

II

(Acte fără caracter legislativ)

RECOMANDĂRI

RECOMANDAREA COMISIEI

din 12 mai 2010

privind utilizarea unei metode armonizate de clasificare și raportare a plângerilor și cererilor de informații din partea consumatorilor

(2010/304/UE)

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 292,

întrucât:

- (1) În concluziile Președinției din 14 decembrie 2007, Consiliul European a salutat reexaminarea pieței unice care impune elaborarea de politici și reglementarea la nivelul Uniunii cu scopul de a dezvolta o mai bună înțelegere a rezultatelor de piață pentru consumatori pe piața internă prin elaborarea unor instrumente și a unor indicatori precum plângerile consumatorilor.
- (2) În Rezoluția din 18 noiembrie 2008 privind tabloul de bord al piețelor de consum, Parlamentul European a invitat Comisia și statele membre să acționeze în vederea armonizării sistemelor de clasificare a plângerilor utilizate de autoritățile competente și de serviciile corespunzătoare de asistență a consumatorilor din statele membre și să creeze o bază de date cu plângerile consumatorilor la nivelul UE. În rezoluția sa din 9 martie 2010 privind protecția consumatorilor, Parlamentul European a solicitat tuturor organismelor de tratare a plângerilor să adopte o metodă de clasificare armonizată pentru clasificarea și raportarea plângerilor consumatorilor, în conformitate cu propunerea Comisiei.
- (3) Comunicarea Comisiei către din 13 mai 2007 „Strategia UE pentru politica de protecție a consumatorilor 2007-2013 – Mai multă putere consumatorilor, bunăstare crescută și protecție eficientă a acestora”⁽¹⁾ a stabilit drept una dintre prioritățile sale o mai bună monitorizare a piețelor bunurilor de consum și a politicilor naționale în materie de protecție a consumatorilor, inclusiv dezvoltarea unui instrument de monitorizare a plângerilor consumatorilor.

- (4) În temeiul articolului 16 din Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului („Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului”)⁽²⁾, statele membre trebuie să elaboreze, în cooperare cu Comisia, un cadru comun pentru clasificarea plângerilor consumatorilor. În acest scop, este oportună introducerea unei metode armonizate, care să fie utilizată de organismele de tratare a plângerilor din Uniune pentru clasificarea și raportarea plângerilor consumatorilor către Comisie. Pentru o mai bună monitorizare a funcționării pieței, este necesară extinderea metodei la cererile de informații din partea consumatorilor,

ADOPTĂ PREZENTA RECOMANDARE:

1. Organismele de tratare a plângerilor, în special autoritățile de protecție a consumatorilor din statele membre, organizațiile de consumatori, autoritățile de reglementare, organismele responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor, comitetele pentru plângeri, mediatorii independenți instituții de autoritățile guvernamentale, serviciile independente de mediere instituite de comercianți și organismele de autoreglementare din industrie ar trebui să pună în aplicare prezenta recomandare, în conformitate cu punctele 2-9 și sub rezerva condițiilor de confidențialitate pe care pot fi obligate să le respecte în legătură cu orice activități de publicitate comercială care vizează consumatorii și cu orice contracte de vânzare de bunuri și prestări servicii încheiate între comercianți și consumatori.
2. În sensul prezentei recomandări, prin:
 - (a) „consumator” se înțelege orice persoană fizică ce acționează în scopuri care nu se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală;

⁽¹⁾ COM(2007) 99 final.

⁽²⁾ JO L 364, 9.12.2004, p. 1.

- (b) „plângerea unui consumator” se înțelege o declarație de nemulțumire față de un anumit comerciant, prezentată de un consumator unui organism de tratare a plângerilor în legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui bun sau serviciu, utilizarea unui bun sau serviciu sau a unui serviciu postvânzare;
- (c) „cerere de informații din partea unui consumator” se înțelege o cerere de informații sau recomandări, alta decât o plângere, prezentată de un consumator unui organism de tratare a plângerilor în legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui bun sau serviciu, utilizarea unui bun sau serviciu sau a unui serviciu postvânzare;
- (d) „comerciant” se înțelege orice persoană fizică sau juridică ce acționează, în legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui bun sau serviciu, în scopuri care se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală, precum și orice persoană care acționează în numele sau în beneficiul unui comerciant;
- (e) „organism de tratare a plângerilor” se înțelege orice organism responsabil pentru colectarea plângerilor consumatorilor sau care încearcă să soluționeze plângeri, să ofere recomandări sau să furnizeze consumatorilor informații referitoare la plângeri sau cereri de informații, care se constituie parte terță la o plângere sau cerere de informații de către un consumator cu privire la un comerciant; acesta nu include mecanismele de soluționare a plângerilor consumatorilor gestionate de comercianți care tratează cererile de informații și plângerile direct cu consumatorul sau mecanismele care furnizează servicii de tratare a plângerilor operate de sau în numele unui comerciant.
3. Organismelor de tratare a plângerilor li se recomandă să colecteze și să înregistreze cel puțin următoarele date:
- (a) următoarele informații generale în conformitate cu câmpurile de date prevăzute la subsecțiunea I din secțiunea A din anexa referitoare la plângeri:
- (i) țara consumatorului;
- (ii) țara comerciantului;
- (iii) numele organismului de tratare a plângerii;
- (iv) motivul contactării de către consumator, fiind necesară distincția între plângere și cerere de informații;
- (v) data primirii plângerii sau a cererii de informații;
- (vi) metoda de vânzare, exceptând subcategoriile 61.1-61.15;
- (b) informații referitoare la sector, în conformitate cu secțiunea B din anexă, cel puțin la nivelul 2 pentru plângeri;
- (c) tipul de informații referitoare la plângere, în conformitate cu secțiunea C din anexă, cel puțin la nivelul 1 pentru plângeri.
4. Organismele de tratare a plângerilor sunt încurajate să colecteze și să înregistreze următoarele date suplimentare:
- (a) informații referitoare la metoda de vânzare, subcategoriile 61.1-61.15 în conformitate cu subsecțiunea I din secțiunea A din anexa referitoare la plângeri;
- (b) următoarele informații generale în conformitate cu câmpurile de date prevăzute în subsecțiunea II din secțiunea A din anexa referitoare la plângeri:
- (i) metoda de publicitate;
- (ii) modalitatea de plată;
- (iii) denumirea comerciantului;
- (iv) valoarea tranzacției;
- (v) valoarea pierderii suferite de consumator;
- (c) tipul de informații referitoare la plângere, în conformitate cu secțiunea C din anexă, la nivelul 2 pentru plângeri;
- (d) informații referitoare la cererile de informații.
5. Organismele de tratare a plângerilor pot colecta informații suplimentare, care sunt dezagregate dincolo de nivelurile descrise la punctele 3 și 4, cu condiția ca acestea să fie în concordanță cu câmpurile de date descrise la punctele susmenționate.
6. Organismele de tratare a plângerilor trebuie să raporteze anual Comisiei toate datele la care se face referire la punctul 3. Datele trebuie raportate în cel mai scurt timp de la încheierea fiecărui an calendaristic.
7. Organismele de tratare a plângerilor sunt încurajate să raporteze anual Comisiei toate datele la care se face referire la punctul 4, cu excepția datelor privind „denumirea comerciantului” menționate la punctul 4 litera (b) punctul (iii). Datele trebuie raportate în cel mai scurt timp de la încheierea fiecărui an calendaristic.
8. Organismele de tratare a plângerilor trebuie să raporteze datele în temeiul punctelor 6 și 7 astfel încât să permită identificarea separată a datelor furnizate pentru fiecare plângere individuală, în vederea agregării datelor primite din partea mai multor organisme de tratare a plângerilor, și a publicării acestora de către Comisie astfel încât să fie posibilă compararea tuturor câmpurilor de date care fac obiectul prezentei recomandări.

9. În cazul prelucrării de date cu caracter personal, aceasta ar trebui realizată în conformitate cu legislația națională care transpune Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date ⁽³⁾ sau cu Regulamentul (CE) nr. 45/2001 al Parlamentului European și a Consiliului din 18 decembrie 2000 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile și organismele comunitare și libera circulație a acestor date ⁽⁴⁾, dacă este cazul. Se aplică principiul minimizării datelor, și anume procesarea exclusivă a datelor strict necesare raportării plângerilor și cererilor de informații din partea consumatorilor (punctul 1 din prezentul document). Dacă este posibil, datele cu caracter personal incluse în plângeri și în cererile de informații din partea consumatorilor ar trebui făcute anonime.

Adoptată la Bruxelles, 12 mai 2010.

Pentru Comisie
John DALLI
Membru al Comisiei

⁽³⁾ JO L 281, 23.11.1995, p. 31.

⁽⁴⁾ JO L 8, 12.1.2001, p. 1.

ANEXĂ

SECȚIUNEA A
INFORMAȚII GENERALE

Subsecțiunea I – Date și domenii recomandate

1. Țara consumatorului

Țara în care își are reședința consumatorul:

11 Belgia	22 Cipru	33 Slovenia
12 Bulgaria	23 Letonia	34 Slovacia
13 Republica Cehă	24 Lituania	35 Finlanda
14 Danemarca	25 Luxemburg	36 Suedia
15 Germania	26 Ungaria	37 Regatul Unit
16 Estonia	27 Malta	38 Islanda
17 Irlanda	28 Țările de Jos	39 Liechtenstein
18 Grecia	29 Austria	40 Norvegia
19 Spania	30 Polonia	41 Elveția
20 Franța	31 Portugalia	42 Alta
21 Italia	32 România	43 Necunoscută

2. Țara comerciantului ⁽¹⁾

Țara unde își are sediul comerciantul:

11 Belgia	23 Letonia	34 Slovacia
12 Bulgaria	24 Lituania	35 Finlanda
13 Republica Cehă	25 Luxemburg	36 Suedia
14 Danemarca	26 Ungaria	37 Regatul Unit
15 Germania	27 Malta	38 Islanda
16 Estonia	28 Țările de Jos	39 Liechtenstein
17 Irlanda	29 Austria	40 Norvegia
18 Grecia	30 Polonia	41 Elveția
19 Spania	31 Portugalia	42 Alta
20 Franța	32 România	43 Necunoscută
21 Italia	33 Slovenia	44 Nu este cazul
22 Cipru		

3. Numele organismului de tratare a plângerilor

31 Text liber

4. Motivul contactării de către consumator

41 Plângere 42 Cerere de informații

5. Data contactării de către consumator

Data la care plângerea sau cererea de informații a fost înregistrată prima dată de organismul de tratare a plângerilor:

51 AAAA-LL-ZZ

(1) În cazul transportului aerian, în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor (JO L 46, 17.2.2004, p. 1), țara relevantă este statul membru competent în materie de incidente care țin de totalitatea zborurilor de pe aeroporturile situate pe teritoriul său și de zborurile operatorilor aeriieni din Uniune din țările terțe către astfel de aeroporturi.

