módja (a 61.1–61.15. kategória kivételével);
- b) az ágazati információkat a melléklet B. szakasza szerint, panaszok esetén legalább a 2. szinten;
- c) a panasz típusára vonatkozó információkat a melléklet C. szakasza szerint, panaszok esetén legalább az 1. szinten.
4. A panaszkezelő szervezeteknek ajánlott a következő kiegészítő adatokat is összegyűjteniük és nyilvántartaniuk:
- az eladás módja, a 61.1–61.15. kategória megjelölésével, a panaszok osztályozására vonatkozó melléklet A. szakaszának I. alszakasza szerint;
 - a következő általános információk a panaszok osztályozására vonatkozó melléklet A. szakaszának II. alszakaszában meghatározott adatmezők szerint:
 - a hirdetés módja;
 - a fizetés módja;
 - a kereskedő neve;
 - az ügylet értéke;
 - a fogyasztót ért veszteség értéke;
 - a panasz típusára vonatkozó információk a melléklet C. szakasza szerint, panaszok esetén a 2. szinten;
 - a kérdésekre vonatkozó információk.
5. A panaszkezelő szervezetek gyűjthetnek kiegészítő információkat a 3. és 4. pontban leírt szinteken túli bontásban is, amennyiben ezek az előző pontokban leírt adatmezőkkel konzisztensek.
6. A panaszkezelő szervezeteknek a 3. pontban említett összes adatról évente jelentést kell tenniük a Bizottság részére. A jelentést minden naptári év végét követően a lehető leghamarabb be kell nyújtani.
7. A panaszkezelő szervezeteknek ajánlott a 4. pontban említett összes adatot évente jelenteniük a Bizottságnak, kivéve a 4. pont b) iii. alpontjában szereplő, a kereskedő nevére vonatkozó adatokat. A jelentést minden naptári év végét követően a lehető leghamarabb be kell nyújtani.
8. A panaszkezelő szervezeteknek a 6. és 7. pontban szereplő adatokat olyan formában kell jelenteniük, amely lehetővé teszi a megadott adatoknak az egyes panaszokhoz történő társítását, annak érdekében, hogy a Bizottság a hozzá számos panaszkezelő szervtől beérkezett adatokat oly módon tudja összesíteni és közzétenni, hogy a jelen ajánlásban szereplő adatmezők mindegyike összehasonlítható legyen a többivel.

9. Amennyiben személyes adatok feldolgozására kerül sor, azt a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv⁽³⁾ átültetésével, vagy a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 2000. december 18-i 45/2001/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletnek⁽⁴⁾ megfelelően kell végezni. Az adatminimalizálás elvét alkalmazni kell, azaz csak a fogyasztói panaszok és kérdések jelentése céljából elengedhetetlenül szükséges adatokat kell feldolgozni (1. pont). A fogyasztói panaszokban és kérdésekben megadott személyes adatokat, amennyiben lehetséges, anonimizálni kell.

Kelt Brüsszelben, 2010. május 12-én.

a Bizottság részéről

John DALLI

a Bizottság tagja

⁽³⁾ HL L 281., 1995.11.23., 31. o.

⁽⁴⁾ HL L 8., 2001.1.12., 1. o.

MELLÉKLET

A. SZAKASZ

ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

I. szakasz, ajánlott adatmezők

1. A fogyasztó országa

Az az ország, ahol a fogyasztó tartózkodási helye van:

- | | | |
|----------------------|-------------------|------------------------|
| 11. Belgium | 22. Ciprus | 33. Szlovénia |
| 12. Bulgária | 23. Lettország | 34. Szlovákia |
| 13. Cseh Köztársaság | 24. Litvánia | 35. Finnország |
| 14. Dánia | 25. Luxemburg | 36. Svédország |
| 15. Németország | 26. Magyarország | 37. Egyesült Királyság |
| 16. Észtország | 27. Málta | 38. Izland |
| 17. Írország | 28. Hollandia | 39. Liechtenstein |
| 18. Görögország | 29. Ausztria | 40. Norvégia |
| 19. Spanyolország | 30. Lengyelország | 41. Svájc |
| 20. Franciaország | 31. Portugália | 42. Egyéb |
| 21. Olaszország | 32. Románia | 43. Ismeretlen |

2. A kereskedő országa ⁽¹⁾

Az az ország, ahol a kereskedő telephelye található:

- | | | |
|----------------------|-------------------|------------------------|
| 11. Belgium | 23. Lettország | 34. Szlovákia |
| 12. Bulgária | 24. Litvánia | 35. Finnország |
| 13. Cseh Köztársaság | 25. Luxemburg | 36. Svédország |
| 14. Dánia | 26. Magyarország | 37. Egyesült Királyság |
| 15. Németország | 27. Málta | 38. Izland |
| 16. Észtország | 28. Hollandia | 39. Liechtenstein |
| 17. Írország | 29. Ausztria | 40. Norvégia |
| 18. Görögország | 30. Lengyelország | 41. Svájc |
| 19. Spanyolország | 31. Portugália | 42. Egyéb |
| 20. Franciaország | 32. Románia | 43. Ismeretlen |
| 21. Olaszország | 33. Szlovénia | 44. Nem alkalmazandó |
| 22. Ciprus | | |

3. A panaszkezelő szerv neve

31. Szöveges megjegyzés

4. A kapcsolatfelvétel oka a fogyasztó részéről

41. Panasz 42. Kérdés

5. A kapcsolatfelvétel időpontja

Az az időpont, amikor a fogyasztói panaszt vagy a kérdést a panaszkezelő szerv először regisztrálta:

51. ÉÉÉÉ-HH-NN

⁽¹⁾ Légi szállítás esetén, a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló, 2004. február 11-i 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 46., 2004.2.17., 1. o.) értelmében, az érintett ország az a tagállam, amely a területén található repülőterek összes járatával, valamint az uniós légi fuvarozók harmadik országokból e repülőterekre érkező járataival kapcsolatban előforduló eseményekben illetékes.

6. Az eladás módja

Az ügylet lebonyolításához alkalmazott eladási mód:

61. Személyes. Az ügylet lebonyolításának helyszíne, ideértve az üzleteket
 - 61.1. Szupermarket, hipermarket
 - 61.2. Diszkontáruház
 - 61.3. Áruház
 - 61.4. Kiskereskedelmi üzletlánc
 - 61.5. Kiskereskedelmi egység
 - 61.6. Kisebb üzlet
 - 61.7. Zöldséges, éjjel-nappal nyitva tartó üzlet
 - 61.8. Szabadtéri piac, mezőgazdasági bolt
 - 61.9. Benzinkút
 - 61.10. Iroda (ideértve a bankokat és más pénzügyintézeteket is)
 - 61.11. Utazási iroda, utazásszervező ügynökség
 - 61.12. Kórház, klinika, sebészet
 - 61.13. Iskola
 - 61.14. Sport és szabadidős helyiségek
 - 61.15. Más típusú helyiségek
62. Távértékesítés (pl. telefonon, postai úton), kivéve az e-kereskedelmet, mobil kereskedelmet és az internetes árveréseket
63. E-kereskedelem, kivéve a mobil kereskedelmet és az internetes árveréseket
64. Mobil kereskedelem
65. Piac, kereskedelmi vásár
66. Árverések
67. Internetes árverések
68. Üzlethelyiségen kívül történő eladás
69. Más eladási módok
70. Ismeretlen
71. Nem kell alkalmazni

II. alszakasz, kiegészítő adatmezők**7. A hirdetés módja**

A termékek és szolgáltatások fogyasztót célzó hirdetésének módja:

71. Személyes
72. Telefonos
73. Szöveges üzenet
74. Audiovizuális (tv stb.)
75. Nyomtatott (újság, prospektus, szórólap stb.)

76. Internetes
77. E-mail
78. Rádió
79. Utcai (rögzített hirdetések, pl. óriásplakátok, illetve mobil hirdetések, pl. járműveken elhelyezett hirdetések)
80. Egyéb
81. Ismeretlen
82. Nem alkalmazandó

8. A fizetés módja

Az ügylet lebonyolításához alkalmazott fizetés módja:

81. Késpénz
82. Betéti kártya
83. Hitelkártya
84. Papíralapú csekk, papíralapú utalvány és papíralapú utazási csekk
85. Átutalás
86. Közvetlen számlaterhelés
87. Elektronikus pénz
88. Késpénzáttutalás
89. Előre fizetett kártyák
90. Mobil fizetések (pl. SMS-ben)
91. Egyéb
92. Ismeretlen
93. Nem alkalmazandó

9. A kereskedő neve

A fogyasztói panaszban megjelölt kereskedő neve:

91. Szöveges megjegyzés
92. Ismeretlen

10. Pénznem

- | | | |
|----------|----------|-----------------------|
| 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. Egyéb |
| 106. HUF | 112. GBP | 118. Nem alkalmazandó |

11. Az ügylet értéke

Amennyiben alkalmazandó, a fogyasztó által a termékért vagy szolgáltatásért fizetett összeget jelenti:

111. Összeg (két tizedesjegyre végződő egész számokban kell megadni, pl. 10,50)
112. Ismeretlen
113. Nem alkalmazandó

12. A fogyasztót ért veszteség értéke

Amennyiben alkalmazandó, a fogyasztó által megadott pénzügyi veszteség:

121. Összeg (két tizedesjegyre végződő egész számokban kell megadni, pl. 10,50)

122. Ismeretlen

123. Nem alkalmazandó

B. SZAKASZ**ÁGAZATI INFORMÁCIÓK ⁽²⁾**

Az 1. szint például a következőket tartalmazza: 1. „Fogyasztási cikkek”, 2. „Általános fogyasztói szolgáltatások”.

A 2. szint például a következőket tartalmazza: 1.1. „Élelmiszerek – gyümölcs és zöldségfélék”, 1.2. „Élelmiszerek – hús”

A 3. szint részletesen leírja, mit foglal magában a 2. szint, például „friss, mélyhűtött vagy fagyasztott gyümölcs”.

1. Fogyasztási cikkek

Leírás/magyarázat

1.1. Élelmiszerek – gyümölcs- és zöldségfélék

Gyümölcs

- friss, mélyhűtött vagy fagyasztott gyümölcs,
- szárított gyümölcs, gyümölcshéj, gyümölcsmagok, dió és ehető magvak,
- tartósított gyümölcs és gyümölcs alapú termékek.

Nem tartoznak ide: dzsemek, lekvárok, kompótok, gyümölcscocsonyák, gyümölcspürék és -pástétomok (1.5.); cukorban tartósított növényrészecskék (1.5.); gyümölcslevek és sűrítvények (1.6.).

Zöldségfélék

- Friss, mélyhűtött, fagyasztott vagy szárított zöldségfélék, amelyeket leveleikért vagy szárukért termesztenek (spárga, brokkoli, karfiol, endívia, édeskömény, spenót stb.), amelyeket termésükért termesztenek (padlizsán, uborka, cukkini, zöld bors, tök, paradicsom stb.) és amelyeket gyökereikért termesztenek (cékla, sárgarépa, hagyma, paszternák, retek, tarlórépa stb.),
- friss vagy mélyhűtött burgonya és egyéb gumós növények (manióka, nyílgyökér, kasszava, édesburgonya stb.),
- tartósított vagy feldolgozott zöldségek és zöldségalapú termékek,
- gumós növényekből készült termékek (lisztek, növényi pelyhek, pürék, rósejbní, chips és sült krumpli), beleértve az olyan fagyasztott készítményeket is, mint a szeletelt burgonya.

