

II

(Įstatymo galios neturintys teisės aktai)

REKOMENDACIJOS

KOMISIJOS REKOMENDACIJA

2010 m. gegužės 12 d.

dėl suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos taikymo

(2010/304/ES)

EUROPOS KOMISIJA,

atsižvelgdama į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 292 straipsnį,

kadangi:

- (1) 2007 m. gruodžio 14 d. pirmininkavimo išvadose Europos Taryba palankiai įvertino Bendrosios rinkos peržiūrą, kurioje raginama Sąjungos lygmens politikos ir reglamentavimo priemonėmis geriau suprasti rinkos raidos pasekmes bendrosios rinkos vartotojams ir tam parengti įvairias priemones ir rodiklius, pvz., nagrinėti vartotojų skundus.
- (2) 2008 m. lapkričio 18 d. rezoliucijoje dėl Vartotojų rinkos rezultatų suvestinės Europos Parlamentas paragino Komisiją ir valstybes nares suderinti valstybių narių kompetenčių institucijų ir atitinkamų pagalbos vartotojams tarnybų naudojamas skundų klasifikavimo sistemas ir sukurti visos Sąjungos vartotojų skundų duomenų bazę. 2010 m. kovo 9 d. rezoliucijoje dėl vartotojų apsaugos Europos Parlamentas paragino visas skundų tvarkymo institucijas taikyti Komisijos pasiūlytą suderintą vartotojų skundų klasifikavimo ir pranešimo metodiką.
- (3) 2007 m. kovo 13 d. Komisijos komunikate „2007–2013 m. ES vartotojų politikos strategija – Vartotojų teisių stiprinimas, gerovės didinimas ir veiksminga jų apsauga“⁽¹⁾ nurodyta, kad vienas iš prioritetų – geriau stebėti vartotojų rinkas ir nacionalinę vartotojų apsaugos politiką, be to, raginama sukurti vartotojų skundų stebėsenos priemonę.

- (4) Remiantis 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje)⁽²⁾ 16 straipsniu, valstybės narės, bendradarbiaudamos su Komisija, turi sukurti bendrą vartotojų skundų klasifikavimo sistemą. Todėl tikslinga taikyti suderintą metodiką, pagal kurią Sąjungos skundų tvarkymo institucijos klasifikuotų vartotojų skundus ir praneštų apie juos Komisijai. Siekiant geriau stebėti rinkos veikimą, tikslinga taip pat taikyti šią metodiką vartotojų pasiteiravimams,

PRIĖMĖ ŠIĄ REKOMENDACIJĄ:

1. Skundų tvarkymo institucijos, visų pirma valstybių narių vartotojų apsaugos institucijos, vartotojų organizacijos, reglamentavimo institucijos, alternatyvūs ginčų sprendimo organai, skundų nagrinėjimo tarybos, nepriklausomi Vyriausybės institucijų paskirti ombudsmenai, ombudsmenų tarnybų pobūdžio funkcijas vykdančios nepriklausomos prekyautojų įsteigtos tarnybos ir pramonės savireguliacinio institucijos turėtų įgyvendinti šią rekomendaciją, kaip nurodyta 2–9 dalyse, laikydamiesi jiems taikomų konfidencialumo reikalavimų, susijusių su bet kokia vartotojams skirta komercine reklama bei prekyautojų ir vartotojų sudarytomis prekių pardavimo ir paslaugų teikimo sutartimis.
2. Šioje rekomendacijoje vartojamų sąvokų apibrėžtys:

- a) vartotojas – fizinis asmuo, kuris veikia siekdamas tikslių, nesusijusių su jo amatu, verslu ar profesija;

⁽¹⁾ COM(2007) 99 galutinis.⁽²⁾ OL L 364, 2004 12 9, p. 1.

- b) vartotojo skundas – vartotojo nepasitenkinimo konkrečiu prekiautoju pareiškimas skundų tvarkymo institucijai, susijęs su prekės ar paslaugos reklama, pardavimu, tiekimu ar teikimu, prekės ar paslaugos naudojimu ar garantiniu aptarnavimu;
- c) vartotojo pasiteiravimas – vartotojo prašymas pateikti informacijos ar konsultacijų (išskyrus skundus), pateiktas skundų tvarkymo institucijai ir susijęs su prekės ar paslaugos reklama, pardavimu, tiekimu ar teikimu, prekės ar paslaugos naudojimu ar garantiniu aptarnavimu;
- d) prekiautojas – fizinis arba juridinis asmuo, kuris reklamuoamas, parduodamas, tiekdamas prekes ar teikdamas paslaugas veikia siekdamas tikslų, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, ar prekiautojo vardu veikiantis asmuo;
- e) skundų tvarkymo institucija – institucija, atsakinga už vartotojų skundų rinkimą, mėginanti juos spręsti ar teikti vartotojams konsultacijų arba informacijos, susijusių su skundais ar pasiteiravimais; ši institucija yra trečioji šalis vartotojo dėl tam tikro prekybininko pateikto skundo ar pasiteiravimo atžvilgiu; šioms institucijoms nepriskiriamos prekiautojų valdomos vartotojų skundų tvarkymo priemonės, pagal kurias vartotojų pasiteiravimai ir skundai tvarkomi tiesiogiai, ar skundų tvarkymo tarnybos, valdomos prekiautojo ar jo vardu.
3. Skundų tvarkymo institucijos turėtų rinkti ir registruoti bent šiuos rekomenduojamus duomenis:
- a) toliau nurodytą bendrąją informaciją, remiantis priedo A skirsnio I poskirsnyje nurodytais duomenų laukais (skundams):
- i) vartotojo šalis;
 - ii) prekiautojo šalis;
 - iii) skundų tvarkymo institucijos pavadinimas;
 - iv) vartotojo kreipimosi priežastis (skundas ar pasiteiravimas);
 - v) skundo ar pasiteiravimo gavimo data;
 - vi) pardavimo būdas, išskyrus 61.1–61.15 pakategores;
- b) informacija apie sektorių, kaip nurodyta priedo B skirsnyje, bent 2 lygmens (skundams);
- c) informacija apie skundo tipą, kaip nurodyta priedo C skirsnyje, bent 1 lygmens (skundams).
4. Skundų tvarkymo institucijos raginamos rinkti ir registruoti šiuos papildomus duomenis:
- a) informacija apie pardavimo būdą (61.1–61.15 pakategorės), kaip nurodyta priedo A skirsnio I poskirsnyje (skundams);
- b) toliau nurodytą bendrąją informaciją, remiantis priedo A skirsnio II poskirsnyje nurodytais duomenų laukais (skundams):
- i) reklamavimo būdas;
 - ii) mokėjimo priemonė;
 - iii) prekiautojo pavadinimas arba vardas ir pavardė;
 - iv) sandorio vertė;
 - v) vartotojo patirto nuostolio vertė;
- c) skunde pateiktos informacijos tipas, kaip nurodyta priedo C skirsnyje, 2 lygmens (skundams);
- d) informacija apie pasiteiravimus.
5. Skundų tvarkymo institucijos gali rinkti papildomą informaciją, išskaidytą plačiau nei 3 ir 4 punktuose apibūdinti lygmenys, jei tai atitinka tuose punktuose apibūdintus duomenų laukus.
6. Skundų tvarkymo institucijos turėtų kasmet Komisijai teikti visus 3 punkte nurodytus duomenis. Duomenys turėtų būti pateikti kuo greičiau, pasibaigus kiekvieniems kalendoriniams metams.
7. Skundų tvarkymo institucijos raginamos kasmet Komisijai teikti visus 4 punkte nurodytus duomenis, išskyrus 4 dalies b punkto iii papunktyje nurodytus prekiautojo pavadinimą arba vardą ir pavardę. Duomenys turėtų būti pateikti kuo greičiau, pasibaigus kiekvieniems kalendoriniams metams.
8. Skundų tvarkymo institucijos turėtų pateikti 6 ir 7 punktuose nurodytus duomenis taip, kad būtų galima atskirti kiekvieno skundo duomenis ir Komisija galėtų sujungti ir paskelbti kelių skundų tvarkymo institucijų duomenis bei palyginti visus rekomendacijoje nurodytus duomenų laukus.

9. Tvarkant asmens duomenis turi būti laikomasi nacionalinių teisės aktų, kuriais į nacionalinę teisę perkelta 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 95/46/EB dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ⁽³⁾ arba 2000 m. gruodžio 18 d. Europos Parlamento reglamentas (EB) 45/2001 dėl asmenų apsaugos Bendrijos institucijoms ir įstaigoms tvarkant asmens duomenis ir laisvo tokių duomenų judėjimo ⁽⁴⁾, jei taikytina. Derėtų laikytis minimalaus duomenų rinkimo principo, t. y. tvarkyti tik duomenis, būtinus pranešant apie vartotojų skundus ir pasiteiravimus (šios rekomendacijos 1 punktą). Jei įmanoma, vartotojų skunduose ir pasiteiravimuose pateikiami asmens duomenys turėtų būti nuasmeninti.

Priimta Briuselyje 2010 m. gegužės 12 d.

Komisijos vardu

John DALLI

Komisijos narys

⁽³⁾ OL L 281, 1995 11 23, p. 31.

⁽⁴⁾ OL L 8, 2001 1 12, p. 1.

PRIEDAS

A SKIRSNIS

BENDROJI INFORMACIJA

I poskirsnis. Rekomenduojami duomenys ir duomenų laukai

1. Vartotojo šalis

Vartotojo gyvenamoji šalis:

11 Belgija	22 Kipras	33 Slovėnija
12 Bulgarija	23 Latvija	34 Slovakija
13 Čekija	24 Lietuva	35 Suomija
14 Danija	25 Liuksemburgas	36 Švedija
15 Vokietija	26 Vengrija	37 Jungtinė Karalystė
16 Estija	27 Malta	38 Islandija
17 Airija	28 Nyderlandai	39 Lichtenšteinas
18 Graikija	29 Austrija	40 Norvegija
19 Ispanija	30 Lenkija	41 Šveicarija
20 Prancūzija	31 Portugalija	42 Kita
21 Italija	32 Rumunija	43 Nežinoma

2. Prekiautojo šalis ⁽¹⁾

Prekiautojo įsisteigimo šalis:

11 Belgija	23 Latvija	34 Slovakija
12 Bulgarija	24 Lietuva	35 Suomija
13 Čekija	25 Liuksemburgas	36 Švedija
14 Danija	26 Vengrija	37 Jungtinė Karalystė
15 Vokietija	27 Malta	38 Islandija
16 Estija	28 Nyderlandai	39 Lichtenšteinas
17 Airija	29 Austrija	40 Norvegija
18 Graikija	30 Lenkija	41 Šveicarija
19 Ispanija	31 Portugalija	42 Kita
20 Prancūzija	32 Rumunija	43 Nežinoma
21 Italija	33 Slovėnija	44 Netaikytina
22 Kipras		

3. Skundų tvarkymo institucijos pavadinimas

31 Laisva forma

4. Vartotojo kreipimosi priežastis

41 Skundas 42 Pasiteiravimas

5. Vartotojo kreipimosi data

Data, kurią skundų tvarkymo institucija pirmą kartą užregistravo skundą ar pasiteiravimą:

51 MMMM-MM-DD

⁽¹⁾ Jei kalbama apie oro transportą, remiantis 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 261/2004, nustatančiu bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju (OL L 46, 2004 2 17, p. 1), ši šalis – valstybė narė, kompetentinga tvarkyti incidentus, susijusius su visais skrydžiais iš jos teritorijoje esančių oro uostų arba klausimus, susijusius su Sąjungos oro vežėjų skrydžiais iš trečiųjų šalių į šiuos oro uostus.