6. Metoda de vânzare

Aceasta este metoda de vânzare utilizată în vederea efectuării tranzacției:

61 Directă. Locul în care a avut loc tranzacția, inclusiv magazine:

- 61.1 Supermarket, hipermarket
- 61.2 Magazin de solduri
- 61.3 Magazin universal
- 61.4 Lanț de magazine de vânzare cu amănuntul
- 61.5 Magazin de vânzare cu amănuntul
- 61.6 Magazin mic
- 61.7 Magazin de legume și fructe, magazin de noapte
- 61.8 Piață în aer liber, magazin agro-alimentar
- 61.9 Stație de benzinărie
- 61.10 Birouri (include bănci și alte instituții financiare)
- 61.11 Agenție de turism, tur-operatori
- 61.12 Spital, clinică, cabinet medical
- 61.13 Școală
- 61.14 Locuri pentru activități sportive și activități în timpul liber
- 61.15 Alt tip de amplasament

62 Vânzarea la distanță (de exemplu, prin telefon sau prin poștă), cu excepția comerțului electronic, a comerțului mobil și a licitațiilor pe internet

63 Comerțul electronic, cu excepția comerțului mobil și a licitațiilor pe internet

64 Comerțul mobil

65 Piață, târg comercial

66 Licitații

67 Licitații pe internet

68 Vânzarea departe de sediul comercial (în afara spațiilor comerciale)

69 Alte metode de vânzare

70 Necunoscută

71 Nu este cazul

Subsecțiunea II – Date și câmpuri suplimentare**7. Metodă de publicitate**

Metoda utilizată pentru a asigura publicitatea produsului sau serviciului pentru consumator:

71 Directă

72 Prin telefon

73 Prin mesaje text

74 Audiovizuală (TV etc.)

75 Pe suport de hârtie (ziar, broșură, fluturaș etc.)

- 76 Prin internet (site internet)
- 77 Prin e-mail
- 78 Prin radio
- 79 În spații deschise (publicitate fixă, de exemplu, panouri sau publicitate mobilă, pe autovehicule)
- 80 Alta
- 81 Necunoscută
- 82 Nu este cazul

8. Modalități de plată

Metoda prin care s-a efectuat plata în scopul desfășurării tranzacției:

- 81 În numerar
- 82 Carte de debit
- 83 Carte de credit
- 84 Cec pe suport hârtie, cupoane și cekuri de călătorie pe suport hârtie
- 85 Transfer de credit
- 86 Debit direct
- 87 Bani electronici
- 88 Vărsământ
- 89 Carduri preplătite
- 90 Plăți prin telefonia mobilă (de exemplu, prin SMS)
- 91 Altele
- 92 Necunoscute
- 93 Nu este cazul

9. Denumirea comerciantului

Denumirea comerciantului asociat plângerii consumatorului:

- 91 Text liber
- 92 Necunoscut

10. Valuta

- | | | |
|---------|---------|-------------------|
| 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 Altele |
| 106 HUF | 112 GBP | 118 Nu este cazul |

11. Valoarea tranzacției

După caz, aceasta este suma plătită de consumator pentru produs sau serviciu:

- 111 Sumă (Aceasta trebuie să fie înregistrată în moneda declarată de consumator, în numere întregi cu două zecimale, de exemplu, 10,50)
- 112 Necunoscută
- 113 Nu este cazul

12. Valoarea pierderii suferite de consumator

După caz, pierderea indicativă în bani declarată de consumator:

121 Sumă (Aceasta trebuie să fie înregistrată în moneda declarată de consumator, în numere întregi cu două zecimale, de exemplu, 10,50)

122 Necunoscută

123 Nu este cazul

SECȚIUNEA B

INFORMAȚII REFERITOARE LA SECTOR (?)

Nivelul 1 cuprinde, de exemplu, 1 „Bunuri de consum”, 2 „Servicii pentru publicul larg”.

Nivelul 2 cuprinde, de exemplu, 1.1 „Alimente – Fructe și legume”, 1.2 „Alimente – Carne”.

Nivelul 3 descrie în detaliu datele incluse la nivelul 2, de exemplu, „fructe proaspete, refrigerate sau congelate”.

1. Bunuri de consum

Descriere/Definiție explicativă

1.1. Alimente – Fructe și legume

Fructe

- fructe proaspete, refrigerate sau congelate;
- fructe uscate, coji de fructe, sâmburi de fructe, nuci și semințe comestibile;
- fructe conservate și produse pe bază de fructe.

Sunt excluse: gemurile, marmeladele, compoturile, jeleurile, piureurile și pastele de fructe (1.5); bucățile din plante conservate în zahăr (1.5); sucurile și siropurile de fructe (1.6).

Legume

- legume proaspete, refrigerate, congelate sau uscate cultivate pentru frunzele sau tulpinile lor (sparanghel, conopidă italiană broccoli, conopidă, andive, fenicul, spanac etc.), pentru fructele lor (vinete, castraveți, dovlecei de tip *zucchini*, ardei gras, dovleac, roșii etc.), și pentru rădăcinile lor (sfeclă, morcovi, ceapă, păstârnac, ridichi, napi etc.);
- cartofi proaspeți sau refrigerați și alte legume cu tuberculi (manioc, arorut, casava, cartofi dulci etc.);
- legume conservate sau prelucrate și produse pe bază de legume;
- produse din legume cu tuberculi (făină, pudră, fulgi, piureuri, cartofi prăjiți și chips-uri), inclusiv preparate refrigerate precum cartofii tăiați pentru prăjit.

Sunt incluse: măslinile, usturoiul, leguminoasele, porumbul dulce, brânca și alte alge marine comestibile, ciuperci comestibile.

Sunt excluse: amidonul din cartofi, tapioca, sago și alte tipuri de amidon (1.5), supele, sosurile, ciorbele și concentratele care conțin legume (1.5), plantele aromatice culinare (pătrunjel, rozmarin, cimbru etc.) și mirodeniile (piper, ienibahar, ghimbir etc.) (1.5), sucurile din legume și fructe (1.6).

1.2. Alimente – Carne

Sunt incluse:

- carne proaspătă, refrigerată sau congelată de:
 - bovine, porcine, ovine și caprine;
 - păsări de curte (pui, rațe, găște, curcani, bibilici);
 - iepuri de câmp, iepuri de casă și vânat (antilope, căprioare, mistreți, fazani, potârniche, porumbei, prepelițe etc.);
 - cai, câțari, măgari, cămile și animale similare;

(?) Categoriile incluse în această secțiune se bazează pe clasificarea consumului individual în funcție de destinație (COICOP), o clasificare de referință publicată de Diviziunea statistică a ONU și utilizată de numeroase instituții, inclusiv Comisia Europeană, CEDO și Națiunile Unite, pentru clasificarea consumului individual după destinație.

- organe comestibile proaspete, refrigerate sau congelate;
- carne și organe comestibile uscate, sărate sau afumate (cârnați, salam, șuncă, jambon);
- alte tipuri de carne și preparate din carne conservate sau procesate (carne conservată, extracte din carne, sucuri de carne, plăcintă cu carne etc.).

Sunt incluse: carnea și organele comestibile de mamifere marine (foci) și animale exotice (canguri, struți, aligatori etc.), animale și păsări de curte achiziționate vii pentru a fi consumate ca hrană.

Sunt excluse: untura și alte grăsimi animale comestibile (1.5), supele, ciorbele și concentratele care conțin carne (1.5).

1.3. *Alimente – Pâine și cereale*

Sunt incluse:

- orez sub toate formele;
- porumb, grâu, orz, ovăz, secară și alte cereale sub formă de grăunțe, făină sau griș;
- pâine și alte produse de panificație (pesmeți, biscuiți tari, pâine prăjită, biscuiți, turtă dulce, napolitane, diverse feluri de fursecuri din aluat, briose, *croissant*, prăjituri, tarte, diverse feluri de plăcinte, pizza etc.);
- amestecuri și aluaturi pentru prepararea produselor de panificație;
- paste făinoase și pizza de toate tipurile;
- preparate din cereale (fulgi de porumb, fulgi de ovăz etc.) și alte produse cerealiere (malț, făină de malț, extract de malț, amidon din cartofi, tapioca, sago și alte tipuri de amidon);
- alte tipuri de pâine și cereale.

Sunt incluse: produse făinoase preparate pe bază de carne, pește, fructe de mare, brânză, legume sau fructe.

Sunt excluse: plăcintele cu carne și plăcintele cu pește (1.5), cerealele dulci (1.5).

1.4. *Alimente – Alimente și substanțe nutritive sănătoase*

Sunt incluse:

- produse alimentare a căror etichetare, prezentare sau publicitate susține, specifică, sugerează sau insinuează că:
(a) acestea au anumite proprietăți nutriționale benefice; (b) există o relație între acestea sau unul dintre constituenții lor și sănătate; și (c) consumul acestora diminuează considerabil factorii de risc în dezvoltarea bolilor umane.

1.5. *Alimente – Altele*

Sunt incluse:

- pește și crustacee;
- produse lactate (lapte, brânză și altele);
- ouă/produse pe bază de ouă;
- uleiuri, untură și alte grăsimi animale și vegetale comestibile (unt, margarină, ulei de măsline, ulei comestibil);
- alimente destinate sugarilor;
- ierburi și condimente;
- nuci/produse derivate;
- supe, sosuri, ciorbe și concentrate care conțin carne și legume;
- produse preparate;
- aditivi;
- zahăr, gem, miere, ciocolată și produse de cofetărie;
- produse dietetice;
- suplimente alimentare;
- alte produse alimentare neclasificate.

1.6. *Băuturi nealcoolice*

Băuturile nealcoolice clasificate aici sunt cele achiziționate de la magazine, supermarketuri și amplasamente similare, cu excepția celor cuprinse în rubrica „Servicii de agrement”, de exemplu, hoteluri și alte unități de cazare pentru vacanță (6.1), restaurante și baruri (6.5).

Sunt incluse:

- cafea, ceai și cacao;
- ape minerale;
- băuturi răcoritoare;
- sucuri de fructe și legume;
- siropuri, concentrate.

Sunt excluse: băuturile nealcoolice vândute în locuri precum cele cuprinse în rubrica „Servicii de agrement”, de exemplu, hoteluri și alte unități de cazare pentru vacanță (6.1), restaurante și baruri (6.5).

1.7. *Băuturi alcoolice*

Băuturile alcoolice clasificate aici includ băuturile slab alcoolizate sau nealcoolice care, în mod normal, conțin alcool, precum berea fără alcool.

Sunt incluse:

- băuturi spirtoase și lichioruri;
- vin;
- bere.

Sunt excluse: băuturile alcoolice vândute în locuri precum cele cuprinse în rubrica „Servicii de agrement”, de exemplu, hoteluri și alte unități de cazare pentru vacanță (6.1), restaurante și baruri (6.5).

1.8. *Tutun*

Sunt incluse:

- țigări, tutun pentru țigări (vrac) și hârtie pentru țigări;
- trabucuri, tutun de pipă, tutun de mestecat sau de prizat;
- brichete, gaz pentru brichete, tabachere, clești de tăiat trabucul etc.