Idetartoznak: olívbogyó, fokhagyma, hüvelyesek, csemegekukorica; tengeri édeskömény és más ehető tengeri algák; ehető gombák.

Nem tartoznak ide: burgonya-, tapióka-, szágó- és egyéb keményítők (1.5.); zöldségféléket tartalmazó levesek és szószok (1.5.); fűszernövények (metélő petrezselyem, rozsmaring, kakukkfű stb.) és fűszerek (bors, szegfűbors, gyömbér stb.) (1.5.), gyümölcs- és zöldséglevek (1.6.).

1.2. Élelmiszerek – hús

Idetartoznak:

- Friss, mélyhűtött vagy fagyasztott húsfélék:
 - szarvasmarha, sertés, birka és kecske,
 - baromfi (csirke, kacska, liba, pulyka, gyöngytyúk),
 - nyúl és vadon élő állatok (antilop, szarvas, vadkan, fácán, fajt, galamb, fűj stb.),
 - ló, öszvér, szamár, teve és hasonlóak,

⁽²⁾ Az ebben a szakaszban szereplő kategóriák az ENSZ Statisztikai Osztálya által közzétett és számos intézmény, köztük az Európai Bizottság, az OECD és az ENSZ által is használt, az egyéni fogyasztás rendeltetés szerinti osztályozására szolgáló COICOP-kategóriákon alapulnak (Classification of Individual Consumption According to Purpose).

- friss, mélyhűtött vagy fagyasztott ehető belsőség,
- szárított, sózott vagy füstölt húsfélék és ehető belsőség (kolbászfélék, szalámi, sonka, szalonna),
- egyéb tartósított vagy feldolgozott hús és hús alapú készítmények (húskonzerv, húskivonatok, húskelev, húspástétomok stb.).

Idetartoznak: tengeri emlősök (fóka) és egzotikus állatok (kenguru, osztriga, alligátor stb.) húsa és ehető belsőségei; valamint az étkezési célra élve vásárolt állatok és baromfi.

Nem tartoznak ide: disznósír és más állati eredetű étkezési zsiradékok (1.5.); húst tartalmazó levesek (1.5.).

1.3. Élelmiszerek – kenyér és gabonafélék

Idetartoznak:

- a rizs minden formában,
- kukorica, búza, árpa, zab, rozs és egyéb gabonafélék szemestermény, liszt vagy őrlemény formájában,
- kenyér és egyéb pékáru (búzából vagy rozsból készült keksz, kétszersült, pírított kenyér, aprósütemény, gyömbérlenyer, mézeskalács, ostyák, gofrik, kiflik, torták, piték, lepények, pizzák stb.),
- pékáruk készítéséhez használt tésztafélék és keverékek,
- száraztészták és pizzák minden formában,
- gabonakészítmények (búzapehely, zabpehely stb.) és egyéb cereáliák (maláta, malátaliszt, malátakivonat, burgonyakeményítő, tápióka, szágó és más keményítők),
- más kenyérfélék és gabonafélék.

Idetartoznak: lisztalapú termékek, amelyeket hússal, hallal, tengeri állatokkal, sajttal, zöldséggel vagy gyümölcscsel készítenek.

Nem tartoznak ide: húspástétom és halpástétom (1.5.), valamint csemegekukorica (1.5.).

1.4. Élelmiszerek – reformélelmiszerek és -tápanyagok

Idetartoznak:

- élelmiszertermékek, amelyek címkéje, csomagolása, vagy hirdetése azt állítja, jelenti ki, sugallja vagy sejteti, hogy: a) tápanyagaik különösen kedvező tulajdonságokkal rendelkeznek; vagy b) azok vagy egyik összetevőjük összefüggésben áll az egészséggel; vagy c) fogyasztásuk jelentősen csökkenti az emberi betegségek kialakulásának kockázatát.

1.5. Élelmiszerek – egyéb

Idetartoznak a következők:

- hal és kagyló,
- tejtermékek (tej, sajt és egyéb),
- tojás és tojásból készült termékek,
- olaj, disznósír és más állati eredetű étkezési zsiradékok (vaj, margarin, olívaolaj, étolajok),
- bébiételek,
- fűszernövények és fűszerek,
- diófélék és az ezekből készült termékek,
- húst és zöldségféléket tartalmazó levesek és szószok,
- készételek,
- adalékanyagok,
- cukor, lekvár, méz, csokoládé és egyéb édességek,
- diétás készítmények,
- étrend-kiegészítők,
- máshová nem sorolt egyéb élelmiszertermékek.

1.6. Nem alkoholtartalmú italok

Az idesorolt nem alkoholtartalmú italok közé tartoznak azok, amelyeket üzletekben és szupermarketekben és hasonló létesítményekben – kivéve a „Szabadidős szolgáltatások” alá soroltakat, pl. hotelek és más üdülési szálláshelyek (6.1.) valamint éttermeket és bárokat (6.5.) – vásárolnak.

Idetartoznak a következők:

- kávé, tea és kakaó,
- ásványvíz,
- üdítőitalok,
- gyümölcs- és zöldséglé,
- szirupok, sűrítmények.

Nem tartoznak ide: a „Szabadidős szolgáltatások” alá sorolt létesítményekben, pl. hotelekben és más üdülési szálláshelyeken (6.1.), valamint éttermekben és bárokban (6.5.) árult, nem alkoholtartalmú italok.

1.7. Alkoholtartalmú italok

Az idesorolt italok közé tartoznak az olyan alacsony alkoholtartalmú vagy alkoholmentes italok is, amelyeket általában szeszes italként fogyasztanak, mint például az alkoholmentes sör.

Idetartoznak a következők:

- pálinka és likőrök,
- bor,
- sör.

Nem tartoznak ide: a „Szabadidős szolgáltatások” alá sorolt létesítményekben, pl. hotelekben és más üdülési szálláshelyeken (6.1.), valamint éttermekben és bárokban (6.5.) árult alkoholtartalmú italok.

1.8. Dohány

Idetartoznak a következők:

- cigaretták; cigarettadohány (vágott dohány) és cigarettapapírok,
- szivarok, pipadohány, bagó vagy tubák,
- öngyújtók, öngyújtófolyadék, cigarettatárcák, szivarvágók stb.

1.9. Ruházati cikkek (ideértve a személyre szabott termékeket) és lábbelik

- ruházati méteráru és férfi-, női-, tizenéves-, gyermek- (3–13 éveseknek) és csecsemőöltözék (0–2 éveseknek), akár konfekció, akár méretre készített, bármely anyagból (bőr, szőrme, műanyag és gumi), napi használatra, sport- vagy munkahelyi célokra,
- a férfiak, nők, tizenévesek, gyermekek (3–13 éves korig) és kisgyermekek (0–2 éves korig) részére készített valamennyi lábbeli, beleértve a hétköznapi vagy szabadidős használatra alkalmas sportcipőket (kocogáshoz való cipők, edzőcipők, teniszcipők, kosárlabdacipők, evezőcipők stb.),
- lábbeli részei,
- varrocérnák, kötéshez való fonalak, valamint ruhakészítéshez használt kellékek, úgymint kapcsok, gombok, patentek, cipzárok, szalagok, zsinórok, díszítések stb.,
- kézitáskák, levéltárcák, pénztárcák stb.

Nem tartoznak ide:

- lakberendezési szövetek (1.11.),
- sportcélú védőeszközök, így fejevédők, mentőmellények, bokszkesztyűk, mellvédő tömítések, övek, felkötők stb.; egy meghatározott sportág gyakorlásához szükséges lábbelik (sícipő, futballcipő, golfcipő és egyéb hasonló lábbelik, amelyeket jégkorcsolyával, görkorcsolyával, stoplikkal, vagy szegecsekkel stb. szerelnek fel); lábszárvédők, krikett-tömések és más hasonló sportcélú védőfelszerelések (1.16.),
- utazási cikkek: bőröndök, utazóládák, útitáskák (1.16.),
- egészségügyi harisnyák, így a gumiharisnyák; ortopédcipők (8.3.).

1.10. Lakáskarbantartáshoz és -javításhoz használt termékek

Idetartoznak a következők:

- barkácsanyagok,
- festékek és tapéták,
- kerítések és fészerek,
- kéziszerszámok (pl. fúró, láncfűrész),
- nem elektromos szerszámok,
- kertészeti felszerelés/szerszámok (nem elektromos),
- fűnyírók.

Nem tartoznak ide: a háztartási gépek és készülékek (1.12. vagy 1.13.).

1.11. Lakberendezési cikkek

Bel- és kültéri bútorok és lakberendezési cikkek. Szőnyegek és egyéb padlóburkoló anyagok, lakástextíliák, háztartási üvegáruk, edények és konyhafelszerelések.

Idetartoznak a következők:

- ágyak, szófák, kanapék, asztalok, székek, faliszekrények, fiókos szekrények és könyvespolcok,
- világítástechnikai cikkek, úgymint csillárok, lámpák, burák és olvasólámpák,
- festmények, szobrok és egyéb műtárgyak,
- térelválasztók, összecusukható válaszfalak és egyéb bútorok, valamint beépített berendezési tárgyak,
- rolók,
- kerti bútorok,
- tükrök és a gyertyatartók,
- bútorszövetek, függönyanyagok, függönyök, sötétítőfüggönyök, napellenzők, ajtófüggönyök és szövetrolók,
- ágyneműk és asztalterítők,
- egyéb háztartási textíliák,
- szőnyegek, padlószőnyegek, linóleum és egyéb hasonló padlóburkoló anyagok,
- étkezési, konyhai, fürdőszobai, toalett, irodai és belső dekorációs célokra használt üveg- és kristályáru, kerámia és szaniterkerámia,
- evőeszközök, fém- és nemesfém tálalóeszközök,
- nem elektromos konyhai eszközök bármely anyagból, úgymint főzőedények, párolóedények, kukták, serpenyők, háztartási mérlegek és más hasonló mechanikus eszközök,
- nem elektromos háztartási cikkek bármely anyagból, úgymint kenyértartók, kávésdobozok, fűszertartók stb., szemétkosarak, papírkosarak, szennyestartók, vasalódeszkák, levélszekrények, cumisüvegek, termoszkok és hűtőtáskák.

Nem tartoznak ide:

- háztartási gépek és készülékek (1.12.) vagy (1.13.),
- órák (1.26.); fali hőmérők és barométerek (1.26.),
- csecsemőbútorok, úgymint bölcsők, magasított székek és mózeskosarak és babakocsik (1.27.).

1.12. *Nagyméretű háztartási készülékek (beleértve a porszívókat és mikrohullámú sütőket is)*

Nagyobb, elektromos és nem elektromos tartós háztartási gépek és készülékek; tartalmazza a szállítást, összeszerelést és javítást, ahol szükséges.