6. Pardavimo būdas

Nurodomas sandoriui atlikti naudotas pardavimo būdas:

61 Tiesiogiai pirkėjui. Sandorio patalpos, taip pat parduotuvės:

61.1 Prekybos centras

61.2 Išparduotuvė

61.3 Universalinė parduotuvė

61.4 Mažmeninės prekybos tinklo parduotuvė

61.5 Mažmeninė parduotuvė

61.6 Nedidelė parduotuvė

61.7 Daržovių ir vaisių parduotuvė, naktį veikianti parduotuvė

61.8 Turgelis, ūkininko parduotuvė

61.9 Degalinė

61.10 Biuras (taip pat bankai ir kitos finansų įstaigos)

61.11 Kelionių agentūra, kelionių organizatorių agentūra

61.12 Ligoninė, klinika, chirurgijos centras

61.13 Mokykla

61.14 Sportui ir laisvalaikiui skirtos patalpos

61.15 Kitokios patalpos

62 Nuotolinis pardavimas (pvz., telefonu ar paštu), išskyrus elektroninę prekybą, mobiliąją prekybą ir interneto aukcionus

63 Elektroninė prekyba, išskyrus mobiliąją prekybą ir interneto aukcionus

64 Mobilioji prekyba

65 Turgus, mugė

66 Aukcionai

67 Interneto aukcionai

68 Pardavimas ne prekybai skirtose patalpose

69 Kiti pardavimo būdai

70 Nežinoma

71 Netaikytina

II poskirsnis. Papildomi duomenys ir duomenų laukai**7. Reklamavimo būdas**

Būdas, kuriuo prekė ar paslauga reklamuojama vartotojui:

71 Tiesiogiai pirkėjui

72 Telefonas

73 Trumpoji žinutė

74 Audiovizualiniai būdai (TV ir pan.)

75 Spauda (laikraščiai, brošiūros, lankstinukai ir pan.)

76 Internetas (svetainė)

77 El. paštas

78 Radijo transliacija

79 Lauko reklama (nekilnojamoji reklama, pvz., standai arba kilnojamoji reklama, pvz., ant transporto priemonių)

80 Kita

81 Nežinoma

82 Netaikytina

8. Mokėjimo priemonės

Priemonės sandoriui apmokėti:

81 Grynieji pinigai

82 Debetinė kortelė

83 Kreditinė kortelė

84 Spausdinti čekiai, kuponai ir keliautojų čekiai

85 Kreditinis pervedimas

86 Tiesioginis debetas

87 Elektroniniai pinigai

88 Piniginės perlaidos

89 Išankstinio mokėjimo kortelės

90 Mokėjimai mobiliuoju ryšiu (pvz., SMS žinute)

91 Kita

92 Nežinoma

93 Netaikytina

9. Prekiautojo pavadinimas arba vardas ir pavardė

Prekiautojo, susijusio su vartotojo skundu, pavadinimas arba vardas ir pavardė:

91 Laisva forma

92 Nežinoma

10. Valiuta

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 Kita

106 HUF

112 GBP

118 Netaikytina

11. Sandorio vertė

Jei taikytina, vartotojo už prekę ar paslaugą sumokėta suma:

111 Suma (turėtų būti nurodyta skaičiais, šimtųjų tikslumu, pvz., 10,50)

112 Nežinoma

113 Netaikytina

12. Vartotojo patirto nuostolio vertė

Jei taikytina, apytikslis vartotojo nurodytas patirtas nuostolis:

- 121 Suma (turėtų būti nurodyta skaičiais, šimtųjų tikslumu, pvz., 10,50)
- 122 Nežinoma
- 123 Netaikytina

B SKIRSNIS

INFORMACIJA APIE SEKTORIŲ ⁽²⁾

1 lygmens informacija – tai, pvz., „1. Vartojimo prekės“, „2. Bendrosios vartotojams skirtos paslaugos“.

2 lygmens informacija – tai, pvz., „1.1 Maistas. Vaisiai ir daržovės“, „1.2 Maistas. Mėsa“.

3 lygmens informacija išsamiai apibūdinamas 2 lygmuo, pvz., „švieži, šaldyti ar užšaldyti vaisiai“.

1. Vartojimo prekės

Apibūdinimas ir paaiškinimas

1.1. Maistas. Vaisiai ir daržovės

Vaisiai:

- švieži, šaldyti ar užšaldyti vaisiai,
- džiovinti vaisiai, vaisių žievelės, vaisių branduoliai, riešutai ir valgomosios sėklos,
- konservuoti vaisiai ir vaisių produktai.

Nepriskiriama: uogienės, marmeladai, kompotai, drebučiai, vaisių tyrės ir pastos (1.5); cukruje konservuotos augalų dalys (1.6); vaisių sultys ir sirupai (1.6).

Daržovės:

- šviežios, šaldytos, užšaldytos ar džiovintos daržovės, auginamos dėl lapų ar stiebų (šparagai, brokoliai, žiediniai kopūstai, cikorijos, pankoliai, špinatai ir kt.), dėl vaisių (baklažanai, agurkai, cukinijos, žaliosios paprikos, moliūgai, pomidorai ir kt.) ir šaknų (burokėliai, morkos, svogūnai, pastarnokai, ridikai, ropės ir kt.),
- šviežios ar šaldytos bulvės ir kitos gumbavaisinės daržovės (maniokai, maranta, saldžiosios bulvės ir kt.),
- konservuotos ar perdirbtos daržovės ir daržovių produktai,
- gumbavaisinių daržovių produktai (miltai, rupiniai, dribsniai, tyrės, keptų bulvių traškučiai) įskaitant užšaldytus produktus, kaip antai griežinėliais supjaustytos bulvės.

Priskiriama: alyvuogės, česnakas, ankštiniai augalai, saldieji kukurūzai; pajūrinis kritmas ir kiti valgomieji jūros dumbliai; įprastiniai valgomieji ir kiti valgomieji grybai.

Nepriskiriama: bulvių krakmolai, tapijoka, sago ir kitų rūšių krakmolai (1.5); sriubos, padažai, sultiniai ir kiti stiprūs sultiniai, kurių sudėtyje yra daržovių (1.5); prieskoninės žolės (petražolės, rozmarinas, čiobreliai ir kt.) ir prieskoniniai pipirai, pimentas, imbieras ir kt.) (1.5), vaisių ir daržovių sultys (1.6).

1.2. Maistas. Mėsa

Priskiriama:

- šviežia, šaldyta ar užšaldyta šių gyvūnų mėsa:
 - galvijų, kiaulių, avių ir ožkų,
 - naminių paukščių (viščiukų, ančių, žąsų, kalakutų, perlinių vištų),
 - kiškių, triušių ir medžiojamųjų paukščių ir žvėrių (antilopių, elnių, šernų, fazanų, jerubių, balandžių, putpelių ir kt.),
 - arklių, mulų, asilų, kupranugarių ir pan.,

⁽²⁾ Šiame skirsnyje pateikiamos kategorijos pagrįstos Individualaus vartojimo išlaidų pagal paskirtį klasifikatoriumi (COICOP), paskelbto Jungtinių Tautų statistikos skyriaus ir naudojamo daugelio institucijų, taip pat Europos Komisijos, OECD ir Jungtinių Tautų individualiam vartojimui pagal paskirtį klasifikuoti.

- švieži, šaldyti ar užšaldyti valgomieji subproduktai,
- džiovinti, sūdyti arba rūkyti mėsos produktai ar valgomieji subproduktai (pvz., dešros, saliamis, bekonas, kumpis),
- kiti konservuoti ar perdirbti mėsos gaminiai ir gaminiai iš mėsos (mėsos konservai, mėsos ekstraktai, mėsos sultiniai, mėsos pyragai ir kt.).

Priskiriama: jūros žinduolių (pvz., ruonių) ir egzotinių gyvūnų (kengūrų, stručių, aligatorių ir pan.) mėsa ir valgomieji subproduktai; gyvi gyvūnai ir naminiai paukščiai, įsigyti vartoti maistui.

Nepriskiriama: kiauliniai taukai ir kiti maistiniai gyvuliniai riebalai (1.5); sriubos, sultiniai ir stiprūs sultiniai, kurių sudėtyje yra mėsos (1.5).

1.3. *Maistas. Duona ir grūdai*

Priskiriama:

- visų formų ryžiai,
- kukurūzai, kviečiai, miežiai, avižos, rugiai ir kiti grūdų, miltų ar rupinių pavidalo grūdų produktai,
- duona ir kiti kepiniai (duonos traškučiai, džiovėsiai, skrudinta duona, sausainiai, meduoliai su imbieru, vafiliai, sausbliniai, minkštos bandelės, apskritos akytos bandelės, raguoliai, pyragaičiai, tortai, pyragai, apkepai su įdaru, picos ir kt.),
- mišiniai ir tešla kepiniams ruošti,
- visų formų makaronų ir picos gaminiai;
- grūdų gaminiai (kukurūzų dribsniai, avižų dribsniai ir kt.) ir kiti grūdų produktai (salyklas, salykliniai miltai, salyklo ekstraktas, bulvių krakmolos, tapijoka, sago ir kitų rūšių krakmolos),
- kita duona ir grūdai.

Priskiriama: miltiniai gaminiai su mėsa, žuvimi, jūros gėrybėmis, sūriu, daržovėmis ar vaisiais.

Nepriskiriama: pyragai su mėsos ar žuvies įdaru (1.5), saldieji kukurūzai (1.5).

1.4. *Maistas. Sveikas maistas ir maistinės medžiagos*

Priskiriama:

- maisto produktai, kurių etiketėse, pristatymuose ar reklaminiuose teiginiuose teigiama, nurodoma, daroma prielaida ar duodama suprasti, kad: a) jie turi ypač naudingų maistinių savybių; arba b) tarp jų ar vienos iš jų sudedamųjų dalių ir sveikatos yra tam tikras ryšys; arba c) juos vartojant labai sumažėja pavojus susirgti kokiomis nors žmonių ligomis.

1.5. *Maistas. Kita*

Priskiriama:

- žuvis ir vėžiagyviai,
- pieno gaminiai (pienas, sūris ir kiti),
- kiaušiniai, kiaušinių gaminiai,
- aliejai, kiauliniai taukai ir kiti maistiniai gyvuliniai ir negyvuliniai riebalai (sviestas, margarinas, alyvuogių aliejus, maistinis aliejus),
- kūdikių ir vaikų maistas,
- prieskoninės žolės ir prieskoniai,
- riešutai, riešutų gaminiai,
- sriubos, padažai, sultiniai ir kiti stiprūs sultiniai, kurių sudėtyje yra mėsos ir daržovių,
- gatavi patiekalai,
- priedai,
- cukrus, uogienė, medus, šokoladas ir saldumynai,
- dietiniai gaminiai,
- maisto papildai,
- kiti, niekur kitur nepriskirti maisto produktai.

1.6. Nealkoholiniai gėrimai

Šiai kategorijai priskiriami nealkoholiniai gėrimai, išgyti parduotuvėse, prekybos centruose ar panašiose vietose, išskyrus priskiriamas „Laisvalaikio paslaugų“ kategorijai, pvz., viešbučius ir kitas apgyvendinimo atostogų metu vietas (6.1), restoranus ir barus (6.5).

Priskiriama:

- kava, arbata ir kakava,
- mineraliniai vandenys,
- gaivieji gėrimai,
- vaisių ir daržovių sultys,
- sirupai ir koncentratai.

Nepriskiriama: nealkoholiniai gėrimai, išgyti „Laisvalaikio paslaugų“ kategorijai priskiriamose vietose, pvz., viešbučiuose ir kitose apgyvendinimo atostogų metu vietose (6.1), restoranuose ir baruose (6.5).