1.9. *Articole de îmbrăcăminte (inclusiv articole confecționate la comandă) și încălțăminte*

- materiale pentru confecții și articole de îmbrăcăminte bărbătești, de damă, pentru adolescenți, copii (de la 3 la 13 ani) și sugari (de la 0 la 2 ani), fie de gata, fie confecționate la comandă, din orice fel de material (inclusiv piele, blană, materiale sintetice și cauciuc), de zi, de sport sau pentru locul de muncă;
- toate articolele de încălțăminte pentru bărbați, femei, adolescenți, copii (de la 3 la 13 ani) și sugari (de la 0 la 2 ani), inclusiv încălțăminte sport pentru utilizare zilnică sau pentru petrecerea timpului liber (pantofi de jogging, cros, tenis, baschet, canotaj etc.);
- accesorii pentru articole de încălțăminte;
- ață de cusut, lână de tricotat și accesorii pentru realizarea confecțiilor, cum ar fi cataramă, nasturi, capse, fermoare, panglici, dantele, garnituri etc.;
- geți, portofele, poșete etc.

Sunt excluse:

- țesături pentru tapițerie (1.11);
- echipament sportiv de protecție, precum echipamentul de protecție a capului, veste de salvare, mănuși de box, perne de capitonaj pentru corp, centuri, aparate de susținere etc.; încălțăminte de uz exclusiv sportiv (bocanci de schi, ghete de fotbal, pantofi de golf și alte tipuri de încălțăminte de acest gen dotate cu patine, role, crampoane, cuie etc.); protectoare pentru tibie, perne protectoare pentru jocul de crichet și alte echipamente similare de protecție pentru activități sportive (1.16);
- articole de voiaj: valize, cufere, saci de voiaj (1.16);
- articole de ciorăpărie medicală, cum ar fi ciorapii elastici; încălțăminte ortopedică (8.3).

1.10. *Bunuri pentru întreținerea și îmbunătățirea locuințelor*

Sunt incluse:

- materiale de bricolaj;
- vopsea și tapete;
- garduri și magazii;
- echipamente electrice (de exemplu, bormașină, ferăstrău cu lanț);
- echipamente neelectrice;
- echipamente/unelte de grădinărit (neelectrice);
- mașini de tuns iarba.

Sunt excluse: aparatele de uz casnic (1.12 sau 1.13).

1.11. *Mobilă*

Mobilă și accesorii pentru interior și exterior. Covoare și alte materiale de acoperire a pardoselii, materiale textile pentru gospodărie, sticlărie, veselă și aparate de uz casnic.

Sunt incluse:

- paturi, canapele, divane, mese, scaune, dulapuri, scrinuri și biblioteci;
- echipamente de iluminat, cum ar fi lustre, lămpi standard, globuri și lămpi de noptieră;
- tablouri, sculpturi și alte obiecte de artă;
- paravane, paravane pliante și alte tipuri de mobilier și accesorii;
- jaluzele;
- mobilier de grădină;
- oglinzi, suporturi pentru lumânări și sfeșnice;
- țesături pentru mobilier, materiale pentru perdele, perdele, perdele duble, tende, draperii de ușă și storuri din material textil;
- lenjerii și fețe de masă;
- alte materiale textile pentru gospodărie;
- covoare, mochete, linoleum și alte materiale similare pentru acoperirea pardoselii;
- articole de sticlă, de cristal, de ceramică și de porțelan de tipul celor folosite pentru masă, bucătărie, baie, toaletă, birou și pentru decorații interioare;
- tacâmuri, veselă întinsă și argintărie;
- ustensile neelectrice de bucătărie din toate materialele, cum ar fi cratițe, oale, oale sub presiune, tigăi, cântare de bucătărie și alte dispozitive mecanice de acest fel;
- articole neelectrice de uz casnic din toate materialele, cum ar fi cutii pentru pâine, cafea, condimente etc., coșuri de gunoi, coșuri de hârtie, coșuri de lenjerie, mese de călcat, cutii de scrisori, biberoane, termosuri și răcitoare.

Sunt excluse:

- aparatele electrice de uz casnic (1.12) sau (1.13);
- orologii și pendule (1.26), termometrele și barometrele de perete (1.26);
- mobilierul pentru copii, cum ar fi leagănele, scaunele înalte, coșurile landou și cărucioarele (1.27).

1.12. *Aparate de uz casnic mari (inclusiv aspiratoare și cuptoare cu microunde)*

Aparatele de uz casnic mari, aparatele de uz casnic de folosință îndelungată, electrice sau nu; sunt incluse livrarea, instalarea și repararea aparatelor, dacă este cazul.

Sunt incluse:

- mașini de gătit, rotisoare, cuptoare și cuptoare cu microunde;
- frigidere, congelatoare și combine frigorifice;
- mașini de spălat rufe, uscătoare, uscătorii, mașini de spălat vase, fiare de călcat și prese de rufe;
- aparate de aer condiționat, umidificatoare, radiatoare, încălzitoare de apă, aparate de încălzire portabile, ventilatoare și hote;
- aspiratoare, mașini de curățat cu aburi, mașini de șamponat covoare și mașini de frecat, ceruit și lustruit pardoseli;
- alte aparate de uz casnic mari importante, cum ar fi seifuri, mașini de cusut și tricotate aparate de dedurizare a apei etc.

1.13. *Aparate de uz casnic mici (inclusiv filtre de cafea și aparate de preparare a alimentelor)*

Aparatele de uz casnic mici, de folosință medie; sunt incluse livrarea și repararea aparatelor, dacă este cazul.

Sunt incluse:

- aparatele de preparare a hranei, mixere, friteuze;
- mașini de cafea, râșnițe de cafea, cafetiere;
- fiare de călcat;
- prăjitoare de pâine și grătare pentru carne, plite;
- storcătoare;
- aparate de înghețată, aparate de șerbet, aparate de iaurt;
- ventilatoare, păaturi electrice etc.

Sunt excluse: aparatele de uz casnic mici, neelectrice și ustensilele de bucătărie (1.11), aparatele electrice destinate îngrijirii personale (1.24).

1.14. *Aparate electronice (non-TIC/pentru activități recreative)*

Echipamente pentru recepția, înregistrarea și reproducerea sunetului și a imaginii (sisteme audio și video); echipamente fotografice și cinematografice și instrumente optice; suporturi pentru înregistrare; sunt incluse livrarea, instalarea și repararea aparatelor, dacă este cazul.

Sunt incluse:

- playere-recordere DVD;
- videorecordere (VCR);
- aparate TV;
- CD-playere, HI-FI, playere multimedia neportabile;
- CD, HI-FI, playere multimedia portabile, playere MP3;
- aparate radio, aparate radio pentru mașină (vândute separat de autovehicul), ceasuri cu radio, aparate de emisie/recepție, emițătoare și receptoare pentru radioamatorism;
- camere fotografice;
- camere video;
- echipamente fotografice;
- CD-uri (neînregistrate), DVD-uri (neînregistrate);
- casete audio și video (neînregistrate);
- calculatoare, inclusiv calculatoare de buzunar;
- filme, cartușe și discuri neexpuse pentru uz fotografic și cinematografic.

Sunt excluse: programele pentru jocuri video (1.16); consolele/calculatoarele pentru jocuri video care se conectează la televizor (1.16), benzile, casetele audio și video, dischetele și CD-ROM-urile înregistrate pentru magnetofone, casetofone, videocasetofone și calculatoare personale (1.16).

1.15. *Bunuri din domeniul tehnologiei informației și a comunicațiilor (TIC)*

Bunurile TIC sunt cele concepute în scopul îndeplinirii funcției de procesare și de comunicare a informațiilor prin mijloace electronice, inclusiv transmiterea și afișarea sau care utilizează procesarea electronică în vederea detectării, măsurării și/sau înregistrării fenomenelor fizice ori a controlării unui proces fizic; sunt incluse livrarea, instalarea și repararea aparatelor, dacă este cazul.

Sunt incluse:

- calculatoare personale, calculatoare construite individual și accesoriile aferente;
- imprimante și scannere;
- console de jocuri;
- playere portabile de jocuri portabile;
- programe de jocuri pe calculator, modernizări ale programelor pe calculator;
- laptopuri, notebook-uri și Tablet PC;
- PDA-uri și telefoane inteligente (smartphones);
- programe informatice (în formă fizică sau descărcată);
- aparate de telefonie fixă și mobilă, aparate telefax, roboți telefonici;
- modemuri și decodoare;
- sisteme de poziționare globală (GPS).

Sunt excluse: echipamentele pentru recepția, înregistrarea și reproducerea sunetului și imaginii (1.14); programele pentru jocuri video (1.16).

1.16. *Bunuri pentru activități de agrement (echipament sportiv, instrumente muzicale etc.)*

Jocuri, jucării și alte bunuri utilizate pentru sport, hobby-uri, în camping și în activitățile recreative în aer liber, precum și repararea acestor articole. Sunt incluse, de asemenea, bunuri de folosință îndelungată pentru activități recreative și suporturi de înregistrare (CD, DVD).

- benzi, casete audio și video, dischete și CD-ROM-uri înregistrate pentru magnetofone, casetofone, videocasetofone și calculatoare personale;
- jocuri de cărți, jocuri de șah și jocuri similare;
- jucării de orice tip, inclusiv păpuși, jucării de pluș, mașini și trenuri de jucărie, biciclete și triciclete de jucărie, seturi de construcții, puzzle, plastilină, jocuri electronice, măști, costumații, farse și capcane, surprize, artificii și rachete, ghirlande și decorațiuni pentru pomul de Crăciun;
- materiale filatelice (timbre poștale uzate sau anulate, clasoare etc.), alte articole de colecție (monede, medalii, minerale, specimene zoologice și botanice etc.) și alte instrumente și articole necesare pentru hobby-uri;
- echipamente de gimnastică, educație fizică și sport, cum ar fi mingi, fileuri, rachete, băte, schiuri, crose de golf, săbii, prăjini, greutăți, discuri, extensoare și alte echipamente pentru culturism;
- parașute și alte echipamente pentru salturile de la înălțime;
- binocluri, microscopae, telescoape și busole;
- arme de foc și muniție pentru vânătoare, tir sportiv și protecție personală;
- undițe și alte echipamente pentru pescuit;

- echipamente pentru jocuri pe plajă și în aer liber, cum ar fi popice, crochet, frisbee, volei, inclusiv bărci, plute și bazine gonflabile;
- echipamente și mobilier de camping, cum ar fi corturi și accesorii, saci de dormit, rucsacuri, saltele pneumatice și pompe pentru umflare, aragazuri și grătare de voiaj;
- articole esențiale pentru jocuri și sporturi, cum ar fi canoe, caiace, planșe de surfing, echipamente pentru scufundări și carturi pentru golf, planoare, deltaplane și baloane cu aer cald;
- instrumente muzicale de toate dimensiunile, inclusiv instrumente muzicale electronice, cum ar fi pianе, orgi, vioară, chitare, tobe, trompete, clarinete, flaute, fluier, muzicuțe etc.;
- mese de biliard, mese de tenis de masă, aparate pentru jocul *flipper*, aparate pentru jocurile de noroc etc.;
- programe pentru jocuri video, console/calculatoare pentru jocuri video care se conectează la televizor, casete și CD-ROM-uri cu jocuri video;
- încălțăminte de uz exclusiv sportiv (bocanci de schi, ghete de fotbal, pantofi de golf și alte tipuri de încălțăminte de acest gen dotate cu patine, role, crampoane, cuie etc.); caschete de protecție pentru practicarea sporturilor; alte echipamente de protecție pentru sport, cum ar fi veste de salvare, mănuși de box, perne de capitonaj pentru corp, protectoare pentru tibie, perne protectoare pentru jocul de crichet și alte articole similare de protecție pentru activități sportive;
- articole de voiaj: valize, cufere, saci de voiaj.