Idetartoznak a következők:

- tűzhelyek, grillsütők, sütők és mikrohullámú sütők,
- hűtőgépek, fagyasztók és kombinált hűtőszekrények,
- mosógépek, szárítógépek, mosogatógépek, vasalógépek,
- légkondicionálók, párasítók, fűtőberendezések, vízmelegítők, hordozható fűtőberendezések, szellőztetőberendezések és szagelszívó szerkezetek,
- porszívók, gőzzel működő tisztítógépek, szőnyegtisztító gépek, valamint padlósúroló-, kenő- és csiszológépek,
- egyéb tartós háztartási gépek és készülékek, úgymint székek, varrógépek, kötőgépek, vízlágyítók stb.

1.13. *Kisméretű háztartási készülékek (beleértve a kávéfőzőket és a konyhai robotgépeket is)*

Kisméretű, féltartós elektromos háztartási készülékek; tartalmazza a szállítást és javítást, ahol szükséges.

Idetartoznak a következők:

- konyhai robotgépek, olajsütők,
- kávégépek, kávédarálók, kávéfőzők,
- vasalók,
- kenyérpírók, grillsütők, főzőlapok,
- gyümölcscentrifugák,
- fagylalkészítők, sörbetkészítők, joghurtkészítők,
- ventilátorok, elektromos takarók stb.

Nem tartoznak ide: kisméretű nem elektromos háztartási cikkek és konyhai eszközök (1.11.); elektromos testápolási készülékek (1.24.).

1.14. *Elektronikai termékek (nem IKT/szórakoztató)*

Hang- és kép felvételére, rögzítésére és visszajátzására alkalmas berendezések (audio- és videorendszerek); fényképezési-, illetve filmfelvevő berendezések és optikai eszközök; kép-, hang- és adathordozók; tartalmazza a szállítást, összeszerelést és javítást, ahol szükséges.

Idetartoznak a következők:

- DVD lejátszók-felvevők,
- videomagnók,
- televíziók,
- nem hordozható CD-, hifi- és médialejátszók,
- hordozható CD-, hifi- és médialejátszók, mp3-lejátszók,
- rádiókészülékek, (az autótól külön értékesített) autórádiók, rádiós ébresztőórák, amatőr rádióvevők és rádióadók,
- fényképezőgépek,
- videokamerák,
- fényképezési berendezések,
- írható CD-k és DVD-k,
- audio- és videokazetták (üres),
- számítógépek, beleértve a zsebszámológépeket,
- exponátlan filmek, kazettás filmtekercsek fotózáshoz és vetítéshez.

Nem tartoznak ide: videojáték-szoftverek (1.16.); televízióhoz csatlakoztatható videojátékok (1.16.), műsoros magnószalagok, kazetták, videokazetták, mágneslemezek és CD-ROM-ok szalagos és kazettás magnetofonokhoz, videomagnókhoz és személyi számítógépekhez (1.16.).

1.15. *Információs és kommunikációs technológiai (IKT) termékek*

Az IKT-termékek azok, amelyek célja az információfeldolgozás- és továbbítás – beleértve az átvitelt és megjelenítést – elektronikus úton történő megvalósítása, illetve amelyek fizikai jelenségek kimutatására, mérésére és/vagy fizikai folyamatok irányítására elektronikus folyamatokat használnak; tartalmazza a szállítást, összeszerelést és javítást, ahol szükséges.

Idetartoznak a következők:

- személyi számítógépek, házilag épített számítógépek és különféle tartozékaik,
- nyomtatók és szkennerek,
- játékkonzolok,
- hordozható számítógépes játékok,
- számítógépszoftverek, számítógépszoftverek frissítései,
- laptopok, notebookok és tábla PC-k,
- PDA-k és okostelefonok,
- szoftver (fizikai, illetve letölthető formában)
- mobil és vezetékes telefonkészülékek, telefaxkészülékek, üzenetrögzítő készülékek,
- modemek és dekóderek,
- globális helymeghatározó rendszerek (GPS).

Nem tartoznak ide: hang és kép felvételére, rögzítésére és visszajátzására alkalmas berendezések (1.14.); videojáték-szoftverek (1.16.).

1.16. *Szabadidős termékek (sporteszközök, hangszerek stb.)*

Sport-, hobbi-, és kemping-, valamint szabadtéri szabadidős tevékenységet szolgáló játékok, felszerelések és más termékek, valamint ezek javítása. Tartalmazza a szabadidős tevékenységet szolgáló tartós fogyasztási cikkeket és műsoros adathordozókat (CD, DVD):

- műsoros magnószalagok, kazetták, videokazetták, mágneslemezek és CD-ROM-ok szalagos és kazettás magnetofonokhoz, videomagnókhoz és személyi számítógépekhez,
- kártyajátékok, sakk-készletek és hasonlóak,
- mindenfajta játék, beleértve a babákat, plüssfigurákat, játék autókat és játék vonatokat, játék kerékpárokat és tricikliket, építőköcska-készleteket, kirakós játékokat, gyurmát, elektronikus játékokat, jelmezeket, álarcokat, mókás tárgyakat, tűzijátékokat és petárdákat, virágfüzéreket és karácsonyfadíszeket,
- bélyeggyűjtő kellékek (használt vagy lebélyegzett postai bélyegek, bélyegalbumok stb.), egyéb gyűjthető tárgyak (érmék, medálók, ásványok, zoológiai és botanikai példányok stb.) és egyéb, hobbitevékenységekkel kapcsolatos szerszámok és cikkek, amelyek máshova nem sorolhatók be,
- torna, testnevelés és sporteszközök, úgymint labdák, hálók, tenis- és egyéb ütők, sífelszerelések, golfütők, vívőtőrök, kardok, gerelyek, súlyzók, diszkoszok, expanderek és egyéb testépítő felszerelések,
- ejtőernyők és egyéb, ugráshoz használt felszerelések,
- távcsövek, mikroszkópok, teleszkópok és iránytűk,
- vadászati, sport és önvédelmi célokat szolgáló fegyverek és lőszer,
- horgászatok és egyéb horgászfelszerelések,

- vízi és szabadteri sporteszközök, úgymint tekegolyók, krocket, frizbi, röplabda és felfújható csónakok, tutajok és úszómedencék,
- kempingbútorok- és felszerelés, úgymint sátrak és tartozékaik, hálósákok, hátizsákok, felfújható matracok és pumpák, kempingtűzhelyek és grillsütők,
- nagyobb játék- és sporteszközök, úgymint kenek és kajakok, széllovasdeszkák, tengeribúvár-felszerelések és golfjárművek, vitorlázó repülőgépek, sárkányrepülők és hőlégballonok,
- hangszerek minden méretben, beleértve az elektronikus hangszereket, úgymint zongorák, orgonák, hegedűk, gitárok, dobok, trombiták, klarinétok, fuvolák, hangfelvevők, harmonikák stb.,
- biliárdasztalok, pingpongasztalok, játékautomaták, játékgépek stb.,
- videójáték-szoftverek; televízióhoz csatlakoztatható videójátékok/konzolok; videójáték-kazetták és videójáték CD-ROM-ok,
- egy bizonyos sportág gyakorlásához szükséges lábbelik (sícipő, futballcipő, golfcipő és egyéb olyan hasonló lábbelik, amelyeket jégkorcsolyával, görkorcsolyával, stoplikkal vagy szegecsekkel stb. szerelnek fel); sportcélú fejdő; egyéb sportcélú védőöltözet, úgymint mentőmellények, bokszesztyűk, mellvédő tömítések, sípcsontvédők, krikett-tömések és más, hasonló sportcélú védőfelszerelések,
- utazási cikkek: bőröndök, utazóládák, útitáskák.

Nem tartoznak ide:

- kerti bútorok (1.11.),
- a személyes közlekedés céljából vásárolt, lovak és pónik által vontatott járművek és kapcsolódó felszerelések (1.19.),
- bukósisakok motorkerékpárokhoz és kerékpárokhoz (1.20.),
- lovak és pónik (1.23.).

1.17. Új autók

Ebbe a kategóriába személyszállításra tervezett és épített, a vezetőüléson kívül legfeljebb nyolc ülésel rendelkező új járművek tartoznak. Ide tartoznak az új személygépkocsik, kombik és kisteherautók.

Nem tartoznak ide: alkatrészek és tartozékok (1.20.) kenőanyagok (1.21.); a karbantartási, javítási vagy felszerelési munkák (2.9.).

1.18. Használt autók

Ebbe a kategóriába személyszállításra szolgáló kerek járművek tartoznak, és idetartoznak a használt személygépkocsik, utasszállító kisbuszok, kombik és kisteherautók.

Nem tartoznak ide: alkatrészek és tartozékok (1.20.); kenőanyagok (1.21.); a karbantartási, javítási vagy felszerelési munkák (2.9.).

1.19. Egyéb személyszállító eszközök

Idetartoznak a következők:

- új és használt motorkerékpárok, kerékpárok, segédmotoros kerékpárok, robogók, négykerekű terepmotorok és állati erővel vontatott járművek,
- hajók, csónakmotorok, jetskik, vitorlášhajók, hajófelszerelések és felépítmények,
- ló- és pónivontatta járművek és kapcsolódó felszerelések (lószerszám, kengyel, kantár, nyereg stb.),
- lakóautók, lakókocsik és utánfutók,
- lakóautók, lakókocsik stb.,
- motoros szánok,
- pótkocsik.

Nem tartoznak ide: olyan garázsok vagy parkolóhelyek bérlése, amelyek használata nem kapcsolódik a lakáshoz (5.6.); átkelési díjak (hidak, alagutak, kompok, autópályák) és parkolóórák díja (5.6.); személygépkocsi-kölcsönzés sofőrrel vagy sofőr nélkül (5.7.), a gépjárművezető-oktatás (9.2.).

1.20. Járművek és egyéb személyszállító eszközök alkatrészei és tartozékai

Idetartoznak a következők:

- gumibroncsok (új, használt vagy újrafutóztott), gumibelső, gyújtógyertyák, akkumulátorok, lengéscsillapítók, szűrők, szivattyúk és egyéb alkatrészek vagy tartozékok személyszállító járművekhez,
- kifejezetten járművek tisztítására és karbantartására szolgáló termékeket, úgymint festékeket, krómtisztítókat, tömítőanyagokat és karosszéria-fényezőket,
- autó- és motorponyvák stb.,
- bukósisakok motorkerékpárokhoz és kerékpárokhoz.

Nem tartoznak ide: az autótól külön értékesített autórádiók (1.14.); autók gyermekülései (1.27.); olyan, nem kifejezetten tisztításra és karbantartásra szolgáló termékek, mint a desztillált víz, szivacsok, szarvasbőrök, egyéb tisztítószerek stb. (1.28.); alkatrészek és tartozékok beszerelése, a karosszéria mosása és fényezése (2.9.).

1.21. Járművek és egyéb személyszállító eszközök üzemanyagai és kenőanyagai

Idetartoznak a következők:

- olaj, kenőanyagok, fék- és sebességváltómű-olajok, hűtőfolyadékok és egyéb adalékok,
- üzemanyagok, úgymint benzin, dízelolaj, gázolaj, folyékony gáz (LPG), bioüzemanyagok és alkohol.