1.7. Alkoholiniai gėrimai

Šiai kategorijai priskiriami silpni alkoholiniai ar nealkoholiniai gėrimai, kurių sudėtyje paprastai yra alkoholio, pvz., bealkoholis alus.

Priskiriama:

- spiritai ir likerai,
- vynas,
- alus.

Nepriskiriama: alkoholiniai gėrimai, išgyti „Laisvalaikio paslaugų“ kategorijai priskiriamose vietose, pvz., viešbučiuose ir kitose apgyvendinimo atostogų metu vietose (6.1), restoranuose ir baruose (6.5).

1.8. Tabakas

Priskiriama:

- cigaretės; cigarečių tabakas (nesusuktas) ir popierius cigaretėms sukti,
- cigarai, pypkių tabakas, kramtomasis ar uostomasis tabakas,
- žiebtuvėliai, žiebtuvėlių degalai, portsigarai, cigarų pjovikliai ir kt.

1.9. Drabužiai (įskaitant pagal individualų užsakymą pagamintas prekes) ir avalynė

- Vyrų, moterų, paauglių, vaikų (nuo trejų iki 13 metų) ir kūdikių (nuo 0 iki dvejų metų), drabužių medžiaga ir gatavi arba pagal individualų užsakymą iš įvairių rūšių medžiagos (įskaitant odą, kailį, plastiką ir gumą) pasiūti drabužiai – kasdieniai, skirti sportui ar darbui,
- visa vyrų, moterų, paauglių, vaikų (nuo trejų iki 13 metų) ir kūdikių (nuo 0 iki 2 metų) avalynė, įskaitant sportinę avalynę, tinkančią dėvėti kasdien arba laisvalaikiu (bėgiojimo, treniruočių, teniso, krepšinio, irklavimo bateliai ir kt.),
- avalynės dalys,
- siuvimo siūlai, mezgimo verpalai ir priedai, skirti drabužiams siūti, kaip antai: sagtys, sagos, spaustukai, užtrauktukai, kaspiniai, nėriniai, apsiuvai ir kt.,
- rankinės, piniginės ir kt.

Nepriskiriama:

- baldams dekoruoti naudojami audiniai (1.11),
- sporto apsaugos reikmenys, kaip antai apsauginiai galvos apdangalai, gelbėjimosi liemenės, bokso pirštinės, kūno paminkštalai, diržai, įtvarai ir kt.; specialieji žaidimų avalynė (slidinėjimo batai, futbolo batai, golfo batai ir kita panaši avalynė, prie kurios pritvirtintos pačiūžos, riedučiai, startukų vynys, smeigės ir k.); antblauzdžiai, kriketo paminkštalai ir kita panaši apsauginė sportinė apranga (1.16),
- kelionių reikmenys: lagaminai, sakvojažai, kelioniniai krepšiai (1.16),
- medicininio trikotažo gaminiai, kaip antai elastinės kojinės; ortopedinė avalynė (8.3).

1.10. Namų priežiūros ir renovavimo priemonės

Priskiriama:

- priemonės „pasidaryk pats“,
- dažai ir sienų apmušalai,
- tvoros ir pastogės,
- elektriniai įrankiai (pvz., grąžtai, pjūklai),
- neelektriniai įrankiai,
- sodo įrenginiai ir įrankiai (neelektriniai),
- vejapjovės.

Nepriskiriami buities prietaisai (1.12 arba 1.13).

1.11. Interjero reikmenys

Vidaus ir lauko baldai bei interjero reikmenys. Kilimai ir kiti grindų dangalai, buitinė tekstilė, stiklo dirbiniai, stalo reikmenys ir namų apyvokos reikmenys.

Priskiriama:

- lovos, sofas, kušetės, stalai, kėdės, indaujos, komodos ir knygų lentynos,
- apšvietimo įrengimai, kaip antai palubiniai šviestuvai, standartinės lempos, rutuliniai šviestuvai ir naktilėmpės,
- paveikslai, skulptūros ir kiti meno kūriniai,
- širmos, sulankstomos pertvaros, kiti baldai ir įrenginiai,
- užuolaidos,
- sodo baldai,
- veidrodžiai, žvakių laikikliai ir žvakidės,
- medžiagos baldams aptraukti, medžiaga užuolaidoms, užuolaidos, dvigubos užuolaidos, uždangos nuo saulės, durų užuolaidos ir medžiaginės žaliuzės,
- patalynė ir staltiesės,
- kita buitinė tekstilė,
- nepritvirtinti kilimai, visą grindų plotą dengiantys kilimai, linoleumas ir kita panaši grindų danga,
- stiklo dirbiniai, kristolo dirbiniai, keramikos dirbiniai ir porceliano dirbiniai, naudojami stalo, virtuvės, vonios kambario, tualetų, kabineto ir vidaus puošybai,
- peiliai, stalo įrankiai ir stalo sidabras,
- neelektriniai virtuvės rykai iš įvairių medžiagų, kaip antai: prikaistuviai, troškintuvai, greitpuodžiai, keptuvės, buitinės svarstyklės ir kiti panašūs mechaniniai prietaisai,
- neelektriniai namų ūkio prietaisai iš įvairių medžiagų, kaip antai duoninės, kavos, prieskonių ir kt. dėžutės, šiukšliadėžės, popierdėžės, skalbinių dėžės, laidymo lentos, pašto dėžutės, buteliukai kūdikiams maitinti, termosai ir kambarinės ledainės.

Nepriskiriama:

- buitiniai prietaisai (1.12) arba (1.13),
- laikrodžiai (1.26); sieniniai termometrai ir barometrai (1.26),
- vaikiški baldai, pvz., lopšiai, aukštos kėdutės ir nešiojami lopšiai su dviem rankenomis ir vaikiškos sulankstomos kėdutės ant ratelių (1.27).

1.12. *Pagrindiniai buitiniai namų ūkio prietaisai (įskaitant dulkių siurblius ir mikrobangų krosneles)*

Pagrindiniai ilgalaikio naudojimo elektriniai arba neelektriniai namų ūkio prietaisai; įtraukiami, jei taikytina, pristatymas, įrengimas ir remontas.

Priskiriama:

- viryklės, orkaitės ir mikrobangų krosnelės,
- šaldytuvai, šaldikliai ir šaldytuvai šaldikliai,
- skalbyklės, džiovinimo mašinos, džiovinimo spintos, indaplovės, laidymo mašinos ir presai,
- oro kondicionieriai, oro drėkintuvai, patalpų šildytuvai, nešiojami šildytuvai, vandens šildytuvai, ventiliatoriai ir garų surinktuvai,
- dulkių siurbliai, garais valančios mašinos, kilimų valymo šampūnu mašinos ir grindų šveitimo, vaškavimo ir blizginimo mašinos,
- kiti pagrindiniai namų ūkio prietaisai, kaip antai seifai, siuvimo mašinos, mezgimo mašinos, vandens minkštinimo prietaisai ir kt.

1.13. *Smulkūs buitiniai namų ūkio prietaisai (įskaitant kavos aparatus ir maisto perdirbimo prietaisus)*

Smulkūs, pusiau ilgalaikio naudojimo elektriniai buitiniai prietaisai; įtraukiami, jei taikytina, pristatymas ir remontas.

Priskiriama:

- maisto perdirbimo prietaisai, maisto produktų maišytuvai, gruzdintuvės,
- kavos aparatai, kavamalės, kavos virimo aparatai,
- laidynės,
- skrudintuvai ir kepimo grotelės, elektros arba dujų viryklės,
- sulčiaspaudės,
- valgomųjų ledų gaminimo aparatai, šerbeto gaminimo aparatai, jogurto gaminimo aparatai,
- ventiliatoriai, elektrinės paklodės ir kt.

Nepriskiriama: smulkūs neelektriniai namų ūkio prietaisai ir virtuvės rykai (1.11); elektriniai asmens priežiūros prietaisai (1.24).

1.14. *Elektroninės prekės (ne IRT ar poilsio)*

Garso ir vaizdo priėmimo, įrašymo ir atkūrimo įrenginiai (garso ir vaizdo sistemos); fotografijos ir kinematografijos įrenginiai ir optikos prietaisai; įrašyti skirtos laikmenos; įtraukiami, jei taikytina, pristatymas, įrengimas ir remontas.

Priskiriama:

- DVD diskų įrašomieji grotuvai,
- vaizdo grotuvai,
- televizoriai,
- nenešiojamieji kompaktinių diskų ir kitų laikmenų aukštos garso kokybės grotuvai,
- nešiojamieji kompaktinių diskų ir kitų laikmenų aukštos garso kokybės grotuvai, mp3 formato rinkmenų grotuvai,
- radijo aparatai, radijo imtuvai, automobiliniai radijo imtuvai (parduodami atskirai), radijo laikrodžiai, radijo siųstuvai imtuvai, mėgėjiški radijo imtuvai ir siųstuvai,
- fotoaparatai,
- vaizdo kameros,
- fotografijos įranga,
- kompaktiniai diskai (neįrašyti), DVD diskai (neįrašyti),
- garso ir vaizdo juostos (neįrašytos),
- skaičiuotuvai, įskaitant kišeninius skaičiuotuvus,
- neeksponuotos fotojuostos, kasetės ir diskai, skirti fotografijai ir kinematografijai.

Nepriskiriama: vaizdo žaidimų programinė įranga (1.16); prie televizoriaus prijungiamos vaizdo žaidimų konsolės ir (arba) kompiuteriai (1.16), juostiniams grotuvams, kasetiniams grotuvams, vaizdo grotuvams ir asmeniniams kompiuteriams skirtos įrašytos juostos, kasetės, vaizdajuostės, diskeliai ir pastovios programos atminties kompaktiniai diskai (1.16).

1.15. Informacijos ir ryšių technologijų (IRT) prekės

IRT prekėms priskiriamos prekės, skirtos informacijai apdoroti ir ryšiams palaikyti elektroninėmis priemonėmis, taip pat perduodant ir rodant, arba prekės, kurios elektroniniu apdorojimu nustato, matuoja ir (arba) registruoja fizinius reiškinius, arba kontroliuoja fizinius procesus; įtraukiami, jei taikytina, pristatymas, įrengimas ir remontas.

Priskiriama:

- asmeniniai kompiuteriai, naudotojo surinkti kompiuteriai ir jų priedai,
- spausdintuvai ir skaitytuvai,
- žaidimų konsolės,
- nešiojamieji kompiuteriniai žaidimai,
- kompiuterių programinė įranga, kompiuterių programinės įrangos plėtotės,
- skreitiniai kompiuteriai, nešiojamieji kompiuteriai ir planšetiniai kompiuteriai,
- delniniai kompiuteriai (PDA) ir sumanieji telefonai,
- programinė įranga (fizine arba parsisiųsdinama forma),
- mobiliojo ir fiksotojo ryšio telefonai, telefaksai, telefonai atsakikliai,
- modemai ir dekoderiai,
- globalinės padėties nustatymo sistemos (GPS).

Nepriskiriama: garso ir vaizdo priėmimo, įrašymo ir atkūrimo įrenginiai (1.14); vaizdo žaidimų programinė įranga (1.16).

1.16. Laisvalaikio prekės (sporto įranga, muzikos instrumentai ir kt.)

Žaidimai, žaislai ir kitos prekės, naudojamos sportui, pomėgiams, stovyklavimui ir lauko pramogoms, tokių reikmenų remontas. Taip pat priskiriami poilsui skirti ilgalaikio naudojimo reikmenys ir įrašytos laikmenos (CD, DVD).