Sunt excluse:

- mobilierul de grădină (1.11);
- vehiculele trase de cai sau ponei și echipamentele aferente achiziționate pentru transportul personal (1.19);
- căștile pentru motocicliști și bicicliști (1.20);
- caii și poneii (1.23).

1.17. *Autovehicule noi*

Această categorie include vehiculele noi special proiectate și construite pentru transportul pasagerilor, cu cel mult opt locuri pe scaune în afara scaunului șoferului. Sunt incluse autoturismele noi, autoturismele de familie și autoturismele break.

Sunt excluse: piesele de schimb și accesorii (1.20); lubrifiantii (1.21); întreținerea, reparația sau reglarea (2.9).

1.18. *Autovehicule de ocazie*

Această categorie cuprinde vehiculele de ocazie cu roți, utilizate pentru transportul pasagerilor, și include autoturismele de ocazie, microbuzele, autoturismele de familie și autoturismele break.

Sunt excluse: piesele de schimb și accesorii (1.20); lubrifiantii (1.21); întreținerea, reparația sau reglarea (2.9).

1.19. *Alte vehicule pentru transport personal*

Sunt incluse:

- motociclete, biciclete, motorete, scutere, ATV-uri și vehicule cu tracțiune animală noi și de ocazie;
- ambarcațiuni, bărci cu motor suspendat, schi jeturi, bărci cu pânze, greement și suprastructuri;
- vehicule trase de cai sau ponei și echipamentele aferente (harnașamente, frâie, căpestre, șei etc.);
- vehicule de camping, rulote, remorci;
- vehicule de camping, rulote etc.;
- motoscutere de zăpadă;
- remorci.

Sunt excluse: închirierea garajelor sau a spațiilor de parcare a căror ocupare nu este legată de o locuință (5.6); taxele rutiere (poduri, tuneluri, bacuri, autostrăzi) și parcometre (5.6); închirierea unui autoturism cu sau fără șofer (5.7); lecții de conducere (9.2).

1.20. *Piese de schimb și accesorii pentru autovehicule și alte mijloace personale de transport*

Sunt incluse:

- pneuri (noi, de ocazie sau reșapate), camere, bujii, baterii, amortizoare, filtre, pompe și alte piese de schimb sau accesorii pentru echipamentele personale de transport;
- produse specifice curățării și întreținerii vehiculelor, cum ar fi vopsele, produse de curățare a cromului, mastic și produse de lustruire a caroseriei;
- huse pentru autoturisme, motocicletate etc.;
- căști pentru motocicliști și bicicliști.

Sunt excluse: aparatele radio pentru mașină vândute separat de autovehicul (1.14); scaunele de automobil pentru copii (1.27); produsele nespecifice pentru curățire și întreținere, cum ar fi apa distilată, bureții de menaj, pielea de căprioară, detergenții etc. (1.28); montarea pieselor de schimb și a accesoriilor, spălarea și lustruirea caroseriei (2.9).

1.21. *Combustibili și lubrifianți pentru autovehicule și alte mijloace personale de transport*

Sunt incluse:

- ulei, lubrifianți, lichide de frână și de transmisie, lichide de răcire și aditivi;
- combustibili, cum ar fi benzina, motorina, gazul petrolier lichefiat (GPL), biocombustibilii și alcoolul.

1.22. *Cărți, reviste, ziare, articole de papetărie (cu excepția livrărilor poștale)*

Sunt incluse:

- cărți, inclusiv atlase, dicționare, enciclopedii, manuale, ghiduri și partituri muzicale;
- ziare, reviste și alte periodice;
- cataloage și materiale de reclamă;
- afișe, cărți poștale simple sau ilustrate, calendare;
- cărți de felicitare și de vizită, cărți de anunțuri și mesaje;
- hărți și globuri geografice;
- hârtie de scris, plicuri, registre contabile, blocnotesuri, agende etc.;
- tocure, creioane, stilouri, pixuri, tocure cu peniță pentru desen, cerneluri, gume, ascuțitori etc.;
- șabloane, hârtie indigo, benzi pentru mașini de scris, tușiere, paste corectoare etc.;
- perforatoare, cuțite de tăiat hârtie, foarfece pentru hârtie, lipici și bandă adezivă de birou, capsatoare și agrafe, cleme de hârtie, capse etc.;
- materiale pentru desen și pictură, cum ar fi pânze, hârtie, carton, culori, creioane, pasteluri și pensule;
- materiale școlare, cum ar fi caiete, rigle de calcul, instrumente de geometrie, tăblițe, cretă și penare.

Sunt excluse: clasoarele (1.16); livrările poștale, cărțile poștale pretimbrate și aerogramele (4.1).

1.23. *Animale de companie și produse destinate acestora*

Sunt incluse:

- animale de companie, hrană pentru animalele de companie, produse veterinare și de îngrijire a animalelor de companie, zgărzi, lese, cuști, colivii, acvarii etc.;
- cai și ponei.

Sunt excluse: serviciile pentru animalele de companie (2.13)

1.24. *Aparate electrice pentru îngrijirea personală*

Sunt incluse:

- aparate de ras și de tuns electrice, aparate și căști pentru uscat părul, droturi și piepteni ondulatori, lămpi de bronzat, periuțe de dinți electrice și alte aparate electrice pentru igiena dentară etc.

1.25. *Produse cosmetice și de toaletă pentru îngrijirea personală*

Sunt incluse:

- articole de igienă personală: săpun de toaletă, săpun medicinal, ulei și lapte demachiant, săpun de ras, spumă și cremă de ras, pastă de dinți etc.;
- produse cosmetice, de exemplu: lacuri de unghii, produse de machiaj și demachiante, loțiuni capilare, produse după ras, produse de plajă, parfumuri și ape de toaletă, deodorante, produse de baie etc.;
- aparate neelectrice de igienă personală, de exemplu: aparate de ras și tuns și lame pentru acestea, foarfeci, piepteni, pământufuri, perii de păr, periute de dinți, perii de unghii, cântare de uz personal etc.;
- alte produse de îngrijire și igienă personală, de exemplu: batiste de hârtie, vată de bumbac, bețișoare pentru urechi, bureți etc.

1.26. *Bijuterii, argintărie, orologii și pendule, ceasuri de mână și accesorii*

Sunt incluse:

- pietre și metale prețioase și bijuterii executate din astfel de pietre și metale;
- argintărie, aurărie;
- imitații de bijuterii, butoni și ace de cravată;
- pendule și orologii, ceasuri de mână, cronometre, ceasuri deșteptătoare, ceasuri de călătorie;
- ochelari de soare;
- umbrele de ploaie și de soare, evantaie, portchei;
- termometre și barometre de perete.

Sunt excluse: suporturile efectelor personale, servietele, gențile de mână, portofelele, poșetele etc. (1.9); ceasurile cu radio (1.14).

1.27. *Articole pentru îngrijirea copiilor și nou-născuților*

Sunt incluse:

- căruțuri, landouri și cărucioare pentru copii;
- produse pentru îngrijirea nou-născuților (de exemplu, bavete, scutece, biberoane);
- landouri de mână;
- leagăne;
- scaune înalte;
- paturi și scaune pentru copii pentru automobil;
- rucsacuri și hamuri.

Sunt excluse: alimentele pentru nou-născuți (1.5), articolele de îmbrăcăminte pentru nou-născuți (1.9).

1.28. *Produse pentru curățenie și întreținere, articole de curățat și articole casnice de uz curent*

Sunt incluse:

- produse de curățare și întreținere, cum ar fi pulberi pentru spălat, lichide pentru spălat, detergenți, balsamuri, ceară, substanțe pentru lustruit, vopsele, dezinfectanți, insecticide, fungicide și apă distilată;
- articole pentru curățenie, cum ar fi măști, perii de frecat, fârașe și perii pentru praf, cărpe de praf, șervete pentru vase, cărpe de șters pardoseala, bureți de uz casnic;
- produse din hârtie, cum ar fi filtre, fețe de masă și șervete de masă, hârtie de bucătărie, saci pentru aspirator și veselă din carton, inclusiv folie de aluminiu și plastic și saci de plastic pentru coșul de gunoi;
- alte articole casnice de uz curent, cum ar fi chibrituri, lumânări, fitiluri de lampă, alcool metilic, bolduri, ace de cusut, cuie, șuruburi, șuruburi și piulițe, țințe, șaibe, lipici și benzi adezive de uz casnic, sfoară și mănuși de cauciuc;
- substanțe de lustruit, creme și alte articole pentru curățirea pantofilor.

Sunt excluse: șervețelele de hârtie, săpunurile, bureții și alte produse de igienă personală (1.25).

2. Servicii pentru public

Descriere/Definiție explicativă

2.1. Servicii imobiliare

Sunt incluse:

- serviciile prestate de agenții imobiliari, administratorii de proprietăți și agenții de închirieri;
- evaluarea locuințelor, transfer de proprietate imobiliară și servicii asociate;
- vânzări de locuințe noi și de locuințe existente;
- vânzări de terenuri.

2.2. Construirea de locuințe noi

Este inclusă:

- construirea de locuințe noi.

2.3. Servicii de întreținere și de îmbunătățire a locuințelor

Întreținerea, îmbunătățirea și reparația locuințelor.

Sunt incluse:

- lucrări de învelire;
- servicii prestate de decoratori, dulgheri, tâmplari, zugravi, tencuitori;
- servicii prestate de instalatori;
- încălzire centrală;
- servicii și instalații electrice;
- lucrări de zidărie;
- servicii prestate de geamgii;
- servicii de grădinărit, pomicultură, turnare de macadam și pavare;
- bucătării echipate, băi echipate;
- izolație;
- alarme antifurt;
- etanșare;
- panouri solare, instalație și mentenanță de turbine eoliene;
- sisteme de drenaj;
- curățarea și repararea hornurilor;
- servicii de înlocuire uși și geamuri;
- servicii de curățare și întreținere piscine;
- alte servicii de întreținere și îmbunătățire a locuințelor.

Sunt excluse: achiziționarea de bunuri pentru întreținerea și îmbunătățirea locuințelor independent de furnizarea de servicii (1.10); lucrările și serviciile din timpul construcției locuințelor noi (2.2).