1.22. Könyvek, újságok, magazinok, papír és írószer (kivéve a postai kézbesítést)

Idetartoznak a következők:

- könyvek, beleértve atlaszokat, szótárakat, enciklopédiákat, tankönyveket, útikönyveket és kottákat,
- újságok, magazinok és egyéb folyóiratok,
- katalógusok és reklámanyagok,
- posztterek, sima vagy képes levelezőlapok, naptárak,
- üdvözlőlapok és névjegyek, házassági és gyászjelentések,
- térképek és földgömbök,
- levélpapírok, borítékok, számlakönyvek, noteszek, naplók stb.,
- tollak, ceruzák, töltőtollak, golyóstollak, filctoll, tinták, radírok, ceruzahegyező stb.,
- stencilek, indigó, írógépszalagok, tintapárnák, javítófestékek stb.,
- papírlukasztók, papírvágók, papírvágó ollók, ragasztók, tűzőgépek és tűzőkapcsok, gemkapcsok, rajzszögek stb.,
- rajzszerek és festőeszközök, úgymint festővászon, papír, karton, festékek, ceruzák, kréták és ecsetek,
- oktatási anyagok, úgymint füzetek, logarlécek, geometriai eszközök, palatáblák, kréták és tolltartók.

Nem tartoznak ide: a bélyegalbumok (1.16.); az előre bérmentesített levelezőlapok és légipostai levélpapírok (4.1.).

1.23. Hobbiallatok és a tartásukkal kapcsolatos termékek

Idetartoznak a következők:

- hobbiallatok, állateledel, állat-egészségügyi és állatápolási termékek, nyakörvek, pórázok, kutyaólak, madárketrecek, haltárolók stb.,
- lovak és pónik.

Nem tartoznak ide: a hobbiallatokkal kapcsolatos szolgáltatások (2.13.).

1.24. Elektromos testápolási készülékek

Idetartoznak a következők:

- villanyborotvák és hajvágó gépek, kézi és állványos hajszáritók, sütővasak, frizurakészítő fésűk, napozólámpák, elektromos fogkefék és más elektromos foghigiéniai eszközök stb.

1.25. Kozmetikumok és testápolási cikkek

Idetartoznak a következők:

- személyes higiéniai szolgáló cikkek: pipereszappan, gyógyszappan, tisztítóolaj és -tej, borotvaszappan, borotvakrém és -hab, fogkrém stb.,
- kozmetikai termékek, például: körömlakk, sminktermékek és sminkeltávolító termékek, hajvizek, borotválkozás utáni termékek, napozókrémek, parfümök és kölnivizek, dezodorok, fürdőszerek stb.,
- nem elektromos testápolási készülékek, például: borotvák, hajvágó gépek és hozzávaló pengék, ollók, borotvacsetek, hajkefék, fogkefék, körömkefék, személymérlegek stb.,
- más testápolási és a személyes higiénia céljaira szolgáló termékek, például: papírzsebkendő, háztartási vatta, vattapamacsok, szivacsok stb.

1.26. Ékszer, ezüsttárgyak, órák, karórák és kiegészítők

Idetartoznak a következők:

- drágakövek és nemesfémek, ilyen kövekből és fémből készült ékszerek,
- ezüst- és aranyáru,
- ékszerutánszatok, mandzsettagombok és nyakkendőfű,
- órák, karórák, stopperek, ébresztőórák, úti órák,
- napszemüvegek,
- esernyők és napernyők, legyezők és kulcskarikák,
- fali hőmérők és barométerek.

Nem tartoznak ide: a személyes tárgyak hordozására szolgáló termékek, aktatáskák, kézitáskák, levéltárcák, pénztárcák stb. (1.9.); a rádiós órák (1.14.).

1.27. Bébi- és gyermekgondozási cikkek

Idetartoznak a következők:

- babakocsik,
- babaápolási termékek (pl. előkék, pelenkák, cumisüvegek),
- mózeskosarak,
- bölcsők,
- magasított székek,
- gyermek autósülések,
- háti és „kenguru” gyermekhordozók.

Nem tartoznak ide: a bébiételek (1.5.) és a bébiruhák (1.9.).

1.28. Tisztításra és karbantartásra szolgáló termékek, takarítóeszközök és nem tartós háztartási cikkek

Idetartoznak a következők:

- tisztító- és ápolószerek, úgymint mosóporok, folyékony mosószerek, tisztítószerek, öblítők, kondicionálók, viaszok, fényező, festékek, fertőtlenítők, rovarirtók, gombaölőszerek és desztillált víz,
- takarítóeszközök, úgymint seprők, súrolókefék, személtlapátok, portörölők, kéztörölők, padlótörölők, háztartási szivacsok,
- háztartási papíráruk, úgymint szűrők, abroszok és szalvéták, papírtörülközők, porzsákok és papírból készült asztali használati eszközök, beleértve az alumínium fóliát és a műanyag szemeteszákokot,
- egyéb, nem tartós háztartási cikkek, úgymint gyufák, gyertyák és lámpabél, denaturált szesz, gombostűk, gombostűk, szögek, csavarok, anyacsavarok, rajzszögek, alátétek, ragasztók és háztartási ragasztószalagok, zsinegek, cérna és gumikesztyűk,
- fényező, krémek és más cipőtisztító cikkek.

Nem tartoznak ide: papírzsebkendő, szappanok, szivacsok és egyéb, személyes higiéniai célra szolgáló termékek (1.25.).

2. **Általános fogyasztási szolgáltatások**

Leírás/magyarázat

2.1. *Ingatlannal kapcsolatos szolgáltatások*

Idetartoznak a következők:

- ingatlanügynökök és ingatlankezelők szolgáltatásai,
- ingatlanértékelés, ingatlanátruházás és kapcsolódó szolgáltatások,
- új vagy meglévő házak értékesítési ügyletei,
- földterület eladása.

2.2. *Új házak építése*

Idetartoznak a következők:

- új házak építése.

2.3. *Lakáskarbantartáshoz és -javításhoz kapcsolódó szolgáltatások*

Lakáskarbantartás és -javítás.

Idetartoznak a következők:

- tetőfedés,
- lakberendezési szolgáltatások, padlóburkolatok, asztalosok, festők, falburkolók szolgáltatásai,
- vízvezeték-szerelés,
- központi fűtés,
- elektromos szolgáltatások és berendezések,
- kőművesmunkák,
- üvegesmunkák,
- kertészet, fásbészet, aszfaltozás és útburkolás,
- beépített konyhák és beépített fürdőszobák,
- szigetelés,
- riasztóberendezések,
- nedvesség elleni szigetelés,
- napelem-, szélturbina-beszerezés és -karbantartás,
- csatornázás,
- kéményseprés és -javítás,
- ajtók és ablakok cseréje,
- úszómedencékkel kapcsolatos szolgáltatások,
- lakáskarbantartáshoz és -javításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások.

Nem tartoznak ide: termékek vásárlása a lakáskarbantartáshoz és -javításhoz, függetlenül az igénybe vett szolgáltatástól (1.10.); az új házak építésével kapcsolatos munkák és szolgáltatások (2.2.).

2.4. *Költöztetés és raktározás*

Idetartoznak a következők:

- a házban lévő ingóságok egyik helyszínről egy másikra történő szállítása,
- a házban lévő ingóságok átmeneti raktározása,
- teherfuvarozás és szállítás.

2.5. *Takarítási szolgáltatások*

Idetartoznak a következők:

- háztartási takarítás,
- ablaktisztítás,
- szőnyegtisztítás,
- fertőtlenítés, gombáztatás, valamint rovar- és rágcsálóirtás,
- hulladék gyűjtése és elszállítása.

Nem tartoznak ide: tisztítószeres (1.28.).

2.6. *Testápolási szolgáltatások*

Idetartoznak a következők:

- fodrászszalonok, borbélyok, szépségszalonok,
- haj- és kozmetikai kezelések,
- szoláriumok,
- fogyókúrás klubok/központok,
- törökfürdők, szaunák, szoláriumok stb.,
- testápolás,
- tetoválás és piercing.

Nem tartoznak ide: a fitneszközpontok (6.6.).

2.7. *Ruházat és lábbelik javítása, tisztítása és kölcsönzése*

Idetartoznak a következők:

- ruházat vegytisztítása, mosatása, vasaltatása és festetése,
- ruházat javítása, stoppolása, foltozása és átalakítása,
- ruhajavítás (ideértve a varratott termékeket is),
- lábbeli javítása, cipőtisztítási szolgáltatások,
- ruhakölcsönzés,
- lábbelikölcsönzés,
- az egyes sportágak céljaira külön kialakított lábbelik (sícipő, futballcipő, golfcipő és más hasonló lábbelik, amelyeket jégkorcsolyával, görkorcsolyával, stopplival vagy szegekkel stb. szerelnek fel) javítása.

Nem tartoznak ide: új ruhák és varratott új ruhák készítése (1.9.).

2.8. *Segítő-, kereső- és közvetítőszolgáltatások*

Idetartoznak a következők:

- fejevadászat,
- coachingszolgáltatások,
- rendezvény szervezés,
- munkaközvetítő ügynökségek,
- tanácsadás, pszichológiai útmutatás, békéltetés, tanácsadó szolgáltatások családok részére,
- más segítő-, kereső- és közvetítőszolgáltatások.

2.9. Járművek és egyéb szállítóeszközök karbantartása és javítása

Személyszállító járművek karbantartásával és javításával kapcsolatos szolgáltatások.

Idetartoznak a következők:

- alkatrészek és tartozékok beszerelése,
- mosás és fényezés,
- kerékcentírozás, műszaki ellenőrzés, műszaki segélynyújtás, olajcserék,
- zsírozás és mosás,
- közúti segítségnyújtás.

Nem tartoznak ide: a szolgáltatás nyújtásához felhasznált alábbi termékek: alkatrészek és tartozékok (1.20); üzemanyagok és kenőanyagok (1.21.).

2.10. Jogi szolgáltatások és számvitel

Idetartoznak a következők:

- közjegyzői szolgáltatások,
- ügyvédek,
- jogi tanácsadás és más magánjellegű jogi szolgáltatások,
- könyvelés,
- adótanácsadás,
- könyvvizsgálat.

2.11. Temetési szolgáltatások

Minden, egy személy halálának alkalmából tartott rendezvénnyel kapcsolatos szolgáltatás. Idetartozik a halottszállítás a temetés, illetve a megemlékezés helyszínére.

2.12. Gyermekgondozás

Államilag támogatott és magán gyermekmegőrző intézmények és egyéb, gyermekgondozási tevékenységet végző intézmények. Idetartoznak az otthon végzett gyermekgondozási szolgáltatások, úgymint a gyermekekkel kapcsolatos segítség, támogatás és a gyermekfelügyeletet.

2.13. Hobbiallakokkal kapcsolatos szolgáltatások

Hobbiallakokkal kapcsolatos állat-egészségügyi és egyéb szolgáltatások, például kennelek és panziók.

Nem tartoznak ide: hobbiallakok és a tartásukkal kapcsolatos termékek (1.23.).

3. Pénzügyi szolgáltatások

Leírás/magyarázat

3.1. Pénzügyi szolgáltatások – fizetési számla és fizetési szolgáltatások

Fizetési szolgáltatásokra és olyan fizetési számlával kapcsolatos szolgáltatásokra vonatkozik, amelyről a pénz könnyen és gyorsan felvehető.