- Juostiniams grotuvams, kasetiniams grotuvams, vaizdo grotuvams ir asmeniniams kompiuteriams skirtos įrašytos juostos, kasetės, vaizdajuostės, diskeliai ir pastovios programos atminties kompaktiniai diskai,
- kortų žaidimai, šachmatų komplektai ir pan.,
- visų rūšių žaislai, įskaitant lėles, minkštus žaislus, žaislinius automobilius ir traukinius, žaislinius dviračius ir triiračius, konstravimo rinkinius, dėliones, plastiliną, elektroninius žaidimus, kaukes, karnavalinius kostiumus, priemonės, naudojamos pokštams krestti ir triukams rodyti, niekučius, fejerverkus ir raketas, girliandas ir Kalėdų eglutės papuošalus,
- pašto ženklų kolekcionavimo reikmenys (naudoti arba atspausdinti pašto ženklai, pašto ženklų albumai ir kt.), kiti kolekcionavimo dalykai (monetos, medaliai, mineralai, zoologijos ir botanikos egzemplioriai ir kt.) ir kiti pomėgiams skirti įrankiai ir reikmenys,
- gimnastikos, fizinio lavinimo ir sporto įranga, kaip antai kamuoliai, tinkleliai, raketės, kriketo ir beisbolo lazdos, slidės, golfo lazdos, kardai, kartys, svarmenys, diskai, ekspanderiai ir kita kultūrizmo įranga,
- parašiutai ir kita sklandymo įranga,
- binokliai, mikroskopai, teleskopai ir kompasai,
- šaunamieji ginklai ir šaudmenys, skirti medžioklei, sportui ir asmens apsaugai,
- meškerykočiai ir kita žvejybos įranga,

- paplūdimio ir lauko žaidimams, kaip antai žaidimai rutuliais ant žolės, krocketas, plastinės lėkštės mėtymas ir tinklinis, skirta įranga; pripučiamos valtys, plaustai ir plaukymo baseinai;
- stovyklavimo baldai ir įranga, kaip antai palapinės ir priedai, miegmaišiai, kuprinės, pripučiamieji čiužiniai ir pompos, turistinės viryklės ir mėsos kepimo grotelės,
- pagrindinės priemonės, skirtos žaidimams ir sportui, kaip antai kanojos, kajakai, burlentės, nardymo įranga ir golfo automobiliukai, skraidyklės ir oro balionai,
- visų dydžių muzikos instrumentai, įskaitant elektroninius muzikos instrumentus, kaip antai pianinai, vargonai, smuikai, gitaros, būgnai, trimitai, klarnetai, fleitos, išilginės fleitos, lūpinės armonikėlės ir kt.,
- biliardo stalai, stalo teniso stalai, kininio biliardo aparatai, lošimo aparatai ir kt.,
- vaizdo žaidimų programinė įranga; vaizdo žaidimų programinė įranga; vaizdo žaidimų konsolės ir kompiuteriai, jungiami prie televizoriaus; vaizdo žaidimų kasetės ir vaizdo žaidimų pastoviosios programos atminties kompaktiniai diskai,
- speciali žaidimų avalynė (slidinėjimo batai, futbolo batai, golfo batai ir kita panaši avalynė, prie kurios pritvirtintos pačiūžos, riedučiai, startukų vyns, smeigės ir kt.); apsauginiai galvos apdangalai; kiti sporto apsaugos reikmenys, kaip antai gelbėjimosi liemenės, bokso pirštinės, kūno paminkštalai, antblauzdžiai, kriketo paminkštalai ir kiti apsauginiai sporto drabužiai,
- kelionių reikmenys: lagaminai, sakvojažai, kelioniniai krepšiai.

Nepriskiriama:

- sodo baldai (1.11),
- arklių ar ponių traukiamos transporto priemonės ir susijusi įranga, įsigyti asmeniniam transportui (1.19),
- apsauginiai motociklininkų ir dviratininkų šalmai (1.20),
- arkliai ir poniai (1.23).

1.17. *Nauji automobiliai*

Šiai kategorijai priskiriamos naujos transporto priemonės, skirtos ir suprojektuotos keleiviams vežti ir turinčios ne daugiau kaip aštuonias sėdimąsias vietas, neįskaitant vairuotojo vietos. Priskiriami nauji varikliniai automobiliai, lengvieji keleiviniai krovininiai automobiliai ir universalai.

Nepriskiriama: atsarginės dalys ir pagalbiniai reikmenys (1.20); tepalai (1.21); techninė priežiūra, remontas ar įrengimas (2.9).

1.18. *Naudoti automobiliai*

Šiai kategorijai priskiriamos naudotos keleivinės ratinės variklinės transporto priemonės: naudoti varikliniai automobiliai, mikroautobusai, lengvieji keleiviniai krovininiai automobiliai, universalai ir kt.

Nepriskiriama: atsarginės dalys ir pagalbiniai reikmenys (1.20); tepalai (1.21); techninė priežiūra, remontas ar įrengimas (2.9).

1.19. *Kitos asmeninės transporto priemonės*

Priskiriama:

- nauji ir naudoti motociklai, dviračiai, mopedai, motoroleriai, keturračiai ir vežimai,
- valtys, už borto įtaisyti varikliai, vandens slidės, burlaiviai, laivavirvės ir denio antstatai,
- arklių ar ponių traukiamos transporto priemonės ir susijusi įranga (pakinktai, kamanos, vadelės, balnai ir kt.),
- turistiniai automobiliai furgonai, priekabiniai nameliai, priekabos,
- turistiniai automobiliai furgonai, priekabiniai ir kt.,
- sniegaigiai,
- priekabos.

Nepriskiriama: garažų ar stovėjimo vietų, kurie nėra sujungti kartu su būstu, nuoma (5.6); rinklių priemonės (tiltai, tuneliai, maršrutiniai keltai, greitkeliai) ir automobilių stovėjimo laiko skaitikliai (5.6); automobilio nuoma su vairuotoju arba be vairuotojo (5.7), vairavimo pamokos (9.2).

1.20. Transporto priemonių ir kitų asmeninių transporto priemonių atsarginės dalys ir priedai

Priskiriama:

- padangos (naujos, naudotos arba restauruotos), kameros, žvakės, baterijos, amortizatoriai, filtrai, pompos ir kitos asmeninių transporto priemonių atsarginės dalys ar pagalbiniai reikmenys,
- specialiai transporto priemonėms valyti ir prižiūrėti skirti gaminiai, kaip antai dažai, chromo valikliai, sandarinimo mišiniai ir kėbulo blizgikliai,
- automobilių, motociklų ir kt. apdangalai,
- apsauginiai motociklininkų ir dviratininkų šalmai.

Nepriskiriama: automobiliniai radijo imtuvai (parduodami atskirai) (1.14); automobilių vaikiškos kėdutės (1.27); nespecialūs valymui ir priežiūrai skirti gaminiai, kaip antai distiliuotas vanduo, buitinės kempinės, zomšinės odos, plovikliai ir kt. (1.28); atsarginių dalių ir priedų montavimas, kėbulo plovimas ir blizginimas (2.9).

1.21. Transporto priemonių ir kitų asmeninių transporto priemonių degalai ir tepalai

Priskiriama:

- alyvos, tepalai, stabdžių ir pavarų skysčiai, aušinimo skysčiai ir priedai,
- degalai, kaip antai dyzelinis kuras, benzinas, suskystintos naftos dujos (SND), biodegalai ir alkoholis.

1.22. Knygos, žurnalai, laikraščiai, raštinės reikmenys (išskyrus pašto pristatymo paslaugas)

Priskiriama:

- knygos, įskaitant atlasus, žodynus, enciklopedijas, vadovėlius, turistų vadovus ir gaidas,
- laikraščiai, žurnalai ir kiti periodiniai leidiniai,
- katalogai ir reklaminė medžiaga,
- plakatai, paprastieji pašto atvirukai arba atvirukai su paveikslėliais, kalendoriai,
- sveikinimo atvirukai ir vizitinės kortelės, skelbimų ir pranešimų kortelės,
- žemėlapiai ir gaubliai,
- bloknotai rašymui, vokai, buhalterijos knygos, užrašų knygelės, dienoraščiai ir kt.,
- rašikliai, pieštukai, parkeriai, šratinukai, flomasteriai, rašalai, trintukai, drožtukai ir kt.,
- trafaretai, kalkė, rašomųjų mašinėlių juostos, paspaudės su dažais, koregavimo skystis ir kt.,
- skylamušiai, popieriaus rėžtuvai, popieriaus žirkklės, kanceliariniai klėjai ir lipalai, segikliai ir sankabėlės, popieriaus sąvaržėlės, smeigtukai ir kt.,
- piešimo ir tapybos medžiagos, kaip antai: drobė, popierius, kartono lakštai, dažai, spalvota kreida, pastelės ir teptukai,
- mokymo reikmenys, kaip antai: pratybų sąsiuviniai, logaritminės liniuotės, geometrijos prietaisai, grifelinės lentelės, kreida ir penalai.

Nepriskiriama: pašto ženklų albumai (1.16); iš anksto apmokėti už pristatymą pašto atvirukai ir aerogramos (4.1).

1.23. Gyvūnai augintiniai ir susijusios prekės

Priskiriama:

- gyvūnai augintiniai, gyvūnų augintinių ėdalas, veterinariniai gyvūnų augintinių priežiūros gaminiai gyvūnams augintiniams, antkakliai, pasaitai, šunų būdos, paukščių narveliai, akvariumai ir kt.,
- arkliai ir poniai.

Nepriskiriama: su gyvūnais augintiniais susijusios paslaugos (2.13).

1.24. Elektriniai asmens priežiūros prietaisai

Priskiriama:

- elektriniai skustuvai ir mašinėlės plaukams kirpti, rankiniai ir gaubtiniai plaukų džiovintuvai, plaukų sukimo žnyplės ir šukuosenų formavimo šukos, ultravioletinių spindulių lempos, elektriniai dantų šepetėliai ir kiti elektriniai dantų higienos prietaisai ir kt.

1.25. Kosmetika ir tualetiniai asmens priežiūros reikmenys

Priskiriama:

- asmens higienos priemonės: tualetinis muilas, gydomasis muilas, valymo aliejus ir pienelis, skutimosi muilas, skutimosi kremas ir putas, dantų pasta ir kt.,
- grožio reikmenys, pvz., nagų lakas, kosmetika ir kosmetikos valymo priemonės, plaukų losjonai, priemonės po skutimosi, įdegio priemonės, kvepalai ir tualetinis vanduo, dezodorantai, vonios priemonės ir kt.,
- neelektriniai asmens priežiūros prietaisai, pvz., skustuvai ir mašinėlės plaukams kirpti bei peiliukai, žirkklės, šukos, skutimosi šepetėliai, plakų šepetėliai, dantų šepetėliai, nagų šepetėliai, asmeninės svarstyklės ir kt.,
- kitos asmens priežiūros ir asmens higienos priemonės, pvz., popierinės nosinaitės, vata, vatos pagaliukai, kempinės ir kt.

1.26. Juvelyriniai dirbiniai, sidabro dirbiniai, laikrodžiai ir aksesuarai

Priskiriama:

- brangakmeniai ir taurieji metalai ir iš brangakmenių ir tauriųjų metalų pagaminti juvelyriniai dirbiniai,
- sidabro dirbiniai, aukso dirbiniai,
- bižuterija, rankogalių sąsagos, kaklaraiščių smeigtukai,
- laikrodžiai, chronometrai, žadintuvai ir kelioniniai laikrodžiai,
- saulės akiniai,
- skėčiai nuo lietaus ir nuo saulės, vėduoklės, raktų pakabukai,
- sieniniai termometrai ir barometrai.