2.4. Eliminarea și depozitarea bunurilor din locuință

Sunt incluse:

- mutarea bunurilor din locuință dintr-o locație în alta;
- depozitarea temporară a bunurilor din locuință;
- servicii de transport și transport maritim.

2.5. *Servicii de curățenie a locuinței*

Sunt incluse:

- servicii de menaj;
- curățarea geamurilor;
- curățarea covoarelor;
- dezinfectarea, fumigația și exterminarea insectelor, inclusiv a dăunătorilor;
- colectarea și eliminarea gunoiului;

Sunt excluse: produsele de curățare (1.28).

2.6. *Servicii de îngrijire personală*

Sunt incluse:

- saloane de coafură, frizerii, saloane de înfrumusețare;
- servicii de îngrijire a părului, servicii de cosmetică;
- saloane de bronzat;
- cluburi/centre de nutriție și dietă;
- băi turcești, centre SPA, saune, solare etc.;
- servicii de îngrijire corporală;
- servicii de tatuare și piercing.

Sunt excluse: centrele de fitness (6.6).

2.7. *Curățarea, repararea și închirierea articolelor de îmbrăcăminte și încălțăminte*

Sunt incluse:

- curățarea chimică, spălarea, călcarea și vopsirea articolelor de îmbrăcăminte;
- stoparea, remaierea, repararea și modificarea articolelor de îmbrăcăminte;
- servicii de reparații îmbrăcăminte (inclusiv articole executate la comandă);
- servicii de reparații încălțăminte, curățătorie încălțăminte;
- închiriere îmbrăcăminte;
- închiriere încălțăminte;
- repararea sau închirierea articolelor de încălțăminte de uz exclusiv sportiv (clăpări, ghete de fotbal, pantofi de golf și alte tipuri de încălțăminte de acest gen dotate cu patine, role, cramioane, cuie etc.).

Sunt excluse: articole vestimentare noi și confecționarea de articole vestimentare noi (1.9).

2.8. *Servicii de asistență, cercetare și servicii intermediare*

Sunt incluse:

- servicii prestate de agenții de recrutare;
- servicii de consiliere profesională (*coaching*);
- agenții de organizare de evenimente;
- agenții de ocupare a forței de muncă;
- servicii de consiliere, îndrumare, arbitraj, asistență pentru familii;
- alte servicii de asistență și căutare și servicii intermediare.

2.9. *Întreținerea și reparația autovehiculelor și a altor mijloace de transport*

Servicii pentru întreținerea și repararea echipamentului personal de transport.

Sunt incluse:

- montarea pieselor și accesoriilor;
- spălare și lustruire;
- echilibrarea roților, inspecția tehnică, depanare, schimburi de ulei;
- servicii de gresare și spălare;
- asistență rutieră.

Sunt excluse articolele utilizate ca parte a serviciului: piesele de schimb și accesoriile (1.20); carburanții și lubrifianții (1.21).

2.10. *Servicii juridice și de contabilitate*

Sunt incluse:

- servicii notariale;
- servicii de avocatură;
- consiliere juridică și alte servicii juridice private;
- servicii de contabilitate;
- consiliere fiscală;
- servicii de audit.

2.11. *Servicii de pompe funebre*

Toate serviciile asociate ceremoniei care marchează moartea unei persoane. Este inclus transportul persoanei decedate la locul de înmormântare sau de comemorare.

2.12. *Servicii de îngrijire a copilului*

Centre de îngrijire de zi pentru copii subvenționate și private și alte unități de îngrijire a copiilor; sunt incluse serviciile de îngrijire a copilului la domiciliu, precum serviciile de asistență, de sprijin acordat copiilor și de supraveghere a copiilor.

2.13. *Servicii pentru animale de companie*

Servicii veterinare și alte servicii pentru animalele de companie, de exemplu, cuști și adăposturi.

Sunt excluse: animalele de companie și produsele destinate acestora (1.23).

3. Servicii financiare

Descriere/Definiție explicativă

3.1. *Servicii financiare – Cont de plăți și servicii de plată*

Se referă la serviciile de plată și la serviciile asociate unui cont de plăți din care pot fi retrași rapid bani cu condiția să poată fi ușor accesat.

Sunt incluse:

- descoperit de cont de plăți;
- operațiuni bancare personale, operațiuni bancare prin internet, operațiuni bancare prin telefonul fix și prin telefonul mobil, în contextul unui cont de plăți;
- executarea operațiunilor de plată printr-un card de debit;
- servicii de plată, precum banii electronici.

3.2. *Servicii financiare – Credite (cu excepția creditelor ipotecare/pentru investiții imobiliare)*

Se referă la servicii asociate creditelor; o sumă de bani pentru care există o obligație specifică de rambursare.

Sunt incluse:

- împrumuturi;
- executarea operațiunilor de plată printr-un cârd de credit în cazul în care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit pentru un utilizator al serviciilor de plată, inclusiv credit cu reinnoire automată;

— credit de consum oferit de detaiști și carduri emise de magazine.

Sunt excluse: descoperitul de cont de plăți (3.1), creditele ipotecare/pentru investiții imobiliare (3.3).

3.3. *Servicii financiare – Credite ipotecare/pentru investiții imobiliare*

Se referă la serviciile asociate transferului de către un consumator al unei dobânzi în bunuri imobiliare sau terenuri, în schimbul unui credit.

3.4. *Servicii financiare – Economii*

Servicii asociate unui cont de economii. Acesta este un cont care produce dobândă și care nu poate fi utilizat în mod direct.

Sunt excluse: programele de economii legate de investiții, pensii și garanții (3.6).

3.5. *Servicii financiare – Altele*

Alte servicii financiare, precum transferul de bani și schimbul de valută între consumatori.

3.6. *Investiții, pensii și garanții*

Servicii asociate investițiilor în obligațiuni, garanții și alte active financiare, inclusiv instrumente financiare sau produse de investiții, precum fonduri oferite prin bănci, firme de investiții și alți furnizori de servicii financiare.

Sunt incluse:

- fonduri personale de pensii;
- pachete de produse de investiții (incluzând contracte de asigurare al căror obiectiv principal constă într-o investiție precum contracte de asigurări pe viață bazate pe unități de cont sau pe indici, însă excluzând produsele cuprinse în secțiunea 3.11);
- servicii de portofoliu și de gestiune a activelor;
- custodie sau păstrare;
- executarea ordinelor în numele clienților („servicii de brokeraj”) în legătură cu activele financiare și produsele financiare derivate;
- operațiuni bancare prin internet, operațiuni bancare prin telefonul fix și prin telefonul mobil asociate investițiilor, pensiilor și garanțiilor;
- servicii de consultanță, inclusiv consultanță de investiții și planificare financiară.

Sunt excluse: produsele de asigurare de viață care intră în sfera de aplicare a Directivei 2002/83/CE a Parlamentului European și a Consiliului ⁽³⁾ (3.11).

3.7. *Asigurări generale – Asigurări de locuințe și proprietăți*

Servicii de asigurare non-viață pentru o locuință. Comisiunile pentru asigurările cu risc multiplu, care acoperă mai multe riscuri, trebuie clasificate pe baza costului riscului principal dacă nu este posibilă defalcarea comisiunilor pe diversele riscuri acoperite.

Sunt incluse: comisiunile plătite de proprietarii-locatari și de chiriași pentru tipurile de asigurare încheiate, de obicei, de către chiriași împotriva incendiilor, exploziilor, furturilor, altor fenomene naturale, altele decât furtunile, furtul, inundațiile etc.

Sunt excluse: comisiunile plătite de către proprietarii-locatari pentru tipurile de asigurare încheiate, de obicei, de către proprietari; asigurarea de transport (3.8).

3.8. *Asigurări non-viață – Asigurări de transport*

Sunt incluse:

- asigurare încheiată pe baza unui contract privind utilizarea echipamentului personal de transport, precum autovehicule terestre, ambarcațiuni, nave sau aeronave;
- orice daune sau prejudicii survenite la autovehicule terestre, ambarcațiuni, nave sau aeronave;
- orice daune sau prejudicii survenite la bunuri în tranzit care nu au fost menționate mai sus.

3.9. *Asigurări non-viață – Asigurări de călătorie*

Sunt incluse:

- asigurare legată de călătorii, cum ar fi: întârzierile și anulările de zboruri, pierderea de bagaje și costurile medicale.

⁽³⁾ JO L 345, 19.12.2002, p. 1.

3.10. Asigurări non-viață – Asigurări de sănătate, împotriva accidentelor și alte asigurări

Sunt incluse:

- asigurarea permanentă de sănătate;
- asigurări suplimentare (asigurări împotriva vătămărilor corporale și invalidității în caz de accident sau boală);
- asigurare de credit, garanție, pierderi financiare diverse, cheltuieli de judecată;
- orice altă asigurare care nu este enumerată mai sus sau la secțiunile Asigurări de locuințe și proprietăți (3.7), Asigurări de transport (3.8), Asigurări de călătorie (3.9), și Asigurări de viață (3.11).

3.11. Asigurări – Asigurări de viață

Această categorie include o asigurare încheiată pe baza unui contract pentru următoarele articole:

- asigurare de viață (care acoperă exclusiv asigurarea de supraviețuire cu limită de vârstă sau exclusiv asigurarea în caz de deces, asigurarea mixtă de supraviețuire cu limită de vârstă sau în caz de deces prematur, asigurarea de viață cu restituirea primelor – excepție făcând cazurile în care obiectivul principal al produselor de asigurare de viață este acela de a acționa în calitate de investiție).

Sunt excluse: produsele de asigurare de viață al căror obiectiv principal îl constituie o investiție, precum contracte de asigurări bazate pe unități de cont sau pe indici (3.6).

4. Servicii poștale și comunicații electronice

Descriere/Definiție explicativă

Sunt incluse: servicii de comunicații de date, video și voce, precum și servicii de radiodifuziune; sunt excluse din acest sector bunurile de consum, precum televizoarele și telefoanele mobile.

4.1. Servicii poștale și de curierat

Expedierea scrisorilor, cărților poștale și coletelor; include serviciile furnizate atât de companii poștale, cât și de companii private.

Sunt incluse:

- corespondență;
- colete;
- curier expres;
- publicații periodice;
- publicitate adresată;
- emiterea și vânzarea de timbre poștale;
- servicii de telex;
- curierat.

Sunt excluse: serviciile financiare oferite de oficiile poștale (3).

4.2. Servicii de telefonie fixă

Sunt incluse:

- servicii de telefonie vocală;
- instalarea de echipamente telefonice personale;
- apeluri telefonice efectuate de pe o linie privată sau de pe o linie publică (cabine telefonice publice, cabine telefonice din incinta oficiilor poștale etc.);
- servicii de radiotelefonia, radiotelegrafie și radiotelex;
- servicii de telefonie fixă oferite ca parte dintr-un pachet.