Idetartoznak a következők:

- folyószámlahitel a fizetési számlán,
- a fizetési számlához kapcsolódó személyes, internetes, telefonos és mobil banki szolgáltatások,
- fizetési tranzakció végrehajtása a betéti kártyával,
- fizetési szolgáltatások, például elektronikus pénz.

3.2. Pénzügyi szolgáltatások – hitelek (kivéve jelzálog/lakáshitelek)

Pénz kölcsönzésével kapcsolatos szolgáltatásokra vonatkozik; illetve egy összegre, amely esetében konkrét visszafizetési kötelezettség áll fenn.

Idetartoznak a következők:

- kölcsönök,
- fizetési tranzakció végrehajtása a hitelkártyával, ahol a pénzüsszeget a fizetési szolgáltatás felhasználójának hitelkeretből biztosítják, ideértve a feltöltődő hitelt,

— a kiskereskedők és üzletek által kibocsátott ügyfélkártyákon keresztül nyújtott és fogyasztói hitel.

Nem tartoznak ide: folyószámlahitel a fizetési számlán (3.1.) és jelzálog-/lakáshitelek (3.3.).

3.3. Pénzügyi szolgáltatások – jelzálog-, illetve lakáshitelek

Hitelfelvétel ellenében, a fogyasztó ingatlanban vagy földterületben való érdekeltségének átruházásával kapcsolatos szolgáltatásokra vonatkozik.

3.4. Pénzügyi szolgáltatások – megtakarítások

Takarékszámlával kapcsolatos szolgáltatások. Kamatot fizető, és közvetlenül nem felhasználható számlák.

Nem tartoznak ide: beruházások, a nyugdíjakkal és értékpapírokkal kapcsolatos megtakarítási programok (3.6.).

3.5. Pénzügyi szolgáltatások – egyéb

Más pénzügyi szolgáltatások, úgymint a fogyasztók egymás közötti pénzáttalási és valutaváltási tevékenysége.

3.6. Befektetések, nyugdíjak és értékpapírok

Kötvényekbe, értékpapírokba és egyéb pénzügyi befektetési eszközökbe – beleértve az olyan pénzügyi eszközöket, illetve befektetési termékeket, mint például a bankok, befektetési vállalkozások és más pénzügyi szolgáltatók által kínált alapok – történő befektetésekkel kapcsolatos szolgáltatások.

Idetartoznak a következők:

- magánnyugdíjpénztárak,
- befektetési csomagok (ideértve a biztosítási szerződéseket, amelyek elsődleges célja egy tőkebefektetés, ilyenek például a befektetési egységekhez kötött és indexált életbiztosítási szerződések, de nem tartoznak ide a 3.11. pontban szereplő termékek),
- portfólió- és vagyonkezelési szolgáltatások,
- értékmegőrzés vagy letéti őrzés,
- pénzügyi eszközökkel és azok származékaival kapcsolatos megbízások teljesítése ügyfelek nevében („bróker-szolgáltatások”),
- beruházásokhoz, nyugdíjakkal és értékpapírokhoz kapcsolódó személyes, internetes, telefonos és mobilbanki szolgáltatások,
- tanácsadási szolgáltatások, beleértve a befektetési tanácsadást és a pénzügyi tervezést.

Nem tartoznak ide: a 2002/83/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv⁽³⁾ hatálya alá tartozó életbiztosítási termékek.

3.7. Nem életbiztosítás – otthon- és vagyonbiztosítás

Lakáshoz kapcsolódó nem életbiztosítási szolgáltatások. A többfajta kockázatot lefedő, több kockázattal számoló biztosítások szolgáltatási díját a fő kockázat költsége alapján kell besorolni, amennyiben nem lehet a szolgáltatási díjat a különböző lefedett kockázatok között felosztani.

Idetartoznak a következők: a saját ingatlanában lakó tulajdonos vagy az ingatlan bérlője által fizetett szolgáltatási díjak, amelyeket általában a lakók kötnek meg robbanás, vihar, viharon kívüli egyéb elemi kár, betörés, tűzkár, vízkár stb. ellen.

Nem tartoznak ide: a saját ingatlanában lakó tulajdonos által az olyan típusú biztosításokért fizetett szolgáltatási díjak, amelyeket tipikusan a tulajdonos köt meg: közlekedési biztosítás (3.8.).

3.8. Nem életbiztosítás – közlekedés

Idetartoznak a következők:

- biztosítás szerződéses alapon a személyszállító járművek, például a közúti gépjárművek, hajók, illetve repülőgépek használatára,
- a közúti gépjárművek, hajók, illetve repülőgépek minden károsodása vagy vesztesége,
- tranzitárúk minden, a fentiekben nem említett károsodása vagy vesztesége.

3.9. Nem életbiztosítás – utazás

Idetartoznak a következők:

- utazással kapcsolatos biztosítások, mint például: légi járatok késése és törlése, elveszett poggyász, és orvosi költségek.

⁽³⁾ HL L 345., 2002.12.19., 1. o.

3.10. Nem életbiztosítás – egészség, baleset és egyéb

Idetartoznak a következők:

- folyamatos egészségbiztosítás,
- kiegészítő biztosítás (balesetből vagy betegségből eredő személyi sérülés és fogyatékoság elleni biztosítás),
- hitel, kezesség, egyéb pénzügyi veszteség, jogi költségek,
- bármely egyéb, az otthon- és vagyon- (3.7.), a közlekedés- (3.8.), szállítás- (3.9.) és életbiztosításhoz (3.11.) fel nem sorolt biztosítás.

3.11. Életbiztosítás

Ebbe a kategóriába a szerződéses alapon létrejött, a következő elemekre vonatkozó biztosítások tartoznak:

- életbiztosítás (amely magában foglalja a kizárólag egy meghatározott életkor elérésére szóló biztosítást, a kizárólag halál esetére szóló biztosítást, a meghatározott életkor elérésére vagy az azt megelőző elhalálozás esetére szóló biztosítást, a díj-visszatérítéssel életbiztosítást – kivéve azt az esetet, amikor az életbiztosítási termékek elsődleges célja a befektetés).

Nem tartoznak ide: életbiztosítási termékek, amelyek elsődleges célja a befektetés, például a befektetési egységekhez kötött és indexált életbiztosítási szerződések (3.6.).

4. Postai szolgáltatások és elektronikus kommunikáció

Leírás/magyarázat

Tartalmazza a hang-, video- és adatátviteli szolgáltatásokat és műsorszolgáltatást; ez az ágazat nem tartalmaz olyan fogyasztási cikkeket, mint a televíziók és mobiltelefonok.

4.1. Postai és futárszolgáltatások

Levelek, levelezőlapok és csomagok kézbesítése; magában foglalja mind a postatársaságok mind a magánvállalatok által nyújtott szolgáltatásokat.

Idetartoznak a következők:

- levelezés,
- csomagok,
- expressz küldemények,
- időszaki kiadványok,
- címzett hirdetések,
- postai bélyegek kiadása és értékesítése,
- telexszolgáltatások,
- futárszolgáltatások.

Nem tartoznak ide: a postahivatalok által kínált pénzügyi szolgáltatások (3.).

4.2. Vonalas telefonos szolgáltatások

Idetartoznak a következők:

- telefonkészülék rendelkezésre bocsátása,
- egyéni telefonkészülék üzembe helyezése,
- magán- vagy nyilvános vonalról (nyilvános telefonfülkéből, postahivatali fülkéből stb.) folytatott telefonbeszélések,
- a rádiótelefon, rádiótávirat és rádiótelex szolgáltatások,
- csomag részeként nyújtott vonalas telefonszolgáltatások.

Nem tartoznak ide: a vonalas telefonkészülékek (1.15.), a telefaxküldés és telefonos üzenetrögzítés személyi számítógépek által nyújtott lehetőségei (1.15.), a vezetékes internet-hozzáférés (4.4.), a szabadidős létesítményekből, például szállodákból és egyéb üdülési szálláshelyekről történő telefonhívások (6.1.), az éttermekből és bárókból történő telefonhívások (6.5.).

4.3. Mobiltelefon-szolgáltatás

Ez a kategória tartalmazza a mobil- és műholdastelefon-szolgáltatásokat.

Idetartoznak a következők:

- beszédalapú telefontal való ellátás,
- előfizetések,
- hangposta-szolgáltatás,
- barangolási szolgáltatások,
- adatátvitel mobiltelefon-készülék segítségével,
- szöveges üzenetek (sms),
- multimédiás üzenetszolgáltatás (mms),
- csomag részeként nyújtott mobiltelefon-szolgáltatások.

Nem tartoznak ide: a mobiltelefon-készülékek (1.15.), csengőhangok (4.6.), feltöltőkártyák (4.6.) és a mobil internet-hozzáférés (4.4.).

4.4. Internetszolgáltatások

Idetartoznak a következők:

- vezetékes internet-hozzáférés nyújtása,
- mobil internet-hozzáférés (laptopok, netbookok, mobiltelefonok és más hasonló eszközök segítségével elérhető vezeték nélküli internet),
- internetes közösségi portálok,
- egyéb internetes szolgáltatások, pl. társalgók (chat rooms),
- hírszolgálatok,
- tartománynév-szolgáltatók,
- pay-per-view szolgáltatások,
- e-mail fiók szolgáltatások,
- csomag részeként nyújtott internetes szolgáltatások.

Nem tartoznak ide: a modem és a dekóderhardverek (1.15.).

4.5. Televízióműsor-szolgáltatások

Ez a kategória tartalmazza a digitális és földfelszíni televízió-előfizetéseket és a kapcsolódó kábeles, műholdas vagy más adathordozó segítségével történő szolgáltatásokat.

Idetartoznak a következők:

- modem üzembe helyezése,
- nagy képfelbontású televízió,
- lekérhető videofilmes szolgáltatások,
- gyermekzár,
- televíziós tartalom,
- hirdetések/reklámok,
- csomag részeként nyújtott televíziós szolgáltatások.

Nem tartoznak ide: a modem és a dekóderhardverek (1.15.).

4.6. Más kommunikációs szolgáltatások

Idetartoznak a következők:

- feltölthető telefonkártyák,
- VoIP,

- a nyilvános telefonszolgáltatás,
- emeltdíjas szolgáltatások,
- telefonos letöltések (pl. csengőhangok, játékok).

5. Közlekedési szolgáltatások

Leírás/magyarázat

Magában foglalja a tömegközlekedést, az egyéni közlekedést és az ezekhez kapcsolódó szolgáltatásokat.

5.1. Villamos, busz, metró és földalatti

Magánszemélyek és csoportjaik, valamint csomagjaik villamoson, buszon, metrón és földalattin történő szállítása.

5.2. Vasút

Magánszemélyek és csoportjaik, valamint csomagjaik vasúton történő szállítása.

Idetartoznak a következők: magántulajdonú járművek szállítása.

5.3. Légitársaságok

Magánszemélyek és csoportok, valamint csomagjaik repülőgépen és helikopterrel történő szállítása.

5.4. Taxi

Magánszemélyek és csoportok, valamint csomagjaik taxival és sofőrrel együtt bérelt személygépkocsin történő szállítása.