Nepriskiriama: asmeninių daiktų krepšiai, aplankai, rankinės, piniginės ir kt. (1.9); radijo laikrodžiai (1.14).

1.27. Kūdikių ir vaikų priežiūros reikmenys

Priskiriama:

- vaikiški vėžimėliai, vaikiškos sulankstomos kėdutės ant ratelių,
- vaikų priežiūros reikmenys (pvz., servetėlės, vystyklai, žindimo buteliukai),
- nešiojami lopšiai su dvejomis rankenomis,
- lopšiai,
- aukštos kėdutės,
- nešiojamos automobilinės lovytės ir lopšiai,
- nešyklės.

Nepriskiriama: kūdikių ir vaikų maistas (1.5), vaikiški drabužiai (1.9).

1.28. Valymo ir priežiūros priemonės, valymo reikmenys ir trumpalaikio naudojimo namų ūkio reikmenys

Priskiriama:

- valymo ir priežiūros priemonės, kaip antai skalbimo milteliai, skysti plovikliai, plovikliai, minkštikliai, kondicionieriai, vašakai, blizginimo priemonės, dažikliai, dezinfekcijos priemonės, insekticidai, fungicidai ir distiliuotas vanduo,
- valymo reikmenys, įskaitant šluotas, šveitimo šepetčius, šiukšlių semtuvėlius ir šiukšlių šepetčius, dulkių šluostas, pašluostas, grindų šluostas, buitines kempines,
- popieriaus gaminiai, kaip antai filtrai, staltiesės ir stalo servetėlės, virtuvinis popierius, dulkių siurblio maišeliai ir kartoniniai stalo reikmenys, įskaitant aliuminio foliją ir plastikinius šiukšlių dėžių įklotus,
- kiti trumpalaikio naudojimo namų ūkio reikmenys, įskaitant degtukus, žvakes, dagtis, denatūruotą spiritą, segtukus, adatas, vinis, varžtus, movas ir veržles, kniedes, poveržles, kljus ir lipnias juostas, skirtus naudoti namų ūkyje, virves ir gumines pirštines,
- blizginimo priemonės, tepalai ir kitos batų valymo priemonės.

Nepriskiriama: popierinės nosinės, muilas, kempinės ir kitos asmeninės higienos priemonės (1.25).

2. Bendrosios vartotojams skirtos paslaugos

Apibūdinimas ir paaiškinimas

2.1. Nekilnojamojo turto operacijų paslaugos

Priskiriama:

- nekilnojamojo turto agentų, valdytojų ir nuomos agentų paslaugos,
- būsto vertinimo, nuosavybės teisių perdavimo sutarčių sudarymo ir susijusios paslaugos,
- naujo ar nenaudojamo būsto pardavimo sandoriai,
- žemės pardavimas.

2.2. Naujo būsto statyba

Priskiriama:

- naujo būsto statyba.

2.3. Būsto priežiūros ir renovavimo paslaugos

Būsto techninės priežiūros, renovavimo ir remonto paslaugos.

Priskiriama:

- stogų dengimas,
- dekoravimo paslaugos, grindų dangos klojimas, dailidžių ir dažytojų paslaugos, sienų dengimas,
- santechnikų paslaugos,
- centrinis šildymas,
- su elektra ir instaliacijomis susijusios paslaugos,
- mūrininkų paslaugos,
- stiklų paslaugos,
- sodininkų ir arboristų paslaugos, gudronavimo ir grindimo paslaugos,
- virtuvių ir vonios kambarių įrengimo paslaugos,
- izoliavimo paslaugos,
- signalizacijų įrengimas,
- izoliavimas nuo drėgmės,
- saulės baterijų, vėjo turbinų įrengimas ir techninė priežiūra,
- stoglatakų įrengimas,
- kaminų valymas ir remontas,
- durų ir langų keitimas,
- su plaukiojimo baseiniais susijusios paslaugos,
- kitos būsto priežiūros ir renovavimo paslaugos.

Nepriskiriama: būsto priežiūros ir renovavimo prekių įsigijimas atskirai nuo teikiamos paslaugos (1.10); statant naują būstą atliekamas darbas ir teikiamos paslaugos (2.2).

2.4. Iškraustymas ir saugojimas

Priskiriama:

- perkraustymas iš vieno būsto į kitą,
- laikinas asmeninių daiktų saugojimas,
- krova ir vežimas.

2.5. *Namų valymo paslaugos*

Priskiriama:

- buitinis valymas,
- langų valymas,
- kilimų valymas,
- dezinfekavimas, fumigacija ir vabzdžių (įskaitant parazitus) naikinimas,
- atliekų rinkimas ir šalinimas.

Nepriskiriama: valymui skirti gaminiai (1.28).

2.6. *Asmens priežiūros paslaugos*

Priskiriama:

- kirpyklos, vyrų kirpyklos, grožio salonai,
- plaukų ir kosmetinės terapijos salonai,
- soliariumai,
- dietų klubai ir centrai,
- turkiškos pirtys, spa, saunos, soliariumai ir kt.,
- kūno priežiūros paslaugos,
- tatuiruočių ir auskarų vėrimo paslaugos.

Nepriskiriama: lengvojo kultūrizmo centrai (6.6).

2.7. *Drabužių ir avalynės valymas, taisymas ir nuoma*

Priskiriama:

- drabužių cheminis valymas, skalbimas, lyginimas ir dažymas,
- drabužių adymas, taisymas ir persiuvimas,
- drabužių taisymas (įskaitant pagal individualų užsakymą pagamintas prekes),
- avalynės taisymas, batų valymo paslaugos,
- drabužių nuoma,
- avalynės nuoma,
- specialios žaidimų avalynės (slidinėjimo batų, futbolo batų, golfo batų ir kitos panašios avalynės, prie kurios pritvirtinamos pačiūžos, riedučiai, startukų vinys, smeigės ir kt.) taisymas ar nuoma.

Nepriskiriama: nauji drabužiai ir naujų drabužių siuvimas (1.9).

2.8. *Pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugos*

Priskiriama:

- darbuotojų paieškos specialistai,
- įgūdžių lavinimo paslaugos,
- renginių organizavimo agentūros,
- įdarbinimo agentūros,
- šeimų konsultavimo, patarimų, arbitražo ir pagalbos paslaugas,
- kitos pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugos.

2.9. Transporto priemonių techninė priežiūra ir remontas

Asmeninių transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugos.

Priskiriama:

- dalių ir priedų montavimas,
- plovimas ir blizginimas,
- ratų balansavimas, techninės patikros, gedimų šalinimo paslaugos, tepalų keitimas,
- tepimo ir automobilių plovimo paslaugos,
- pagalba kelyje.

Nepriskiriamos prekės, naudojamos teikiant paslaugą: atsarginės dalys ir pagalbinių reikmenys (1.20); degalai ir tepalai (1.21).

2.10. Teisinės paslaugos ir apskaita

Priskiriama:

- notarų paslaugos,
- teisininkų paslaugos,
- teisinės konsultacijos ir kitos privačios teisinės paslaugos,
- apskaitininkų paslaugos,
- mokesčių konsultantų paslaugos,
- auditorių paslaugos.

2.11. Laidojimo paslaugos

Visos su asmens laidojimu susijusios paslaugos. Taip pat priskiriamas kūno vežimas į laidojimo ar paminėjimo vietą.

2.12. Vaikų priežiūra

Subsidijuojami ir privatūs dienos priežiūros centrai ir kitos vaikų priežiūros įstaigos; priskiriamos vaikų priežiūros paslaugos namuose, pvz., pagalba, vaikui teikiamos paramos paslaugos ir ateinančios auklės paslaugos.

2.13. Su gyvūnais augintiniais susijusios paslaugos

Veterinarijos ir kitos gyvūnams augintiniams skirtos paslaugos, pvz., veislynų ir viešbučių.

Nepriskiriama: gyvūnai augintiniai ir susijusios prekės (1.23).

3. Finansinės paslaugos

Apibūdinimas ir paaiškinimas

3.1. Finansinės paslaugos. Mokėjimo sąskaitos ir mokėjimo paslaugos

Šiai kategorijai priskiriamos mokėjimo paslaugos ir paslaugos, susijusios su mokėjimo sąskaitomis, prie kurių galima greitai ir paprastai prisijungti, ir išsiimti pinigus.

Priskiriama:

- mokėjimo sąskaitos perviršio paslaugos,
- tiesioginės bankininkystės paslaugos, internetinė bankininkystė, bankininkystės paslaugos fiksuotojo ir mobilaus ryšio telefonu, susijusios su mokėjimo sąskaita,
- debetinių kortelių mokėjimo operacijų vykdymas,
- mokėjimo paslaugos, pvz., elektroniniai pinigai.

3.2. Finansinės paslaugos. Paskolos (išskyrus hipotekos paskolas ir būsto paskolas)

Su pinigų skolinimusi susijusios paslaugos; konkretus įsipareigojimas grąžinti tam tikrą sumą.

Priskiriama:

- paskolos,
- kreditinių kortelių mokėjimo operacijos, kai lėšos teikiamos pagal kredito liniją, skirta mokėjimo paslaugų naudotojui, įskaitant atnaujinamus kreditus,

— mažmeninių teikiamos vartojamosios paskolos ir parduotuvių kortelės.

Nepriskiriama: mokėjimo sąskaitos perviršio paslaugos (3.1); hipotekos paskolos ir būsto paskolos (3.3).

3.3. *Finansinės paslaugos. Hipotekos paskolos ir būsto paskolos*

Priskiriamos paslaugos, susijusios su vartotojo mainais už paskolintas lėšas mokomomis palūkanomis už nekilnojamąjį turtą ar žemę.

3.4. *Finansinės paslaugos. Taupymas*

Su taupomosiomis sąskaitomis susijusios paslaugos. Už šiose sąskaitose esančias lėšas mokamos palūkanos ir jų tam tikrą laiką negalima naudoti.

Nepriskiriama: investicijos, pensijos ir su vertybiniais popieriais susijusios taupymo programos (3.6).

3.5. *Kitos finansinės paslaugos*

Kitos finansinės paslaugos, pvz., vartotojų savitarpio lėšų pervedimai ir valiutos keitimas.

3.6. *Investicijos, pensijos ir vertybiniai popieriai*

Paslaugos, susijusios su investicijomis į obligacijas, vertybinius popierius ir kitą finansinį turtą, įskaitant finansines priemones ar investicines priemones, pvz., bankų, investicinių įmonių ir kitų finansinių paslaugų teikėjų siūlomus fondus.

Priskiriama:

- asmeniniai pensijų fondai,
- investicijų priemonių rinkiniai (įskaitant draudimo sutartis, kurių pagrindinis tikslas – investavimas, pvz., su tam tikrais investiciniais vienetais ir indeksais susijusios gyvybės draudimo sutartys, tačiau neįskaitant 3.11 kategorijai priskiriamų produktų),
- portfelių ir turto valdymo paslaugos,
- pasauga ar saugojimas,
- operacijų vykdymas kliento vardu (brokerių paslaugos), susijęs su finansiniu turtu ir išvestinėmis finansinėmis priemonėmis,
- interneto bankininkystė, bankininkystė fiksuotojo ir mobiliojo ryšio telefonu, susijusios su investicijomis, pensijomis ir vertybiniais popieriais,
- konsultacijų paslaugos, įskaitant konsultacijas investavimo klausimais ir finansų planavimą.

Nepriskiriama: gyvybės draudimo priemonės, reglamentuojamos Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/83/EB ⁽³⁾ (3.11).