Sunt excluse: aparatele de telefonie fixă (1.15), dispozitivele telefax și de robot telefonic integrate în calculatoarele personale (1.15), accesul fix la internet (4.4), apelurile telefonice efectuate de la unități de agrement, cum ar fi hoteluri și alte amplasamente de cazare pentru vacanță (6.1), restaurante și baruri (6.5).

4.3. Servicii de telefonie mobilă

Această categorie include telefonie mobilă și prin satelit.

Sunt incluse:

- servicii de telefonie vocală;
- abonamente;
- servicii de mesagerie vocală;
- servicii de roaming;
- transmiterea de date printr-un aparat de telefonie mobilă;
- mesaje text (sms);
- serviciu de mesaje multimedia (mms);
- servicii de telefonie mobilă oferite ca parte dintr-un pachet.

Sunt excluse: aparatele de telefonie mobilă (1.15), soneriile (4.6), cartelele preplătite (4.6) și accesul la internet de pe telefonul mobil (4.4).

4.4. Servicii de internet

Sunt incluse:

- servicii de internet fix;
- servicii de internet mobil (internet fără fir accesibil prin utilizarea de laptopuri, notebook-uri, telefoane mobile sau alte dispozitive similare);
- portaluri de socializare pe internet;
- alte servicii de internet, de exemplu, camerele virtuale de discuții;
- servicii de știri;
- servicii de nume de domeniu;
- servicii de pay per view;
- servicii de cont de e-mail;
- servicii de internet oferite ca parte dintr-un pachet.

Sunt excluse: modemurile și decodoarele (1.15).

4.5. Servicii de televiziune

Această categorie include abonarea la televiziune digitală și terestră și la serviciile asociate prin cablu, satelit sau orice alt mod.

Sunt incluse:

- instalarea de modemuri;
- televiziune HD;
- video la cerere;
- protecție copii;
- conținut de televiziune;
- publicitate/reclame;
- servicii de televiziune oferite ca parte dintr-un pachet.

Sunt excluse: modemurile și decodoarele (1.15).

4.6. Alte servicii de comunicații

Sunt incluse:

- cartele telefonice preplătite;
- servicii VOIP;

- servicii de cabine telefonice publice;
- servicii premium;
- descărcări pe telefon (de exemplu, sonerii, jocuri);
- servicii de telefonie prin internet.

5. Servicii de transport

Descriere/Definiție explicativă

Sunt incluse: serviciile de transport public și privat și serviciile asociate.

5.1. Transportul cu tramvaiul, autobuzul și metroul

Transportul călătorilor, al grupurilor de persoane și al bagajelor cu tramvaiul, autobuzul și metroul.

5.2. Căi ferate

Transport de persoane sau grupuri de persoane și bagaje cu trenul.

Este inclus: transportul vehiculelor particulare.

5.3. Linii aeriene

Transportul călătorilor, al grupurilor de persoane și al bagajelor cu avionul și elicopterul.

5.4. Taxi

Transportul călătorilor, al grupurilor de persoane și al bagajelor cu taxiul și automobilele închiriate cu șofer.

5.5. Transportul maritim, fluvial și alte tipuri de transport pe apă

Transportul călătorilor, al grupurilor de persoane și al bagajelor, cu vaporul, barca, feribotul, ambarcațiunile pe pernă de aer și ambarcațiunile cu aripi imerse. Sunt incluse croazierele și transportul vehiculelor particulare.

5.6. Servicii de infrastructură de transport

Sunt incluse:

- servicii de parcare și parcometre;
- taxe rutiere;
- gări, stații de autobuz;
- porturi;
- aeroporturi;
- teleschiuri;
- telecabine;
- funiculare.

5.7. Servicii de închiriere

Sunt incluse:

- închirieri automobile;
- închirieri motociclete;
- închirieri furgonete;
- închirieri rulote;
- închirieri biciclete;
- închirieri ambarcațiuni;
- servicii de car-sharing (folosirea alternativă a unei mașini de către mai multe persoane);
- alte servicii de închiriere asociate transportului.

6. Servicii de agrement

Descriere/Definiție explicativă

Sunt incluse: bunurile și serviciile asociate activităților de agrement și serviciile culturale.

6.1. *Hoteluri și alte unități de cazare pentru vacanță*

Cazare și alte servicii (de exemplu, catering) la:

- hoteluri, pensiuni, moteluri, hanuri și unități care oferă cazare și mic dejun;
- sate de vacanță și centre de vacanță, campinguri și locuri pentru rulote, cămine pentru tineret și cabane de munte;
- cămine pentru tineri;
- cazare pentru vacanță în apartamente, vile sau locații similare.

Sunt incluse: hamalii, apelurile telefonice efectuate de la hotel și din alte unități de cazare pentru vacanță.

6.2. *Pachet de servicii de călătorie*

Acoperă pachetele de servicii turistice prestabilite care combină cel puțin două dintre următoarele: (a) transport; (b) cazare; (c) alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului sau cazării, și care reprezintă o parte semnificativă din pachetul de servicii.

6.3. *Servicii de tipul celor prestate de agențiile de turism*

Servicii furnizate de agențiile de turism.

6.4. *Folosință pe durată limitată și servicii similare*

Sunt incluse:

- servicii de folosință de bunuri imobiliare pe durată limitată (comercianți care oferă dreptul de a petrece o perioadă de timp, de exemplu, una sau mai multe săptămâni, într-o casă de vacanță, într-o perioadă determinată sau care urmează să fie determinată pentru cel puțin trei ani);
- revânzarea;
- schimbul;
- returnarea banilor pentru folosința pe durată limitată;
- contracte pe termen lung privind pachete turistice;
- servicii oferite de cluburile de vacanță (cu preț redus).

6.5. *Restaurante și baruri*

Servicii de catering (inclusiv mese, gustări, băuturi alcoolice și răcoritoare) oferite de restaurante, cafenele, braserii, agenții de catering, bufete, baruri, ceainării, cantine, cluburi de noapte/discotecă, restaurante care servesc mâncare la pachet, vânzătorii de alimente ambulante etc., inclusiv produsele furnizate:

- în locuri care oferă servicii recreative, culturale, sportive sau de divertisment: teatre, cinematografe, stadioane, piscine, complexe sportive, muzee, galerii de artă, cluburi de noapte, discotecă etc.;
- în transportul public (autocare, trenuri, vapoare, avioane etc.) atunci când sunt furnizate de un comerciant independent;
- în locuri private, precum cantinele de la locul de muncă, cantinele din apropierea birourilor și cantinele din școli, universități și alte instituții de învățământ.

Sunt incluse, de asemenea:

- vânzarea de preparate gătite de restaurante pentru consum în afara incintelor;
- vânzarea de preparate gătite de firme de catering, indiferent dacă acestea sunt ridicate direct de consumator sau sunt livrate acasă consumatorului.

Sunt incluse: bacșișurile, apelurile telefonice efectuate din restaurante și baruri.

Este exclus: tutunul (1.8).

6.6. *Servicii asociate activităților sportive și hobby-urilor*

Sunt incluse:

- servicii furnizate de: stadioane sportive, hipodromuri, circuite automobilistice, velodromuri etc.; patinoare, piscine, terenuri de golf, săli de gimnastică, centre de fitness, terenuri de tenis, terenuri de squash și piste de popice; caruseluri, leagăne și alte facilități de joacă pentru copii; aparate pentru jocuri tip *flipper* și alte jocuri pentru adulți, cu excepția celor de noroc; pârtii de schi;

- închirierea echipamentelor și accesoriilor pentru sport și activități recreative, cum ar fi avioane, bărci, cai, echipament de schi și camping;
- cursuri extrașcolare individuale sau de grup de bridge, șah, gimnastică aerobică, dans, muzică, patinaj, schi, înot sau alte activități pentru timpul liber;
- servicii de ghid montan, ghid de turism etc.;
- servicii de navigație pentru plimbări cu barca;
- încălțăminte de uz exclusiv sportiv (clăpări, ghete de fotbal, pantofi de golf și alte tipuri de încălțăminte de acest gen dotate cu patine, role, crampoane, cuie etc.).

Sunt excluse: serviciile de catering și alte servicii furnizate de restaurante și baruri independente (6.5).

6.7. *Activități culturale și de divertisment*

Sunt incluse:

- cinematografe, teatre, opere, săli de concerte, teatre de revistă, circuri, spectacole de sunet și lumină;
- muzee, biblioteci, galerii de artă, expoziții;
- monumente istorice, parcuri naționale, grădini zoologice și botanice, acvarii, închirierea de echipamente și accesorii culturale, cum ar fi televizoare, videocasete etc.;
- terenuri pentru târguri și parcuri de distracție;
- evenimente sportive;
- servicii de vânzări de bilete;
- servicii prestate de muzicanți, clovni, actori în spectacole particulare.

6.8. *Jocuri de noroc, loterii*

Prin jocuri de noroc se înțelege un pariu pe o sumă de bani sau pe un lucru de valoare materială într-o situație cu rezultat incert, având drept scop principal câștigul de sume de bani și/sau bunuri materiale suplimentare.

Sunt incluse:

- servicii de jocuri de noroc;
- loterii;
- cazinouri;
- jocuri de noroc pe mobil/pe internet.

Alte jocuri de noroc.

6.9. *Alte servicii recreative*

7. **Energie și apă**

Descriere/Termen și definiție explicativă

Sunt incluse: bunurile și serviciile legate de apă, electricitate, gaze sau alte surse de energie.

7.1. *Apă*

Sunt incluse:

- alimentarea cu apă;
- cheltuielile conexe, cum ar fi închirierea contoarelor, citirea contoarelor, cheltuieli fixe etc.;
- canalizare.

Sunt excluse: apa potabilă vândută în sticle sau recipiente (1.6); apa caldă sau agentul termic achiziționat de la centrale termice de cartier (7.4).

7.2. *Electricitate*

Sunt incluse:

- alimentarea cu energie electrică;
- cheltuielile conexe, cum ar fi închirierea contoarelor, citirea contoarelor, cheltuieli fixe etc.

7.3. *Gaze*

Această categorie se referă la gazele furnizate printr-o rețea reglementată de gazoducte.

Sunt incluse:

- gaz de uz casnic și gaz natural;
- cheltuieli conexe, cum ar fi închirierea contoarelor, citirea contoarelor, containere de depozitare, cheltuieli fixe etc.

7.4. Alte surse de energie

Sunt incluse:

- păcură și petrol lampant;
- combustibili solizi, inclusiv, printre altele cărbuni, mangal, cocs, brichete de cărbune, lemn de foc, rumeguș, pelete, turbă și combustibili similari, reziduuri;
- hidrocarburi lichefiate (butan, propan etc.);
- apă caldă și agent termic achiziționat de la centralele termice;
- încălzire și răcire centralizată;
- încălzire geotermală;
- gaze naturale furnizate la nivel local printr-o rețea nereglementată.

Sunt incluse: cheltuieli conexe, cum ar fi închirierea contoarelor, citirea contoarelor, cheltuieli fixe, gheață pentru răcire și refrigerare.