5.5. Tengeren, folyón történő és egyéb vízi szállítás

Magánszemélyek és csoportok, valamint csomagjaik hajón, csónakokon, kompon, légpárnás hajón és szárnyashajón történő szállítása. Tartalmazza a hajós körutazásokat és a magántulajdonú járművek vízi szállítását.

5.6. Közlekedési infrastruktúra-szolgáltatások

Idetartoznak a következők:

- parkolószolgáltatások és parkolóórák,
- átkelési díjak,
- villamos/buszmegállók,
- kikötők,
- repülőterek,
- sífelvonók,
- siklók,
- drótkötélpálya.

5.7. Bérleti szolgáltatások

Idetartoznak a következők:

- autókölcsönzés,
- motorkölcsönzés,
- kisbuszkölcsönzés,
- lakókocsi-kölcsönzés,
- kerékpárkölcsönzés,
- csónakkölcsönzés,
- telekocsi,
- egyéb, közlekedéshez kapcsolódó bérleti szolgáltatások.

6. Szabadidős szolgáltatások

Leírás/magyarázat

Tartalmazza a szabadidős és kulturális tevékenységgel kapcsolatos termékeket és szolgáltatásokat.

6.1. Szállodák és más üdülési szálláshelyek

Szálláshely szolgáltatása és egyéb szolgáltatások (pl. vendéglátás):

- szállodák, családi panziók, motelek, fogadók, valamint szállást és reggelit biztosító (bed and breakfast) szállások,
- üdülőfalvak és üdülőközpontok, kempingek és lakókocstelepek, ifjúsági szállók és turistaházak,
- szállók (hostels),
- apartmanok, villák vagy hasonlók bérlése üdülési szálláshelyként.

Idetartoznak a következők: hordárszolgáltatások, szállodákban és egyéb üdülési szálláshelyeken történő telefonhívások.

6.2. Szervezett utazás

Magában foglalja az előre szervezett utakat, amelyek a következők közül legalább két elemet tartalmaznak: a) utaztatás; b) szállás; c) az utaztatáshoz vagy a szálláshoz nem közvetlenül kapcsolódó egyéb idegenforgalmi szolgáltatások, amelyek a szervezett utazási forma jelentős részét teszik ki.

6.3. Utazásközvetítés

Utazási irodák szolgáltatásai.

6.4. Ingatlanok időben megosztott használati joga (timeshare) és hasonló

Idetartoznak a következők:

- „timeshare” szolgáltatások (a kereskedők arra jogosítják fel a fogyasztót, hogy legalább három éven keresztül meghatározott vagy meghatározható időtartamig (pl. egy vagy több hétig) egy üdülőingatlanban tartózkodjon az év egy meghatározott időszakában),
- újrértékesítés,
- csere,
- ingatlanok időben megosztott használati jogával kapcsolatos pénzvisszatérítés,
- hosszú távra szóló üdülési szerződések,
- (kedvezményes) üdülési klub szolgáltatások.

6.5. Éttermek és bárók

Vendéglátás (ételek, harapnivalók, italok, frissítők) éttermekben, kávéházakban, sörözőkben, kifőzdékben, büfékben, bárókban, kocsmákban, teaházakban, étkezdékben, éjszakai klubokban/diszkókban, gyorséttermekben, utcai árusoknál stb., beleértve a következőket:

- szórakoztató, kulturális és sportszolgáltatásokat nyújtó létesítményekben: színházakban, mozikban, sportstadionokban, uszodákban, sportkomplexumokban, múzeumokban, művészeti galériákban, éjszakai klubokban, táncos vendéglátóhelyeken stb.,
- tömegközlekedési eszközökön (távolsági autóbuszokon, vonatokon, hajókon, repülőgépeken stb.), amennyiben a szolgáltatást független kereskedő által nyújtja,
- magánjellegű intézményekben, mint pl. munkahelyi, üzemi étkezdék, iskolai, egyetemi, valamint egyéb oktatási intézmények étkezdéi,

ugyancsak idetartoznak:

- az éttermek helyiségeiken kívüli fogyasztásra szánt készételeinek értékesítése,
- a vendéglátó-ipari vállalkozók készétel-értékesítése, függetlenül attól, hogy a fogyasztó viszi el vagy házhoz szállítják.

Idetartoznak a következők: borraivalók, az éttermekben és bárókban történő telefonhívások.

Nem tartoznak ide: dohányárúk (1.8.).

6.6. Sport és hobbitevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatások

Idetartoznak a következők:

- a következők által nyújtott szolgáltatások: sportstadionok, lóversenypályák, motorversenypályák, kerékpárversenypályák stb.; korcsolyapályák, uszodák, golfpályák, tornacsarnokok, fitneszközpontok, teniszpályák, fallabda- és tekepályák; körhinták, hinták és egyéb játszótéri alkalmatosságok gyerekek részére; játékautomaták és más, nem szerencsejáték jellegű játékok felnőttek számára; sípályák,

- sport és szabadidős tevékenységgel kapcsolatos felszerelések és kiegészítők kölcsönzése, úgymint repülőgépek, hajók, lovak, sí- és kempingfelszerelések,
- iskolai oktatás keretén kívüli egyéni vagy csoportos bridzsoktatás, sakk, aerobik, tánc, zene, korcsolya, sí, úszás vagy más szabadidős tevékenység oktatása,
- hegyi- és túravezetők szolgáltatásai stb.,
- hajózási navigációs segélyszolgálatok,
- egyes sportágak céljaira külön kialakított lábbelik (sícipő, futballcipő, golfcipő és más hasonló lábbelik, amelyeket jégkorcsolyával, görkorcsolyával, stoplival vagy szegekkel stb. szerelnek fel).

Nem tartoznak ide: független éttermek és bárók által nyújtott vendéglátás és egyéb szolgáltatások (6.5.).

6.7. Kulturális és szórakoztató szolgáltatások

Idetartoznak a következők:

- filmszínházak, színházak, operaházak, koncerttermek, zeneszalonok, cirkuszok, zenei és látványshow-k,
- múzeumok, könyvtárak, művészeti galériák, kiállítások,
- történelmi emlékművek, nemzeti parkok, állat- és növénykertek, akváriumok, kulturális tevékenységgel kapcsolatos felszerelés és kiegészítők kölcsönzése, úgymint televíziós készülékek, videokazetták stb.,
- kirakodóvásárok és vidámparkok,
- sportesemények,
- jegyértékesítési szolgáltatások,
- magánrendezvényeken fellépő zenészek, bohócok és más előadóművészek szolgáltatásai.

6.8. Szerencsejáték, sorsolós játékok

A szerencsejátékok pénzben, vagy anyagi értékkel rendelkező tételekben való fogadást foglalnak magukban egy bizonytalan kimenetelű eseményen, további pénz és/vagy anyagi javak nyereségének elsődleges céljával.

Idetartoznak a következők:

- fogadás,
- sorsolós játékok,
- kaszinók,
- internetes/mobil szerencsejátékok.

Egyéb szerencsejátékok.

6.9. Más szabadidős szolgáltatások

7. Energia és víz

Leírás/magyarázat

Tartalmazza a vízzel, árammal, gázzal és egyéb energiaforrásokkal kapcsolatos termékeket és szolgáltatásokat.

7.1. Víz

Idetartoznak a következők:

- vízellátás,
- a kapcsolódó tételek, úgymint mérőórák bérlése, leolvasás díja, állandó költségek stb.,
- szennyvíz gyűjtése és elvezetése.

Nem tartoznak ide: a palackokban vagy tartályokban értékesített ivóvíz (1.6.); a helyi távhőszolgáltatótól vásárolt melegvíz- és hőszolgáltatás (7.4.).

7.2. Villamos energia

Idetartoznak a következők:

- villamosenergia-ellátás,
- a kapcsolódó tételek, úgymint mérőórák bérlése, leolvasás díja, állandó költségek stb.

7.3. Gáz

Ez a kategória a szabályozott csővezeték-hálózaton keresztül történő gázellátást foglalja magában.

Idetartoznak a következők:

- városi gáz és földgáz,
- kapcsolódó tételek, úgymint mérőórák bérlete, leolvasás díja, tároló konténerek, állandó költségek stb.

7.4. *Egyéb energiahordozók*

Idetartoznak a következők:

- háztartási fűtőolaj és világítóolajok,
- szilárd tüzelőanyagok, ideértve többek között a szenet, kokszt, brikettet, tűzifát, faforgácsot, pelletet, tőzeget és hasonlókat, biotüzelőanyagokat,
- cseppfolyós szénhidrogének (bután, propán stb.),
- helyi hőszolgáltatótól vásárolt melegvíz- és hőszolgáltatás,
- távfűtés és hűtés,
- geotermikus fűtés,
- nem szabályozott hálózaton keresztül történő helyi földgázellátás.

Idetartoznak a következők: kapcsolódó tételek, úgymint mérőórák bérlete, leolvasás díja, állandó költségek, hűtési és fagyasztási célra használt jég.

Nem tartoznak ide: járművek és egyéb személyszállító eszközök üzemanyagai és kenőanyagai (1.21.).

8. **Egészségügy**

Leírás/magyarázat

Tartalmazza az egészségügyi ellátással kapcsolatos termékeket és szolgáltatásokat.

8.1. *Felírt gyógyszerek*

Idetartoznak a következők:

- vényköteles gyógyszerek, amelyeket emberek használnak egészségügyi célokra, például betegségek gyógyítására, enyhítésére, kezelésére vagy megelőzésére,
- vényköteles alternatív gyógyászati termékek.

Nem tartoznak ide: állat-egészségügyi termékek (1.23.); a személyes higiénia céljaira szolgáló cikkek, úgymint a gyógyszerzappanok (1.25.).

8.2. *Vény nélkül kapható gyógyszerek*

Idetartoznak a következők:

- vény nélkül megvásárolható gyógyszerek, amelyeket emberek használnak egészségügyi célokra, például betegségek gyógyítására, enyhítésére, kezelésére vagy megelőzésére,
- vény nélkül megvásárolható alternatív gyógyászati termékek.

8.3. *Betegek által használt orvosi eszközök és egyéb fizikai segédeszközök*

Ezeknek az eszközöknek és fizikai segédeszközöknek a célja a sérülések vagy fogyatékoságok kompenzálása vagy enyhítése.

Idetartoznak a következők:

- a látást segítő eszközök, dioptriás szemüvegek és kontaktlencsék,
- ortopéd cipők,
- egészségügyi harisnyák, mint pl. az elasztikus harisnyák,
- protézisek,
- sétabotok és -pálcák,
- hallókészülékek,
- mozgást segítő eszközök,
- motoros robogók, motoros kerekesek székek és egyéb orvosi célra használt, mozgást segítő járművek,
- lépcsőlifttek,
- állítható/ortopédiai ágyak,
- más, betegek által használt orvostechikai eszközök.

8.4. Egészségügyi szolgáltatások

Ez a csoport magában foglalja az általános és szakorvosok, az egészségügyi központok, szülőotthonok, gondozó-intézmények és az olyan szanatóriumok szolgáltatásait, amelyek tevékenységüket elsősorban bentlakásos formában végzik, az idősek embereket ellátó intézmények szolgáltatásait, amelyeknek az orvosi felügyelet alapvető alkotóeleme, valamint a rehabilitációs központok bentlakásos terápiás kezeléseit, amelyek esetében a cél elsősorban a betegek kezelése, nem pedig a hosszú távú ellátása.