3.7. *Ne gyvybės draudimas. Būstas ir nekilnojamasis turtas*

Su būstu susijusios ne gyvybės draudimo paslaugos. Mokesčiai už daugiskaitinio draudimo, apimančio keletą rizikos rūšių, paslaugas turėtų būti klasifikuojami pagal draudimo nuo pagrindinės rizikos vertę, jei paslaugų mokesčių neįmanoma paskirstyti pagal rizikos, nuo kurios draudžiama, rūšis.

Priskiriama: paslaugų mokesčiai, sumokėti būsto savininkų ir nuomininkų už tas draudimo rūšis, kurias nuo gaisro, sprogimų, audrų, gamtinių stichijų (išskyrus audras), vagystės, vandens padarytos žalos ir kt. paprastai išigyja gyventojai.

Nepriskiriama: paslaugų mokesčiai, sumokėti būstų savininkų už tas draudimo rūšis, kurias paprastai išigyja savininkai; transporto draudimas (3.8).

3.8. *Ne gyvybės draudimas. Transportas*

Priskiriama:

- sutartinis draudimas dėl asmeninių transporto priemonių, pvz., sausumos variklinių transporto priemonių, valčių, laivų ar orlaivių, naudojimo,
- visa sausumos variklinėms transporto priemonėms, valtimis, laivams ar orlaiviams padaryta žala arba jų netekimas,
- nemintų tranzitu vežamiems kroviniams padaryta žala ar jų praradimas.

3.9. *Ne gyvybės draudimas. Kelionės*

Priskiriama:

- su kelionėmis susijęs draudimas, pvz., atidėtų ir atšauktų skrydžių, pamesto bagažo ir medicininių išlaidų draudimas.

⁽³⁾ OL L 345, 2002 12 19, p. 1.

3.10. *Ne gyvybės draudimas. Sveikata, nelaimingi atsitikimai ir kt.*

Priskiriama:

- pastovus sveikatos draudimas,
- papildomas draudimas (draudimas nuo susižalojimų ir negalios dėl nelaimingo atsitikimo ar ligos),
- paskolos, laidavimas, įvairūs finansiniai nuostoliai, teisinės išlaidos,
- bet koks kitas šioje kategorijoje arba kategorijose „Būstas ir nekilnojamasis turtas“ (3.7), „Transportas“ (3.8), „Kelionės“ (3.9) ir „Gyvybės draudimas“ (3.11) nenurodytas draudimas.

3.11. *Gyvybės draudimas*

Šiai kategorijai priskiriamas sutartinis draudimas:

- gyvybės draudimas (tik iki nurodyto amžiaus, tik iki mirties, iki nurodyto amžiaus arba ankstesnės mirties, gyvybės draudimas, kai už įmokas mokamos palūkanos, išskyrus tuos atvejus, kai pagrindinis gyvybės draudimo priemonės tikslas – investavimas).

Nepriskiriama: gyvybės draudimo priemonės, kurių pagrindinis tikslas yra investavimas, pvz., su tam tikrais investiciniais vienetais ir indeksais susijusios gyvybės draudimo sutartys (3.6).

4. **Pašto paslaugos ir elektroniniai ryšiai**

Apibūdinimas ir paaiškinimas

Priskiriamos balso, vaizdo ir duomenų perdavimo bei transliavimo paslaugos; šiam sektoriui nepriskiriamos vartojimo prekės, pvz., televizoriai ir mobiliojo ryšio telefonai.

4.1. *Pašto ir pasiuntinių paslaugos*

Laiškų, atvirukų ir siuntinių pristatymas; priskiriamos tiek pašto bendrovių, tiek privačių bendrovių teikiamos paslaugos.

Priskiriama:

- korespondencija,
- siuntiniai,
- greitas paštas,
- periodiniai leidiniai,
- tiesioginė reklama,
- pašto ženklų leidimas ir pardavimas,
- telekso paslaugos,
- pasiuntiniai.

Nepriskiriama: pašto skyrių teikiamos finansinės paslaugos (3).

4.2. *Fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugos*

Priskiriama:

- balso telefonijos paslaugos,
- asmeninės telefonijos įrangos įrengimas,
- pokalbiai telefonu iš privačios linijos arba viešosios linijos (taksofonas, pašto skyriaus kabina ir kt.),
- radiotelefonijos, radiotelegrafijos ir radiotelekso paslaugos,
- kaip paslaugų rinkinio dalis teikiamos fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugos.

Nepriskiriama: fiksuotojo ryšio telefonijos prietaisai (1.15), telefakso ir telefono atsakymo asmeniniu kompiuteriu priemonės (1.15), fiksuotoji interneto prieiga (4.4), telefonų skambučiai iš laisvalaikio vietų, pvz., viešbučių ir kitų apgyvendinimo atostogų metu vietų (6.1), restoranų ir barų (6.5).

4.3. Mobiliojo ryšio telefonijos paslaugos

Šiai kategorijai priskiriama mobiliojo ir palydovinio ryšių telefonija.

Priskiriama:

- balso telefonijos paslaugos,
- prenumeruojamos paslaugos,
- balso pašto paslaugos,
- tarptinklinio ryšio paslaugos,
- duomenų perdavimas mobiliojo ryšio telefonijos prietaisu,
- tekstinės žinutės (SMS),
- multimedijos žinutės (MMS),
- kaip paslaugų rinkinio dalis teikiamos mobiliojo ryšio telefonijos paslaugos.

Nepriskiriama: mobiliojo ryšio telefonijos prietaisai (1.15), skambučių melodijos (4.6), išankstinio mokėjimo kortelės (4.6) ir mobilioji interneto prieiga (4.4).

4.4. Interneto paslaugos

Priskiriama:

- internetas fiksuotuoju ryšiu,
- judrusis internetas (belaidis internetas, prie kurio galima prisijungti skreitinio kompiuteriu, nešiojamu kompiuteriu, mobiliojo ryšio telefonu ar kitu panašiu prietaisu),
- socialiniai portalai,
- kitos interneto paslaugos, pvz., pokalbių svetainės,
- naujienų paslaugos,
- domenų pavadinimų paslaugos,
- mokomų transliacijų paslaugos,
- elektroninio pašto paslaugos,
- kaip paslaugų rinkinio dalis teikiamos interneto paslaugos.

Nepriskiriama: modemai ir techninė dekodavimo įranga (1.15).

4.5. Televizijos paslaugos

Šiai kategorijai priskiriami skaitmeninės ir antžeminės televizijos abonentai ir susijusios paslaugos, teikiamos kabeliais, palydovais ar bet kokia kita priemone.

Priskiriama:

- modemų įrengimas,
- didelės raiškos televizija,
- vaizdo pagal užsakymą paslaugos,
- apsauga nuo vaikams neskirto turinio,
- televizijos turinys,
- reklama,
- kaip paslaugų rinkinio dalis teikiamos televizijos paslaugos.

Nepriskiriama: modemai ir techninė dekodavimo įranga (1.15).

4.6. Kitos ryšių paslaugos

Priskiriama:

- išankstinio mokėjimo telefono kortelės,
- VoIP ryšys,

- viešųjų taksofonų paslaugos,
- padidinto tarifo paslaugos,
- parsisiusdinamas telefonų turinys (pvz., skambučių melodijos, žaidimai),
- interneto telefonijos paslaugos.

5. Transporto paslaugos

Apibūdinimas ir paaiškinimas

Priskiriamos viešojo ir privataus transporto bei susijusios paslaugos.

5.1. *Tramvajai, autobusai, metro ir kitas požeminis transportas*

Asmenų, asmenų grupių ir bagažo vežimas tramvajais, autobusais, metro ir kitu požeminiu transportu.

5.2. *Geležinkeliai*

Asmenų, asmenų grupių ir bagažo vežimas traukiniais.

Priskiriama: asmeninių transporto priemonių vežimas.

5.3. *Oro transporto bendrovės*

Asmenų, asmenų grupių ir bagažo vežimas lėktuvais ir sraigtasparniais.

5.4. *Taksi*

Asmenų, asmenų grupių ir bagažo vežimas taksi ir nuomotu automobiliu su vairuotoju.

5.5. *Jūrų, upių ir kitas vandens transportas*

Asmenų, asmenų grupių ir bagažo vežimas laivais, valtimis, keltais, laivais su oro pagalve ir laivais su povandeniniais sparnais. Priskiriami kruizai ir privačių transporto priemonių plukdymas vandeniui.

5.6. *Transporto infrastruktūros paslaugos*

Priskiriama:

- automobilių stovėjimo aikštelių paslaugos ir stovėjimo laiko matuokliai,
- kelių mokesčių įrenginiai,
- traukinių ir autobusų stotelės,
- uostai,
- oro uostai,
- slidininkų keltai,
- lyno kelio vagonai,
- funikulieriai.

5.7. *Nuomos paslaugos*

Priskiriama:

- automobilių nuoma,
- motociklų nuoma,
- furgonų nuoma,
- priekabingų namelių nuoma,
- dviračių nuoma,
- valčių nuoma,
- bendra automobilių nuoma,
- kitos su transportu susijusios nuomos paslaugos.

6. Laisvalaikio paslaugos

Apibūdinimas ir paaiškinimas

Priskiriamos prekės ir paslaugos, susijusios su poilsio ir kultūros sričių paslaugomis.

6.1. Viešbučiai ir kitas apgyvendinimas atostogų metu

Apgyvendinimo ir kitos paslaugos (pvz., maitinimas), teikiamos:

- viešbučiuose, pensionuose, moteliuose, užiegos namuose ir nakvynę su pusryčiais siūlančiose įstaigose,
- vasarvietėse ir poilsio centruose, stovyklavietėse ir priekabinių namelių miesteliuose, jaunimo nakvynės namuose ir kalnų vasarnamiuose,
- nakvynės namuose,
- atostogoms nuomojamuose butuose, vilose ar pan.

Priskiriama: nešikų paslaugos, telefonų skambučiai viešbučiuose ir kitose apgyvendinimo atostogų metu vietose.

6.2. Turizmo paslaugų paketai

Priskiriami organizuoto turizmo paslaugų paketai, sudaryti bent iš dviejų iš toliau nurodytų paslaugų: a) transporto, b) apgyvendinimo ar c) kitų turizmo paslaugų, nesusijusios su transportu ar apgyvendinimu, ir sudarančios gana didelę paketo dalį.

6.3. Kelionių agentūrų paslaugos

Kelionių agentūrų paslaugos.

6.4. Pakaitinis naudojimas bendra nuosavybe ir panašios paslaugos

Priskiriama:

- pakaitinio naudojimosi bendra nuosavybe paslaugos (kai prekiautojai siūlo teisę trejus arba daugiau metų tam tikrą nustatytą arba nustatytiną laiką per metus (pvz., savaitę arba ilgiau) praleisti atostogų būste),
- perpardavimas,
- keitimas,
- pakaitinio naudojimo bendra nuosavybe kompensavimas,
- ilgalaikės atostogų sutartys,
- atostogų klubo paslaugos (su nuolaida).

6.5. Restoranai ir barai

Viešojo maitinimo paslaugos (įskaitant valgius, užkandžius, gėrimus, gaiviuosius gėrimus ir užkandėles), kurias teikia restoranai, kavinės, barai, viešojo maitinimo paslaugų teikėjai, bufetai, aludės, arbatinės, valgyklos, naktiniai klubai ar diskotekos, maisto išsinešti restoranai, judrieji prekeiviai ir kt., įskaitant paslaugas, teikiamas:

- vietose, kuriose teikiamos poilsio, kultūros, sporto ar pasilinksminimo paslaugos: teatruose, kino teatruose, stadionuose, baseinuose, sporto kompleksuose, muziejuose, meno galerijose, naktiniuose klubuose, šokių įstaigose ir kt.,
- viešajame transporte (tarp miestiniuose autobusuose, traukiniuose, laivuose, lėktuvuose ir kt.), kai šios paslaugos teikiamos atskiro prekybininko,
- privačiose patalpose, kaip antai darboviečių valgyklose, biurų valgyklose ir mokyklose, universitetuose ir kitose mokslo įstaigose.