Sunt excluse: combustibilii și lubrifianții pentru autovehicule și alte mijloace personale de transport (1.21).

8. Sănătate

Descriere/Termen și definiție explicativă

Sunt incluse: bunurile și serviciile referitoare la asistența medicală.

8.1. Medicamente prescrise

Sunt incluse:

- medicamentele eliberate pe bază de rețetă și utilizate de oameni în scopuri medicale, precum vindecarea, atenuarea, tratarea sau prevenirea unei boli;
- medicamente alternative eliberate pe bază de rețetă.

Sunt excluse: produsele veterinare (1.23); articolele de igienă personală, precum săpunurile medicinale (1.25).

8.2. Medicamente eliberate fără rețetă

Sunt incluse:

- medicamentele eliberate fără o rețetă și utilizate de oameni în scopuri medicale, precum vindecarea, atenuarea, tratarea sau prevenirea unei boli;
- medicamente alternative eliberate pe bază de rețetă.

8.3. Dispozitive medicale și alte mijloace fizice utilizate de pacienți

Aceste dispozitive și mijloace fizice sunt destinate să compenseze sau să ușureze o rană sau un handicap.

Sunt incluse:

- mijloace vizuale, ochelari de vedere și lentile de contact;
- încălțăminte ortopedică;
- articole de ciorăpărie medicală, cum ar fi ciorapii elastici;
- proteze;
- bastoane;
- aparate auditive;
- echipamente de mobilitate;
- trotinete cu motor, scaune cu roțile motorizate și alte vehicule pentru mobilitate utilizate în scopuri medicale;
- scări rulante;
- paturi ortopedice/ajustabile;
- alte dispozitive medicale utilizate de pacienți.

8.4. Servicii de sănătate

Această grupă include serviciile prestate de medici de medicină generală și specialiști, serviciile centrelor medicale, maternităților, caselor de îngrijire și convalescență care furnizează servicii destinate, în principal, pacienților spitalizați, serviciile azilurilor pentru bătrâni în care monitorizarea medicală constituie componenta esențială și serviciile centrelor de reabilitare care asigură îngrijire medicală și terapie de reabilitare pentru pacienții spitalizați și al căror scop principal este tratarea pacienților și nu furnizarea de ajutor pe termen lung.

Sunt incluse:

- serviciile de îngrijire în cadrul spitalelor, clinicilor private și al centrelor de reabilitare;
- consultații acordate de medici de medicină generală și specialiști;
- serviciile de analize medicale furnizate de laboratoare și centrele de radiologie;
- serviciile în sistem de colaborare furnizate de infirmiere și moașe;
- serviciile în sistem de colaborare furnizate de acupunctori, chiropracticieni, optometriști, psihiatri, psihologi, fizioterapeuți, podologi, medici osteopați, logopezi etc.;
- terapie prin gimnastică corectivă prescrisă medical;
- băi termale sau talasoterapie în sistem ambulatoriu;
- servicii de ambulanță;
- închirierea echipamentelor terapeutice;
- serviciile specialiștilor în ortodonție;
- dentiști;
- opticieni;
- chirurgie cosmetică.

Sunt excluse: serviciile azilurilor de bătrâni, ale instituțiilor pentru persoane cu dizabilități și ale centrelor de reabilitare care furnizează în principal ajutor pe termen lung (8.5).

8.5. Aziluri de bătrâni și îngrijirea la domiciliu

Aceste servicii includ îngrijire în așezămintele spitalicești, ajutor la domiciliu, îngrijire în așezămintele de zi și reabilitare funcțională. Mai precis, această categorie acoperă plățile efectuate de gospodăria pentru:

- aziluri de bătrâni, cămine pentru persoane cu dizabilități, centre de reabilitare care asigură pacienților mai curând sprijin pe termen lung decât servicii de sănătate și terapie de reabilitare, școli pentru persoane cu dizabilități unde scopul principal este de a-i ajuta pe elevi să își depășească handicapul;
- ajutor pentru menținerea persoanelor în vârstă și cu dizabilități acasă (servicii de curățenie, programe de masă, centre de zi de primire, servicii de ajutor diurn, servicii de primire pe timp de vacanță).

9. Educație

Descriere/Definiție explicativă

Această categorie cuprinde numai serviciile de învățământ. Aceasta nu include materialele didactice, cum ar fi cărțile și articolele de papetărie sau serviciile auxiliare de învățământ, cum ar fi serviciile de îngrijire medicală, serviciile de transport, serviciile de catering și serviciile de cazare.

Include învățământul prin intermediul radioului și al televiziunii.

Sunt excluse: serviciile de catering și alte servicii furnizate de restaurante și baruri independente (6.5), cursurile extrașcolare individuale sau de grup de bridge, șah, gimnastică aerobică, dans, muzică, patinaj, schi, înot sau alte activități de agrement (6.6).

9.1. Școli

Sunt incluse: programele de învățământ, în general pentru adulți, care nu necesită nicio instruire specială prealabilă, în special învățământul profesional și dezvoltarea culturală.

Sunt excluse: cursurile recreative de formare, cum ar fi lecțiile de sport sau de bridge susținute de profesori independenți (6.6).

9.2. *Cursuri de limbă, lecții de conducere și alte cursuri particulare*

Include:

- un serviciu pentru învățarea limbilor străine, de la cursuri de o zi până la cursuri multianuale;
- cursuri pentru învățarea persoanelor să conducă vehicule;
- alte cursuri particulare.

Sunt excluse: cursurile asociate activităților sportive, hobby-urilor și altor activități de agrement (6.6).

10. **Altele**

Descriere/Definiție explicativă

10.1. *Altele (sunt incluse atât bunuri, cât și servicii)*

Alte bunuri și servicii necuprinse în celelalte rubrici din secțiunea B.

SECȚIUNEA C

TIPUL PLÂNGERII SAU AL CERERII DE INFORMAȚII

Nivelul 1 corespunde, de exemplu, secțiunii „Calitatea bunurilor și serviciilor”.

Nivelul 2 corespunde, de exemplu, secțiunii „Deficient, a cauzat prejudicii”.

1. **Calitatea bunurilor și serviciilor**

1.1. *Deficient, a cauzat prejudicii*

Articolul este deficitar, nu funcționează, a cauzat prejudicii sau serviciul nu a fost îndeplinit integral sau a cauzat prejudicii.

Sunt excluse: aspectele asociate sănătății și siguranței (C 10).

1.2. *Nu este conform comenzii*

Bunul furnizat sau serviciul prestat nu este similar, prin forma și prin natura sa, produsului sau serviciului descris în comandă (include produse contrafăcute sau de o calitate nesatisfăcătoare).

1.3. *Nu servește scopul căruia îi este destinat*

Bunul furnizat sau serviciul prestat nu servește scopul pentru care a fost solicitat de consumator și care a ajuns la cunoștința comerciantului în momentul încheierii contractului sau a vânzării.

2. **Livrarea de bunuri/Prestarea de servicii**

2.1. *Nelivrat/neprestat*

Bunul nu a fost livrat/serviciul nu a fost prestat deloc consumatorului. Comerciantul nu a reușit să furnizeze un bun sau să presteze un serviciu.

Sunt incluse: pierderea, adresa de livrare incorectă și anularea.

2.2. *Livrat parțial/prestat parțial*

Livrarea bunului nu a fost completă, deoarece lipseau părți componente, sau serviciul a fost prestat doar parțial.

2.3. *Întârziere*

Bunul nu a fost livrat/serviciul nu a fost prestat în timp util (timpul preconizat sau convenit).

2.4. *Nedisponibil/Inaccesibil*

Consumatorul nu are acces la bunurile sau serviciile furnizate de un comerciant sau anumite bunuri și servicii nu sunt disponibile sau nu mai sunt disponibile consumatorului. De exemplu, conexiunea la internet și la serviciul de telefonie, gaze/electricitate sau o linie de produse întreruptă, care încă era comercializată într-un magazin local.

Sunt excluse: bunurile și serviciile pe care un comerciant este obligat prin lege să le furnizeze și nu sunt livrate sau nu sunt prestate (C 2.1). Bunurile și serviciile care sunt de vânzare și pe care un comerciant refuză să le vândă sau să le furnizeze unui consumator (C 2.5).

2.5. *Refuzul de a vinde/furniza un bun sau un serviciu*

Refuzul de a vinde sau furniza unui consumator un bun sau un serviciu care este de vânzare.

- 2.6. *Suspendarea livrării unui bun sau a prestării unui serviciu fără aviz prealabil*
Livrarea unui bun sau prestarea unui serviciu încetează în mod neașteptat.
- 2.7. *Program de lucru*
Se referă la cazurile în care programul de lucru reduce posibilitățile consumatorului de a contacta comerciantul.
- 2.8. *Serviciul pentru clienți*
Consumatorul este nemulțumit de serviciul pentru clienți furnizat de comerciant în legătură cu achiziționarea unui bun până la momentul vânzării/în legătură cu achiziționarea unui serviciu până la momentul furnizării serviciului.

Este inclus: timpul de așteptare la coadă.
- 2.9. *Servicii/asistență postvânzare*
Asistența oferită clienților în urma achiziționării unui bun sau serviciu a fost nesatisfăcătoare din punctul de vedere al consumatorului, în ceea ce privește comunicarea sau procesul.

Sunt incluse: acces dificil, costisitor sau inexistent la centrul de intermediere telefonică.
- 2.10. *Alte aspecte legate de livrarea bunurilor/prestarea serviciilor*
3. **Preț/tarif**
- 3.1. *Modificare de preț/tarif*
Modificarea prețului sau a tarifului.
- 3.2. *Discriminare în materie de prețuri*
O strategie de preț care impune consumatorilor prețuri diferite pentru același bun sau serviciu.

Sunt excluse: aspectele asociate indicării prețurilor/tarifelor și etichetării inexacte sau înșelătoare (C 7.2).
- 3.3. *Transparența tarifului (neclar, complex)*
Informațiile privind modul în care a fost stabilit un tarif, cum ar fi componentele sau serviciile incluse și cele neincluse, sunt neclare și/sau complexe. Această categorie cuprinde taxe suplimentare, cum ar fi taxele pentru întârzierea la plată, penalități, taxe asociate administrării, livrării etc.

Sunt excluse: aspectele asociate indicării prețurilor/tarifelor și etichetării inexacte sau înșelătoare (C 7.2).
- 3.4. *Alte aspecte asociate prețului/tarifului*
Sunt excluse: aspectele asociate indicării prețurilor/tarifelor și etichetării inexacte sau înșelătoare (C 7.2).
4. **Facturare și recuperarea datoriilor**
- 4.1. *Factură incorectă*
Factură greșită, de exemplu, atunci când datele facturii sunt incorecte, cum ar fi numărul contului, numele bunului sau al serviciului sau sumele facturate. Aceasta include dubla facturare.
- 4.2. *Factură neclară*
Factură ininteligibilă; lipsa transparenței în privința facturării bunurilor sau a serviciilor sau în ceea ce privește proveniența sumei totale.
- 4.3. *Neemiterea facturii sau accesul dificil la factură/extras lunar*
Factura nu a fost trimisă consumatorului sau consumatorul nu poate accesa factura sau extrasul lunar, de exemplu prin internet.
- 4.4. *Facturare nejustificată*
Facturare pentru bunuri și servicii neachiziționate.