Idetartoznak a következők:

- kórházak, magánklinikák és rehabilitációs központok által nyújtott egészségügyi szolgáltatások,
- orvosi konzultációk általános vagy szakrendelés keretében,
- laboratóriumi és röntgenszolgáltatások,
- független nővérek és szülésznők szolgáltatásai,
- független akupunktőrök, kiropraktikusok, látszerészek, pszichiáterek, pszichológusok, fizioterápiás szakemberek, ortopéd szakorvosok, csontkovácsok (oszteopáták), logopédusok, beszédterapeuták stb. szolgáltatásai,
- orvos által rendelt gyógytorna,
- termálfürdő vagy tengervízi kezelések járóbetegeknek,
- mentőszolgáltatások,
- gyógyászati segédeszközök kölcsönzése,
- a fogszabályozó szakemberek szolgáltatásai,
- fogászat,
- szemészet,
- plasztikai sebészet.

Nem tartoznak ide: az idősek otthonaiban, a mozgássérültek intézményeiben és az elsősorban hosszú távú gondoskodást nyújtó rehabilitációs központokban nyújtott szolgáltatások (8.5.).

8.5. Idősek otthonai és otthoni ápolás

Ezek a szolgáltatások magukban foglalják a kórházi ápolást, az otthoni segítséget, a nappali gondozást és a rehabilitációt. Pontosabban ebbe a csoportba tartoznak a háztartásoknak azok a kiadásai, amelyeket a következő szolgáltatások igénybevételeért fizetnek:

- idősek otthonaiban, fogyatékosokkal élők otthonaiban, rehabilitációs központokban, amelyek inkább hosszú távú segítséget nyújtanak, mint egészségügyi ellátást vagy rehabilitációs kezelést, valamint fogyatékosokkal élők olyan iskoláiban nyújtott szolgáltatások, ahol a fő cél a diákok segítése fogyatékoságuk legyőzésében,
- az idősek és a fogyatékosokkal élők otthoni életének fenntartásához nyújtott segítség (takarítás, étkeztetési programok, nappali gondozó központok és szolgáltatások, valamint szabadság alatti gondozási szolgáltatások).

9. Oktatásügy

Leírás/magyarázat

Ebbe a kategóriába kizárólag az oktatási szolgáltatások tartoznak. Nem foglalja magában az oktatási anyagokat, úgymint könyveket, valamint papír és írószereket, vagy az oktatást támogató szolgáltatásokat, úgymint egészségügyi szolgáltatásokat, közlekedési és szállítási szolgáltatásokat, vendéglátást és szálláshely-szolgáltatásokat.

Tartalmazza a rádión vagy televíziós közvetítéssel történő oktatást.

Nem tartoznak ide: független éttermek és bárók által nyújtott vendéglátás és egyéb szolgáltatások (6.5.), iskolai oktatás keretén kívüli egyéni vagy csoportos bridsoktatás, sakk, aerobik, tánc, zene, korcsolya, sí, úszás vagy más szabadidős tevékenység oktatása (6.6.).

9.1. Iskolák

Tartalmazza az általában felnőtteknek szóló olyan oktatási programokat, amelyek nem igényelnek speciális előképzettséget, különösen a szakképzési és kulturális fejlesztési programokat.

Nem tartoznak ide: a szabadidős tevékenységgel kapcsolatos tanfolyamok, úgymint a független tanárok által vezetett sport- vagy bridsoktatás (6.6.).

9.2. Nyelvoktatás, gépjárművezető-oktatás és egyéb magánórák

Idetartoznak a következők:

- idegen nyelvek oktatása, az egy-egy napon tartott kurzusoktól a többéves képzésekig,
- gépjárművezetés oktatására irányuló kurzusok,
- egyéb magánórák.

Nem tartoznak ide: a sport-, hobbi- és egyéb szabadidős tevékenységgel kapcsolatos kurzusok (6.6.).

10. **Más**

Leírás/magyarázat

10.1. *Más (tartalmazza mind a termékeket, mind a szolgáltatásokat)*

A B. szakaszban más kategóriákhoz nem tartozó egyéb áruk és szolgáltatások.

C. SZAKASZ

A PANASZ VAGY KÉRDÉS TÍPUSÁRA VONATKOZÓ INFORMÁCIÓ

Az 1. szint például a következőt tartalmazza: „A termékek és szolgáltatások minősége”.

A 2. szint például a következőt tartalmazza: „Hibás, kárt okozott”.

1. **A termékek és szolgáltatások minősége**1.1. *Hibás, kárt okozott*

A termék hibás, nem működik, kárt okozott, illetve a szolgáltatás nem teljesült maradéktalanul, vagy kárt okozott.

Nem tartoznak ide: egészséggel és biztonsággal kapcsolatos kérdések (C 10.).

1.2. *Nem felel meg a megrendelésnek*

A kézbesített termék vagy szolgáltatás formájában vagy jellegében nem egyezik meg a megrendelésében leírt termékkel vagy szolgáltatással (beleértve a nem megfelelő minőségű és hamisított termékeket).

1.3. *Nem alkalmas az adott célra*

A kézbesített termék vagy szolgáltatás nem alkalmas arra az adott célra, amire a fogyasztó igényelte, és amit a kereskedővel ismertetett a szerződéskötés vagy az eladás időpontjában.

2. **Termékek kézbesítése/szolgáltatások nyújtása**2.1. *A termék kézbesítése/szolgáltatás nyújtása nem történt meg*

A termék kézbesítése/szolgáltatás nyújtása a fogyasztó részére nem történt meg. A kereskedő elmulasztotta a terméket átadni vagy a szolgáltatást teljesíteni.

Magában foglalja az elveszett terméket, a helytelen szállítási címre történő kézbestést és a megrendelés törlését.

2.2. *A termék kézbesítése/szolgáltatás nyújtása csak részlegesen történt meg*

A termék kézbesítése nem volt teljes, mert bizonyos tételek hiányoztak, vagy a szolgáltatás nyújtása csak részben történt meg.

2.3. *Késedelem*

A termék kézbesítése/szolgáltatás nyújtása nem történt meg a megfelelő időben (a megadott vagy megállapodás szerinti időben).

2.4. *A termék nem áll rendelkezésre/a szolgáltatás nem hozzáférhető*

A fogyasztó nem fér hozzá a kereskedő által kínált termékekhez vagy szolgáltatásokhoz, vagy bizonyos termékek vagy szolgáltatások nem állnak vagy már nem állnak a fogyasztó rendelkezésére. Például internetes és telefonos csatlakozás, gáz/villamos energia vagy a helyi üzletben már nem kapható termék.

Nem tartoznak ide: termékek vagy szolgáltatások, amelyek nyújtására a kereskedőt jogszabály kötelezi, és nem bocsátja rendelkezésre, illetve nem nyújtja azokat (C 2.1.). eladásra kínált termékek vagy szolgáltatások, amelyek rendelkezésre állnak és a kereskedő megtagadja a vásárló részére történő eladásukat vagy szállításukat (C 2.5.).

2.5. *Termék eladásának/szolgáltatás nyújtásának megtagadása*

A kereskedő megtagadja egy eladásra kínált termék vagy szolgáltatás vásárló részére történő eladását vagy nyújtását.

- 2.6. *Egy termék szállításának vagy szolgáltatás nyújtásának előzetes értesítés nélkül történő felfüggesztése*
A termék szállítása vagy szolgáltatás nyújtása váratlanul megszakad.
- 2.7. *Nyitva tartás*
Olyan esetekre vonatkozik, amikor a nyitvatartási idő korlátozza a fogyasztó lehetőségét, hogy kapcsolatba kerüljön a kereskedővel.
- 2.8. *Ügyfélszolgálat*
A fogyasztó nem volt megelégedve a kereskedő által nyújtott, egy termék/szolgáltatás vásárlásához kapcsolódó ügyfélszolgálattal az értékesítés idejéig/a szolgáltatás nyújtásának idejéig.

Idetartoznak a következők: a sorállás hossza.
- 2.9. *Értékesítés utáni vevőszolgálat/ügyfélszolgálat*
Segítségnyújtás a fogyasztó számára, miután egy termék vagy szolgáltatás vásárlása után elégedetlen a kommunikációval és/vagy az eljárással.

Idetartoznak a következők: A telefonos ügyfélszolgálat elérése nehéz, drága, vagy lehetetlen.
- 2.10. *Termékek szállításával/szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos egyéb kérdések*
3. **Árak/díjak**
- 3.1. *Árak/díjak változása*
Árak/díjak változásai.
- 3.2. *Árdiszkrimináció*
Olyan árstratégia, amely ugyanazt a terméket vagy szolgáltatást a fogyasztók részére különböző árakon értékesíti.

Nem tartoznak ide: a téves vagy félrevezető árakkal/díjakkal címkékkel kapcsolatos kérdések (C 7.2.).
- 3.3. *Díjak átláthatósága (nem egyértelmű, bonyolult)*
A díjak kialakítására – például arra, hogy milyen elemeket és szolgáltatásokat foglalnak magukban – vonatkozó információ nem egyértelmű és/vagy bonyolult. Ez a kategória tartalmazza a kiegészítő költségeket, mint a késedelmes fizetésért felszámított díjak, adminisztrációs, szállítási költségek stb.

Nem tartoznak ide: a téves vagy félrevezető árakkal/díjakkal címkékkel kapcsolatos kérdések (C 7.2.).
- 3.4. *Árakkhoz/díjakhoz kapcsolódó egyéb kérdések*
Nem tartoznak ide: a téves vagy félrevezető árakkal/díjakkal címkékkel kapcsolatos kérdések (C 7.2.).
4. **Számlázás és követelésbehajtás**
- 4.1. *Hibás számla*
Hibás számla, például a számlán szereplő adatok, úgymint a számla száma, a termék vagy szolgáltatás megnevezése, illetve a felszámított összegek nem helyesek. Tartalmazza a kettős számlázást.
- 4.2. *Nem egyértelmű számla*
A számla érthetetlen; átláthatatlan, hogy milyen termékekre vagy szolgáltatásokra vonatkozik, vagy a végösszeg hogyan jött ki.
- 4.3. *A számla kiállítása nem történt meg, illetve a számla/havi kivonat nehezen hozzáférhető*
A fogyasztó nem kapott számlát, vagy a fogyasztó nem fér hozzá a számlához vagy a havi kivonathoz például az interneten.
- 4.4. *Indokolatlan számlázás*
Meg nem vásárolt termékek és szolgáltatások után kiállított számla.

4.5. Követelésbehajtás

A kiszámlázott kinnlévőségek összegének a kereskedő által történő behajtásával kapcsolatos kérdésekre vonatkozik.

4.6. Számlázással és követelésbehajtással kapcsolatos egyéb kérdések

5. Jótállás/kötelező garancia és kereskedelmi garanciák

5.1. Jótállás/kötelező garancia be nem tartása

A kereskedő megszegi a jótállás/kötelező garancia következtében fennálló kötelezettségeit (azaz a fogyasztóvédelmi jogszabályokat).

5.2. Kereskedelmi garancia be nem tartása

A kereskedő megszegi a saját maga által nyújtott kereskedelmi garancia következtében fennálló kötelezettségeit.