Taip pat įtraukiama:

- restoranuose paruoštų patiekalų, skirtų vartoti ne jų patalpose, pardavimas,
- viešojo maitinimo paslaugų tiekėjų paruoštų patiekalų, skirtų pasiimti į namus ar pristatomų į kliento namus, pardavimas.

Priskiriama: arbatpinigiai, telefono skambučiai restoranuose ir baruose.

Nepriskiriama: tabakas (1.8).

6.6. Su sportu ir pomėgiais susijusios paslaugos

Priskiriama:

- paslaugos, kurias teikia: stadionai, arklių lenktynių takai, automobilių lenktynių trasos, velodromai ir kt.; čiuožyklos, baseinai, golfo takai, gimnastikos salės, lengvojo kultūrizmo centrai, teniso kortai, sieninio kortai ir automatinių kėglių takai; karuselės, supynės ir kita vaikų žaidimų aikštelių įranga; kininio biliardo aparatai ir kiti suaugusiųjų žaidimai, išskyrus azartinius žaidimus; slidinėjimo trasos,

- sporto ir poilsio įrangos ir papildomų reikmenų, kaip antai lėktuvai, valtys, žirgai, slidinėjimo ir stovyklavimo įranga, nuoma,
- ne mokyklose teikiamos individualios arba grupinės bridžo, šachmatų, aerobikos, šokių, muzikos, čiuožimo, slidinėjimo, plaukimo ir kitų laisvalaikio užsiėmimų pamokos,
- kalnų vedlių, kelionių vadovų ir kt. paslaugos,
- navigacinės pagalbos paslaugos plaukiant valtimis,
- specialios žaidimų avalynės (slidinėjimo batų, futbolo batų, golfo batų ir kitos panašios avalynės, prie kurios pritvirtinamos pačiūžos, riedučiai, startukų vinys, smeigės ir kt.) nuoma.

Nepriskiriama: viešojo maitinimo ir kitos paslaugos, kurias teikia atskiri restoranai ir barai (6.5).

6.7. Kultūros ir pramogų paslaugos

Priskiriama:

- kino teatrai, teatrai, operos teatrai, koncertų salės, muzikos salės, cirkai, garso ir šviesos renginiai,
- muziejai, bibliotekos, meno galerijos, parodos,
- istoriniai paminklai, nacionaliniai parkai, zoologijos ir botanikos sodai, akvariumai, kultūros įrangos ir papildomų reikmenų, pvz., televizorių, vaizdajuosčių ir kt. nuoma,
- atrakcionų ir pramogų parkai,
- sporto renginiai,
- prekybos bilietais paslaugos,
- muzikantų, klounų, atlikėjų privačiuose pobūviuose paslaugos.

6.8. Lošimas ir loterijos

Lošimas – pinigų ar kitų vertybių statymas, tikintis, paaiškėjus renginio rezultatui, kuris prieš statymą buvo neaiškus, laimėti pinigų ir (arba) vertybių.

Priskiriama:

- lažybų paslaugos,
- loterijos,
- kazino,
- lošimas internetu ar mobiliuoju ryšiu.

Kiti azartiniai žaidimai.

6.9. Kitos laisvalaikio paslaugos

7. Energija ir vanduo

Apibūdinimas ir paaiškinimas

Priskiriamos prekės ir paslaugos, susijusios su vandeniu, elektra, dujomis ar kitomis energetikos paslaugomis.

7.1. Vanduo

Priskiriama:

- vandens tiekimas,
- susiję dalykai, kaip antai skaitiklių nuoma, skaitiklių rodmenų registravimas, abonentiniai mokesčiai ir kt.,
- nuotekų rinkimas ir šalinimas.

Nepriskiriama: buteliuose ar kitose talpyklose parduodamas geriamasis vanduo (1.6); karštas vanduo ar garai, nupirkti iš administracinio vieneto šiluminių jėgainių (7.4).

7.2. Elektra

Priskiriama:

- elektros tiekimas,
- susiję dalykai, kaip antai skaitiklių nuoma, skaitiklių rodmenų registravimas, abonentiniai mokesčiai ir kt.

7.3. Dujos

Ši kategorija susijusi su dujomis, tiekiamomis kontroliuojamu vamzdynų tinklu.

Priskiriama:

- miesto dujos ir gamtinės dujos,
- susiję dalykai, kaip antai skaitiklių nuoma, skaitiklių rodmenų registravimas, laikymo konteineriai, abonentiniai mokesčiai ir kt.

7.4. *Kiti energijos šaltiniai*

Priskiriama:

- kuras vietiniam šildymui ir apšvietimui;
- kietasis kuras, pvz., anglys, medžio anglys, koksas, briketai, malkos, medienos drožlės, granulės, durpės ir pan., grūdai,
- suskystinti angliavandeniliai (butanas, propanas ir kt.),
- karštas vanduo ir garai, perkami iš šiluminių jėgainių,
- administracinio vieneto teikiamas šildymas ir vėsinimas,
- geoterminis šildymas,
- gamtinės dujos, tiekiamos vietoje iš nekontroliuojamo tinklo.

Priskiriama: susiję dalykai, kaip antai skaitiklių nuoma, skaitiklių rodmenų registravimas, abonentiniai mokesčiai, vėsinimo ir šaldymo reikmėms naudojamas ledas ir kt.

Nepriskiriama: transporto priemonių ir kitų asmeninių transporto priemonių degalai ir tepalai (1.21).

8. **Sveikata**

Apibūdinimas ir paaiškinimas

Priskiriamos su sveikatos apsauga susijusios prekės ir paslaugos.

8.1. *Receptiniai vaistai*

Priskiriama:

- su receptu perkami vaistai, naudojami su žmogaus sveikata susijusioms reikmėms – gydyti, malšinti, procedūroms ar užkirsti kelią ligoms,
- su receptu parduodami alternatyviosios medicinos vaistai.

Nepriskiriama: veterinariniai gaminiai (1.23); asmeninės higienos priemonės, kaip antai gydomasis muilas (1.25).

8.2. *Nereceptiniai vaistai*

Priskiriama:

- be recepto perkami vaistai, naudojami su žmogaus sveikata susijusioms reikmėms – gydyti, malšinti, procedūroms ar užkirsti kelią ligoms,
- be recepto parduodami alternatyviosios medicinos vaistai.

8.3. *Medicininiai prietaisai ir kitos ligonių naudojamos fizinės pagalbos priemonės*

Šie prietaisai ir fizinės pagalbos priemonės skirti sužeidimui ar negaliai kompensuoti ar palengvinti.

Priskiriama:

- regos pagalbinės priemonės, korekciniai akiniai ir kontaktiniai lęšiai,
- ortopedinė avalynė,
- medicininio trikotažo gaminiai, kaip antai elastinės kojinės,
- protezai,
- lazdos ir lazdelės pasiremti,
- klausos aparatai,
- pagalbinės judėjimo priemonės,
- motoroleriai, neigaliųjų vėžimėliai su varikliais ir kitos medicinos reikmėms naudojamos transporto priemonės,
- keltuvai,
- reguliuojamos ir ortopedinės lovos,
- kiti ligonių naudojami medicininiai prietaisai.

8.4. Sveikatos priežiūros paslaugos

Šiai grupei priskiriamos bendrosios praktikos gydytojų ir gydytojų specialistų paslaugos, medicinos centrų, gimdymo namų, slaugos namų ir gydyklų, kurie dažniausiai rūpinasi stacionariųjų pacientų sveikatos priežiūra, paslaugos, įstaigų, aptarnaujančių senus žmones, paslaugos, kurių pagrindinę dalį sudaro medicininis stebėjimas, ir reabilitacijos centrų, kurie rūpinasi stacionariųjų pacientų sveikatos priežiūra ir užsiima reabilitacine terapija, kurios tikslas – ligonio gydymas, o ne ilgalaikė priežiūra, paslaugos.

Priskiriama:

- ligoninėse, privačiose klinikose ir reabilitacijos centruose teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos,
- bendrosios praktikos gydytojų ar gydytojų specialistų konsultacijos,
- medicininių tyrimų laboratorijų ir rentgenografinių tyrimų centrų paslaugos,
- laisvai samdomų slaugytojų ir akušerių paslaugos,
- laisvai samdomų akupunktūros specialistų, chiropraktikų, akinius parenkančių specialistų, psichiatrų, psichologų, fizioterapijos specialistų, podiatrų, osteopatų, logopedų ir kt. paslaugos,
- gydytojo paskirta korekcinės gimnastikos terapija,
- ambulatorinių pacientų gydymas terminėse voniose arba jūros vandeniui,
- greitosios pagalbos paslaugos,
- terapinės įrangos nuoma,
- ortodontų paslaugos,
- stomatologai,
- optikai,
- kosmetinė chirurgija.

Nepriskiriama: seniems žmonėms skirtų globos namų paslaugos; neįgaliesiems skirtų globos įstaigų ir ilgalaikę priežiūrą teikiančių reabilitacijos centrų paslaugos (8.5).

8.5. Seniems žmonėms skirti globos namai ir priežiūra namuose

Šioms paslaugoms priskiriama institucinė globa, pagalba namie, dienos globa ir reabilitacija. Tiksliau, šiai kategorijai priskiriami namų ūkių mokėjimai už:

- seniems žmonėms skirtus globos namus, neįgaliesiems skirtus namus, ilgalaikę priežiūrą pacientams teikiančius reabilitacijos centrus, tačiau neteikiančius sveikatos priežiūros ir reabilitacinės terapijos paslaugų, neįgaliųjų žmonių mokyklas, kurių pagrindinis tikslas – padėti mokiniams įveikti negalią,
- pagalbą seniems ir neįgaliesiems žmonėms namie (namų tvarkymo paslaugas, maisto tiekimo programą, dienos globos centrus, dienos globos paslaugas ir priežiūros atostogų metu paslaugas).

9. Švietimas

Apibūdinimas ir paaiškinimas

Šiai kategorijai priskiriamos tik švietimo paslaugos. Į ją neįtraukiami mokymo reikmenys, kaip antai knygos ir raštinės reikmenys arba pagalbinės švietimo paslaugos, kaip antai sveikatos priežiūros paslaugos, transporto paslaugos, maitinimo paslaugos ir apgyvendinimo paslaugos.

Priskiriamas: švietimas per radijo arba televizijos laidas.

Nepriskiriama: atskirų restoranų ir barų teikiamos maitinimo ir kitos paslaugos (6.5); ne mokyklose teikiamos individualios arba grupinės bridžo, šachmatų, aerobikos, šokių, muzikos, čiuožimo, slidinėjimo, plaukimo ir kitų laisvalaikio užsiėmimų pamokos (6.6).

9.1. Mokyklos

Priskiriamos dažniausia suaugusiems skirtos mokymo programos, kurioms nereikia jokių specialiųjų išankstinių nurodymų, visų pirma profesinis mokymas ir kultūrinis ugdymas.

Nepriskiriama: pramogų mokymo kursai, kaip antai nepriklausomų mokytojų rengiamos sporto ar bridžo pamokos (6.6).

9.2. *Kalbų, vairavimo ir kiti privatūs kursai*

Priskiriama:

- įvairios trukmės užsienio kalbų mokymo paslaugos, pvz., dienos arba kelerių metų kursai,
- variklinių transporto priemonių vairavimo kursai,
- kiti privatūs kursai.