4.5. *Recuperarea datoriilor*

Se referă la aspectele asociate recuperării de către comerciant a sumelor facturate restante.

4.6. *Alte aspecte asociate facturării și recuperării datoriilor*

5. **Garanție/garanție legală și garanții comerciale**

5.1. *Garanție/garanție legală neonorată*

Comerciantul nu își îndeplinește obligațiile cu privire la garanție/garanția legală (și anume, drepturile consumatorului obținute de lege).

5.2. *Garanție comercială neonorată*

Comerciantul nu își îndeplinește obligațiile cu privire la propriile sale garanții comerciale.

6. **Contestații**

6.1. *Acces dificil la căile de atac*

Consumatorul întâmpină dificultăți în obținerea de informații în ceea ce privește locul unde să trimită plângerea și de unde să solicite despăgubiri (de exemplu, număr de telefon inexistent, adresă de e-mail inexistentă sau toate liniile telefonice ocupate).

6.2. *Absența despăgubirii*

În afara sferei de aplicare a garanțiilor legale și a garanțiilor comerciale obișnuite, consumatorul nu primește despăgubire.

Consumatorul nu primește despăgubire pentru, de exemplu, pierderi, prejudicii sau vătămări.

6.3. *Despăgubire parțială sau incorectă*

Consumatorul nu primește despăgubirea totală, conform așteptărilor sale în caz de pierdere, prejudicii sau răni.

6.4. *Despăgubire întârziată*

Despăgubirea nu este acordată sau furnizată în timp util (timpul preconizat sau convenit).

6.5. *Alte aspecte asociate contestației*

7. **Practici comerciale neloiale**

7.1. *Clauze și condiții contractuale înșelătoare*

Informația privind clauzele și condițiile contractuale este înșelătoare atunci când determină sau poate determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o altfel, fie pentru că informația este falsă și, în consecință, mincinoasă, sau în orice alt fel, inclusiv prin prezentarea generală, induce sau poate induce în eroare consumatorul mediu, chiar dacă informația este corectă.

7.2. *Indicarea prețurilor/tarifelor și etichetarea inexactă sau înșelătoare*

Prețul indicat pe etichetă, în lista de prețuri sau în alt loc nu reprezintă pe deplin prețul (costuri ascunse) sau este, pur și simplu, greșit.

Sunt incluse: alte specificații menționate pe etichetă [numele produsului, producător, data limită de consum (după caz), risc etc.], forma etichetelor, amplasarea lor etc.

Sunt excluse: aspectele legate de preț/tarif (C 3); facturare și recuperarea datoriilor (C 4); etichetare referitoare la sănătate și siguranță (C 10.2).

7.3. *Publicitate înșelătoare*

Publicitatea este înșelătoare atunci când: conține informații false și este, în consecință, mincinoasă, omite sau ascunde o informație semnificativă de care consumatorul mediu are nevoie pentru a lua o decizie sau în orice alt fel, inclusiv prin prezentarea generală, induce sau poate induce în eroare consumatorul mediu, chiar dacă informația este corectă, și determină sau poate determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o în alte împrejurări.

7.4. *Publicitate nesolicitată*

Se referă la comunicările nesolicitate în scopul marketingului direct, cu sau fără aprobarea consumatorilor, în legătură cu un consumator care nu dorește să primească aceste comunicări.

7.5. *Bunurile sau serviciile nesolicitate*

Se referă la bunurile sau serviciile livrate sau furnizate fără să fi fost solicitate.

7.6. *Practicile comerciale agresive*

O practică este considerată agresivă dacă afectează semnificativ libertatea de a alege sau comportamentul consumatorului mediu. Aceasta înseamnă o practică comercială care folosește hărțuirea, constrângerea, inclusiv prin forță fizică, sau influența nejustificată. „Influență nejustificată” înseamnă „exploatarea unei poziții de putere în raport cu consumatorul pentru a aplica o presiune asupra acestuia, chiar și fără a recurge la forța fizică sau a amenința cu aceasta, într-o manieră care reduce semnificativ abilitatea consumatorului de a lua o decizie în cunoștință de cauză”.

7.7. *Practici frauduloase*

Frauda este infracțiunea sau contravenția de a induce în eroare în mod deliberat o altă persoană pentru a-i provoca daune – de obicei, pentru a obține proprietăți sau servicii în mod injust.

7.8. *Alte practici comerciale neloiale*

Această categorie cuprinde alte practici comerciale neloiale, precum inducerea în eroare sau recomandările eronate înaintea vânzării.

8. **Contracte și vânzări**

8.1. *Clauze contractuale neloiale/modificarea clauzelor contractuale*

O clauză contractuală care nu s-a negociat individual se consideră ca fiind abuzivă în cazul în care, în contradicție cu cerința de bună-credință, provoacă un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul consumatorului.

O modificare a clauzei contractuale va fi considerată neloială în cazul în care comerciantul modifică în mod unilateral clauzele contractuale, provocând o modificare semnificativă în drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul consumatorului.

Sunt excluse: clauzele contractuale și condițiile înșelătoare (C 7.1).

8.2. *Lipsa de informare*

Consumatorul nu primește informațiile solicitate în contract (de exemplu, informații referitoare la comerciant, la principalele caracteristici ale articolului, la vânzare și la costurile de livrare).

8.3. *Confirmarea comenzii (lipsește/este greșită)*

Consumatorul nu primește o confirmare a unei comenzi sau primește o confirmare incorectă a comenzii.

8.4. *Perioada de așteptare (cooling off)/Dreptul de retragere*

Comerciantul nu respectă dreptul unui consumator de retragere dintr-un contract sau dreptul unui consumator de a reconsidera o tranzacție în timpul perioadei de așteptare (posibil în anumite circumstanțe).

8.5. *Plăți (de exemplu, plăți anticipate și tranșe)*

Aspecte asociate plăților astfel cum se menționează în contract. De exemplu, plăți anticipate și distribuirea plății către comercianți pe baza unui program regulat (tranșe).

8.6. *Anularea contractului*

Aspecte asociate încetării sau rezilierii unui contract. Anularea unui contract este o reziliere în afara perioadei de retragere.

8.7. *Perioada contractuală minimă*

Se referă la perioada în care nu poate fi anulat un abonament, perioadă pe care consumatorul o consideră prea lungă.

8.8. *Alte aspecte legate de contracte și vânzări*

9. **Schimbarea/înlocuirea furnizorului**

9.1. *Schimbarea/înlocuirea furnizorului*

Aspecte asociate schimbării furnizorilor.

10. Siguranța – acoperă atât bunurile (inclusiv alimente), cât și serviciile

10.1. Siguranța produsului – acoperă atât bunurile (inclusiv alimente), cât și serviciile

Siguranța produsului acoperă orice produs care, în condiții de utilizare normale sau care pot fi prevăzute în mod rezonabil (inclusiv durata și, acolo unde este cazul, punerea în funcțiune, instalarea și întreținerea), este conform normelor aplicabile prevăzute în legislație, sau nu prezintă niciun risc sau numai riscuri minime compatibile cu utilizarea produsului, considerate ca fiind acceptabile și respectând un nivel ridicat de protecție pentru siguranța și sănătatea persoanelor, luând în considerare în special următoarele puncte:

- normele de siguranță prevăzute în legislație;
- caracteristicile produsului, inclusiv compoziția;
- efectul asupra altor produse, în cazurile în care se poate prevedea în mod rezonabil că va fi utilizat împreună cu alte produse;
- categoriile de consumatori expuse riscului atunci când utilizează produsul, în special copiii și persoanele în vârstă.

10.2. Ambalare, etichetare și instrucțiuni – acoperă toate produsele (inclusiv alimentare) și serviciile

Unul dintre obiectivele etichetării constă în a asigura accesul consumatorilor la informații complete privind conținutul și compoziția produselor, în vederea protejării sănătății și siguranței acestora. Aceasta include orice informație care poate oferi detalii privind un anumit aspect al produsului în legătură cu sănătatea și siguranța, precum metoda de producție. Etichetarea ar trebui să propună elemente precum: ambalarea nesigură, inclusiv substanțele periculoase sau neadecvate pentru copii (de natură să provoace înecarea etc.). etichetarea anumitor produse nealimentare trebuie să conțină, de asemenea, informații specifice, pentru a garanta utilizarea lor în siguranță și pentru a permite consumatorilor să opereze o alegere reală.

11. Confidențialitate și protecția datelor

11.1. Protecția datelor

Sunt incluse distrugerea, divulgarea sau furtul de date deținute de consumator, de exemplu, datele de pe un hard-disk sunt copiate în timpul unei verificări de mentenanță. Dacă sunt implicate date cu caracter personal, reclamația va fi de tipul „confidențialitate”.

Reclamațiile sunt de acest tip atunci când datele cu caracter personal (orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau care poate fi identificată) sunt expuse sau nu sunt procesate respectând legile naționale de protecție a datelor. Organizațiile sunt obligate să prelucreze datele cu caracter personal în mod corect și în conformitate cu dispozițiile legale, în scopuri lor legitime explicite, specificate și nu să le prelucreze ulterior într-un mod incompatibil cu aceste obiective. Datele trebuie să fie adecvate, relevante și să nu fie excesive în raport cu scopul în care sunt colectate și/sau prelucrate ulterior. Responsabilul de date trebuie să pună în aplicare măsuri tehnice și organizaționale adecvate în vederea protejării datelor personale împotriva distrugerii accidentale sau ilicite sau a pierderii accidentale, modificării, divulgării sau accesului neautorizat.

11.2. Confidențialitate

Reclamațiile sunt de acest tip dacă este pus în pericol sau nu este respectat dreptul la confidențialitate al unei persoane. De exemplu, nu este respectat dreptul unei persoane la corespondența privată sau atunci când comportamentul unei persoane este monitorizat fără un motiv legal specific, de exemplu în timpul efectuării de cumpărături online.

11.3. Alte aspecte legate de confidențialitate și de protecția datelor

12. Alte aspecte

Alte aspecte necuprinse în alte rubrici din secțiunea C. De exemplu, plângeri privind discriminarea în cadrul tranzacțiilor cu consumatorii, aspecte privind mediul și responsabilitatea socială în cadrul tranzacțiilor cu consumatorii, gustul, decența și caracterul ofensator în cadrul serviciilor audiovizuale⁽⁴⁾.

⁽⁴⁾ Directiva 2010/13/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 10 martie 2010 privind coordonarea anumitor dispoziții stabilite prin acte cu putere de lege sau acte administrative în cadrul statelor membre cu privire la furnizarea de servicii mass-media audiovizuale (Directiva serviciilor mass-media audiovizuale) (JO L 95, 15.4.2010, p. 1).