6. Jogorvoslat

6.1. A jogorvoslat nehezen vehető igénybe

A fogyasztó számára nehézséget okoz, hogy arra vonatkozó információkhoz jusson, hogy hol tehet panaszt és kérhet jogorvoslatot (pl. nincs telefonszám, e-mail cím, vagy az összes telefonvonal foglalt).

6.2. Elmaradt jogorvoslat

A szokásos jótálláson és kereskedelmi garanciákon kívül a fogyasztó nem kap jogorvoslatot.

A fogyasztó nem kap jogorvoslatot pl. veszteség, kár vagy sérülés esetén.

6.3. Részleges vagy téves jogorvoslat

A fogyasztó nem kap az elvárásainak megfelelő teljes körű jogorvoslatot pl. veszteség, kár vagy sérülés esetén.

6.4. Késedelmes jogorvoslat

A jogorvoslat nem történik meg a megfelelő időben (a várható vagy megállapodás szerinti időben).

6.5. A jogorvoslatokhoz kapcsolódó egyéb kérdések

7. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

7.1. Félrevezető szerződési feltételek

A szerződési feltételekre vonatkozó információ félrevezető, amennyiben az átlagos fogyasztót olyan fogyasztási döntés meghozatalára készíti vagy készítheti, amit egyébként nem hozott volna meg, vagy azért, mert az információ hamis és ezért valótlan, vagy bármilyen módon – beleértve a általános megjelenítést – megtéveszti vagy megtévesztheti az átlagos fogyasztót, még akkor is, ha az információ helyes.

7.2. Téves vagy félrevezető árak/díjak és címkézés

A címkén, árlistán vagy máshol feltüntetett ár nem felel meg a teljes árnak (rejtett költségek), vagy egyszerűen téves.

Idetartoznak: a címkén feltüntetett egyéb adatok (egy termék neve, gyártója, (adott esetben) lejárat ideje, kockázat stb., a címkék formája, azok elhelyezése stb.

Nem tartoznak ide: árakhoz/díjakhoz kapcsolódó kérdések (C 3.); számlázás és követelésbehajtás (C 4.); az egészség és biztonsággal kapcsolatos címkézés (C 10.2.).

7.3. Megtévesztő reklám

A reklám megtévesztő, ha: hamis információt tartalmaz, vagy elmulasztja közölni, illetve elrejt azokat a lényeges információkat, amelyekre az átlagos fogyasztónak szüksége lehet egy döntés meghozatalához, vagy bármilyen módon, beleértve a megjelenítést, megtéveszti vagy megtévesztheti az átlagos fogyasztót, még akkor is, ha az információk helyesek, és az átlagos fogyasztót olyan fogyasztási döntés meghozatalára készíti vagy készítheti, amit egyébként nem hozott volna meg.

7.4. Kéretlen reklám

Közvetlen üzletszerzés céljából történő, nem kívánt tájékoztatásra utal a fogyasztó beleegyezése nélkül, illetve abban az esetben, ha a fogyasztó nem kíván ilyen tájékoztatást kapni.

7.5. *Kéretlen termékek vagy szolgáltatások*

Kérés nélkül nyújtott termékekre vagy szolgáltatásokra vonatkozik.

7.6. *Agresszív eladási gyakorlatok*

Egy gyakorlat akkor tekinthető agresszívnek, ha az átlagos fogyasztó választási szabadságát vagy magatartását jelentősen korlátozza. Olyan kereskedelmi gyakorlatot jelent, amely zaklatást, kényszerítést – beleértve a fizikai erőszakot –, illetve nem megengedett befolyásolást alkalmaz. A „nem megengedett befolyásolás” a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása nyomásgyakorlásra, akár fizikai erőszak alkalmazása vagy azzal való fenyegetés nélkül oly módon, amely jelentősen korlátozza a fogyasztónak a tájékozott döntés meghozatalára való képességét.

7.7. *Megtévesztésre irányuló gyakorlat*

A csalás bűncselekmény vagy vétség, amelynek során valakit szándékos megtévesztenek és részére kár okoznak általában javak vagy szolgáltatások igazságtalanul történő megszerzése céljából.

7.8. *Más tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok*

Ebbe a kategóriába tartoznak az egyéb tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok, mint az eladás előtti félrevezető vagy téves tanácsadás.

8. Szerződések és adásvétel

8.1. *Tisztességtelen szerződési feltételek/szerződési feltételek megváltoztatása*

Egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltétel abban az esetben tekintendő tisztességtelen feltételnek, ha a jóhiszeműség követelményével ellentétben a felek szerződésből eredő jogaiban és kötelezettségeiben jelentős egyenlőtlenséget idéz elő a fogyasztó kárára.

Egy szerződési feltétel megváltoztatása akkor minősül tisztességtelennek, ha a kereskedő egyoldalúan és oly módon változtatja meg a szerződési feltételeket, hogy azáltal jelentős változást okoz a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket illetően, a fogyasztó kárára.

Nem tartoznak ide: félrevezető szerződéses feltételek (C 7.1.).

8.2. *Információhiány*

A fogyasztó nem kapja meg a szerződésben előírt tájékoztatást (pl. a kereskedővel, a termék főbb jellemzőivel, az eladással és a szállítási költségekkel kapcsolatos információkat).

8.3. *A megrendelés visszaigazolása (nem történik meg/hibás)*

A fogyasztó nem kap visszaigazolást a megrendelésről vagy téves megrendelési visszaigazolást kap.

8.4. *Megfontolási idő/elállási jog*

A kereskedő nem teszi lehetővé, hogy a fogyasztó jogait gyakorolva elálljon a szerződéstől, vagy (mint ahogyan bizonyos körülmények között lehetséges) a megfontolási idő alatt elálljon az ügylettől.

8.5. *Fizetés (pl. előlegek és részletfizetés)*

A szerződésben meghatározott, fizetésekkel kapcsolatos kérdések, például a kereskedőnek történő előre fizetés, illetve a fizetendő összeg elosztása egy bizonyos ütemterv szerint (részletekben).

8.6. *Szerződésbontás*

Egy szerződés megszüntetésével vagy felmondásával kapcsolatos kérdések. A szerződésbontás a szerződés elállási időn kívül történő megszüntetése.

8.7. *Minimális szerződéses időtartam*

Olyan időszakra vonatkozik, amely alatt egy előfizetést nem lehet megszüntetni, és amelyet a fogyasztó túl hosszúnak érzel.

8.8. *Szerződések és adásvétellel kapcsolatos egyéb kérdések*

9. Szolgáltatóváltás

9.1. *Szolgáltatóváltás*

Szolgáltatóváltással kapcsolatos kérdések.

10. Biztonság – termékek (beleértve az élelmiszereket) és szolgáltatások

10.1. Termékbiztonság – termékek (beleértve az élelmiszereket) és szolgáltatások

Termékbiztonság: minden olyan termék, amely a szokásos vagy ésszerűen előrelátható használati feltételek mellett – ideértve a használat időtartamát, és adott esetben az üzembehelyezési, beszerelési és karbantartási előírásokat – megfelel a rá vonatkozó jogszabályi előírásoknak, vagy nem jelent veszélyt, vagy kizárólag a termék használatával összeegyeztethető, elfogadhatónak tekinthető, és a személyek biztonsága és egészsége magas szintű védelmének megfelelő legkisebb veszélyt jelenti, figyelembe véve különösen a következőket:

- a jogszabályokban előírt biztonsági követelmények,
- a termék jellemzői, beleértve az összetételét,
- a más termékekre gyakorolt hatása, amennyiben ésszerűen előrelátható, hogy más termékekkel együtt használják,
- a termék használata során veszélyeztetett fogyasztói kategóriák, különösen a gyermekek és az idősek.

10.2. Csomagolás, címkézés és használati utasítások – termékek (beleértve az élelmiszereket) és szolgáltatások

A címkézés egyik célkitűzése annak a biztosítása, hogy a fogyasztók egészségük és biztonságuk védelme érdekében hozzáférjenek a termékek tartalmára és összetételére vonatkozó összes információhoz. Ez magában foglal minden olyan információt, amely részleteket közöl egy termék egészséggel és biztonsággal összefüggő sajátos vonatkozásairól, mint például az előállítás módja. A címkéken feltüntetett információknak például utalást kell tartalmazniuk a veszélyes anyagokat tartalmazó, nem biztonságos csomagolásra vagy gyermekek számára nem megfelelő termékekre vonatkozóan (fulladásveszély stb.). Egyes nem élelmiszer-ipari termékek címkéinek szintén részletes tájékoztatást kell tartalmazniuk annak érdekében, hogy biztosítsák azok biztonságos használatát, és valóban lehetővé tegyék a fogyasztók számára, hogy éljenek a választási lehetőségeikkel.

11. A magánélet védelme és adatvédelem

11.1. Adatvédelem

Magában foglalja a fogyasztó adatainak megsemmisítését, nyilvánosságra hozatalát, illetve ellopását, például adatok merevlemezről, karbantartási rutin során történő másolását. Ha a panasz személyes adatokat érint, a panaszt a „magánélet” kategóriába kell sorolni.

Ilyen típusú panaszok azok, amelyek szerint személyes adatok (bármely azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó információ) veszélyben vannak, vagy feldolgozásuk nem az adatvédelemre vonatkozó nemzeti jogszabályoknak megfelelően történik. A szervezetek a személyes adatok feldolgozását kötelesek külön meghatározott, egyértelmű és törvényes célból, tisztességesen és törvényesen végezni, és a további adatfeldolgozás sem történhet e célokkal összeférhetetlen módon. A személyes adatoknak meg kell felelniük annak a célnak, amely miatt gyűjtik és feldolgozzák őket, relevánsnak kell lenniük, és nem lehetnek túlzott mértékűek. Az adatkezelőnek végre kell hajtania a személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítése, véletlen elvesztése, megváltoztatása, engedély nélküli nyilvánosságra hozatala vagy hozzáférése elleni védelemhez szükséges megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket.

11.2. A magánélet védelme

A panaszok e kategóriájába azok az esetek tartoznak, amikor az egyén magánélethez való jogát veszélyeztetik, vagy nem tartják tiszteletben. Például egy egyén magánlevelezéshez való jogát nem tartják tiszteletben, vagy egy egyén viselkedését megfelelő jogi indok nélkül megfigyelik, pl. online vásárlásokor.

11.3. A magánélet védelmével és adatvédelemmel kapcsolatos egyéb kérdések

12. Egyéb kérdések

Egyéb, a C. szakaszban más kategóriákba nem sorolt kérdések, például a fogyasztói ügyletek során előforduló megkülönböztetésre irányuló panaszok; a környezetvédelmi és társadalmi felelősségvállalás témakörének fogyasztói ügyletekkel kapcsolatos vonatkozásai; ízlés, tisztesség és sértő tartalmak az audiovizuális szolgáltatásokban (*).

(*) Az Európai Parlament és a Tanács 2010. március 10-i 2010/13/EU irányelve a tagállamok audiovizuális médiaszolgáltatások nyújtására vonatkozó egyes törvényi, rendeleti vagy közigazgatási rendelkezéseinek összehangolásáról (audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló irányelv) (HL L 95., 2010.4.15., 1. o.).