Nepriskiriama: su sportu, pomėgiais ir kitais laisvalaikio užsiėmimais susiję kursai (6.6).

10. **Kita**

Apibūdinimas ir paaiškinimas

10.1. *Kita (prekės ir paslaugos)*

Kitos prekės ir paslaugos, nepriskirtinos kitoms B skirsnio kategorijoms.

C SKIRSNIS

SKUNDO ARBA PASITEIRAVIMO TIPAS

1 lygmens informacija – tai, pvz., „Prekių ir paslaugų kokybė“.

2 lygmens informacija – tai, pvz., „Sugedęs, patirta žala“.

1. **Prekių ir paslaugų kokybė**

1.1. *Sugedęs, patirta žala*

Jei prekė yra sugedusi, neveikia, dėl jos patirta žala arba jei paslauga nebuvo visiškai suteikta ar dėl jos patirta žala.

Nepriskiriama: su sveikata ir sauga susiję klausimai (C 10).

1.2. *Netitinka užsakymo*

Jei pristatyta prekė ar suteikta paslauga savo forma ar pobūdžiu skiriasi nuo užsakyme apibūdintos prekės ar paslaugos (taip pat dėl nepatenkinamos kokybės ir padirbtų gaminių).

1.3. *Netinka konkrečiai paskirčiai*

Jei pristatyta prekė ar suteikta paslauga netinka konkrečiai paskirčiai, dėl kurios vartotojui reikėjo šios prekės ar paslaugos, ir apie kurią prekiautojas žinojo sutarties sudarymo ar pardavimo metu.

2. **Prekių pristatymas ir paslaugos teikimas**

2.1. *Nepristatyta prekė ar nesuteikta paslauga*

Vartotojui nebuvo pristatyta prekė ar nebuvo suteikta paslauga. Prekiautojas nepristatė prekės ar nesuteikė paslaugos.

Ištraukiamos pamestos prekės, neteisingas pristatymo adresas ir atsisakymas.

2.2. *Iš dalies pristatyta prekė ar suteikta paslauga*

Prekė nebuvo galutinai pristatyta, nes trūko tam tikrų dalių arba paslauga buvo tik iš dalies suteikta.

2.3. *Vėlavimas*

Prekė nebuvo pristatyta ar paslauga nebuvo suteikta laiku (kaip numatyta ar susitarta).

2.4. *Nėra galimybės naudotis preke ar paslauga*

Vartotojas neturi galimybės naudotis prekiautojo pristatytais prekėmis ar suteiktomis paslaugomis, arba kai kurios prekės ar paslaugos neprieinamos arba nebeprieinamos vartotojui. Pvz., interneto ir telefono ryšys, dujos ar elektra, arba nebegaminamos prekės, kuriomis anksčiau prekiaavo vietos parduotuvė.

Nepriskiriama: prekės ar paslaugos, kurias prekiautojas teisiškai privalėjo pristatyti ar suteikti, ir kurios nebuvo pristatytos ar suteiktos (C 2.1). Prekės ar paslaugos parduodamos, bet prekiautojas atsisako jas pristatyti ar suteikti vartotojui (C 2.5).

2.5. *Atsisakymas parduoti prekę ar suteikti paslaugą*

Atsisakymas vartotojui parduoti prekę ar suteikti paslaugą, kuriomis prekiaujama.

- 2.6. *Prekės pristatymo ar paslaugos teikimo sustabdymas iš anksto nepranešus*
Prekės pristatymas ar paslaugos teikimas netikėtai nutraukiami.
- 2.7. *Darbo valandos*
Šiai kategorijai priskiriami atvejai, kai dėl darbo valandų apribojamos vartotojo galimybės susisiekti su prekiautoju.
- 2.8. *Klientų aptarnavimo paslaugos*
Vartotojas nepatenkintas prekiautojo aptarnavimu prieš įsigyjant prekę ar suteikiant paslaugą.

Priskiriama: eilių ilgis.
- 2.9. *Garantinis aptarnavimas ir pagalba*
Vartotojas nepatenkintas klientų aptarnavimo paslaugomis, teikiamomis įsigijus prekę ar paslaugą – komunikacijos ar eigos atžvilgiu.

Priskiriama: sunku susisiekti su klientų aptarnavimo telefonu centru, ši paslauga brangi arba neteikiama.
- 2.10. *Kiti su prekių pristatymu ar paslaugų teikimu susiję klausimai*
3. **Kainos ir tarifai**
- 3.1. *Kainų ir tarifų keitimai*
Pakeista kaina ar tarifas.
- 3.2. *Diskriminacinės kainos*
Kainodaros strategija, pagal kurią vartotojai už tą pačią prekę ar paslaugą moka skirtingai.

Nepriskiriama: su neteisingai ar klaidinančiai nurodyta kaina ar tarifais bei ženkliniu susiję klausimai (C 7.2).
- 3.3. *Tarifų nustatymo skaidrumas (neaiški, sudėtinga informacija)*
Informacija apie tai, kaip nustatomi tarifai, pvz., iš kokių sudedamųjų dalių ar paslaugų, yra neaiški ir (arba) sudėtinga. Šiai kategorijai priskiriami papildomi mokesčiai, pvz., delpinigia už pavėluotus mokėjimus, nuobaudos, administraciniai ir pristatymo mokesčiai, ir kt.

Nepriskiriama: su neteisingai ar klaidinančiai nurodyta kaina ar tarifais bei ženkliniu susiję klausimai (C 7.2).
- 3.4. *Kiti su kainomis ir tarifais susiję klausimai*
Nepriskiriama: su neteisingai ar klaidinančiai nurodyta kaina ar tarifais bei ženkliniu susiję klausimai (C 7.2).
4. **Sąskaitų faktūrų išrašymas, sąskaitų teikimas ir skolų išieškojimas**
- 4.1. *Neteisinga sąskaita faktūra ar kita sąskaita*
Neteisinga sąskaita faktūra, pvz., kai joje pateikti neteisingi duomenys – sąskaitos numeris, prekės ar paslaugos pavadinimas arba mokėtina suma. Priskiriamas dvigubas sąskaitų faktūrų ar kitų sąskaitų išrašymas.
- 4.2. *Neaiški sąskaita faktūra ar kita sąskaita*
Nesuprantama sąskaita faktūra; nepakankamai skaidriai nurodyta, už kokią prekę ar paslaugą mokėtini pinigai arba kaip sudaryta visa suma.
- 4.3. *Sąskaitos faktūros nepateikimas arba sunkumai susipažinti su sąskaita faktūra ar mėnesio išsklote*
Vartotojui neišsiųsta sąskaita faktūra arba vartotojas negali susipažinti su sąskaita faktūra arba mėnesio išsklote, pvz., internetu.
- 4.4. *Nepagrįstas sąskaitų faktūrų ar kitų sąskaitų išrašymas*
Sąskaitų faktūrų už neįsigytas prekes ar paslaugas išrašymas.

4.5. *Skolų išieškojimas*

Šiai kategorijai priskiriami atvejai, susiję su prekiautojo išieškomomis skolomis už sąskaitas faktūras, pagal kurias nesumokėta.

4.6. *Kiti klausimai, susiję su sąskaitų faktūrų ar kitų sąskaitų išrašymu ir skolų išieškojimu*

5. **Teisės aktais nustatytos garantijos ir prekybos garantijos**

5.1. *Nesuteiktos paslaugos pagal teisės aktais nustatytą garantiją*

Prekiautojas nevykdo įsipareigojimų, susijusių su įstatymais nustatyta garantija (t. y. nesilaiko teisės aktuose nustatytų vartotojų teisių).

5.2. *Nesuteiktos paslaugos pagal prekybos garantiją*

Prekiautojas nevykdo įsipareigojimų, susijusių su savo nustatytomis prekybos garantijomis.

6. **Žalos atlyginimas**

6.1. *Sunku pasinaudoti žalos atlyginimo priemonėmis*

Vartotojui sunku gauti informacijos apie tai, kur teikti skundus ir reikalauti atlyginti žalą (pvz., nenurodytas telefonas, el. paštas arba visos telefono linijos užimtos).

6.2. *Žala neatlyginama*

Be įprastos teisės aktuose numatytos garantijos ir prekybos garantijos, vartotojui neatlyginta žala.

Vartotojui neatlyginti, pvz., nuostoliai, žala ar susižalojimas.

6.3. *Žala atlyginta iš dalies arba neteisingai*

Vartotojui neatlygina visa žala, atitinkanti vartotojo lūkesčius, pvz., susijusius nuostoliais, žala ar susižalojimu.

6.4. *Pavėluotas atlyginimas*

Žala neatlyginama laiku (numatomu ar susitartu).

6.5. *Kiti su žalos atlyginimu susiję klausimai*

7. **Nesąžininga komercinė veikla**

7.1. *Klaidinančios sutarties sąlygos*

Informacija apie sutarties sąlygas yra klaidinanti, jei dėl jos vidutinis vartotojas priima arba gali priimti su sutartimi susijusį sprendimą, kurio kitomis sąlygomis nebūtų priėmęs, nes pateiktai informacija yra neteisinga ir todėl nepatikima, arba jei ja bet kuriuo būdu, taip pat ir atsižvelgiant į bendrą pateikimą, vidutinis vartotojas apgaunamas arba gali būti apgaunamas, nes jei pati informacija yra teisinga.

7.2. *Neteisingai arba klaidinančiai nurodytos kainos ar tarifai ir ženklینimas*

Ant etiketės, kainoraštyje ar kitur nurodyta kaina neviseiškai atitinka tikrąją kainą (nenurodyti mokesčiai) arba tiesiog yra neteisinga.

Taip pat įtraukiami etiketėje pateikiami duomenys (gaminio ir gamintojo pavadinimas, galiojimo laikas (jei taikytina), rizika ir kt.), etikečių forma, jų išdėstymo vieta ir kt.

Nepriskiriama: su kainomis ir tarifais susiję klausimai (C 3); sąskaitų faktūrų išrašymas, sąskaitų teikimas ir skolų išieškojimas (C 4); su sveikata ir sauga susiję ženklینimas (C 10.2).

7.3. *Klaidinanti reklama*

Reklama yra klaidinanti, jei: joje pateikiama neteisinga informacija ir dėl to reklama yra nepatikima, arba joje nepateikiama (ar slepiama) visa svarbi informacija, kurios vidutiniam vartotojui reikia sprendimui priimti, arba jei tokia reklama bet kokiū būdu (taip pat bendruoju pateikimu) vartotojas apgaunamas arba gali būti apgautas, net jei pati informacija yra teisinga, arba jei dėl jos vartotojas priima arba gali priimti susijusį sprendimą, kurio kitomis sąlygomis nebūtų priėmęs.

7.4. *Nepageidaujama reklama*

Priskiriami atvejai, kai su vartotoju susisiekiama tiesioginės rinkodaros tikslais be jo sutikimo arba jam nepageidaujant tokios informacijos.

7.5. *Nepageidaujamos prekės ar paslaugos*

Priskiriamos prekės ar paslaugos, pristatytos ar suteiktos to nepageidaujant.

7.6. *Agresyvi prekybos veikla*

Veikla laikoma agresyvia, jei labai pakenkiama vidutinio vartotojo pasirinkimo ar elgesio laisvei. Vykdamas tokią komercinę veiklą naudojamas priekabiavimas, prievarta (taip pat fizinė jėga) ar netinkama įtaka. Netinkama įtaka – pasinaudojimas pranašesne pozicija darant spaudimą vartotojui, net ir nenaudojant arba negrasinant panaudoti fizinę jėgą, tokiu būdu, kuris labai apriboja vartotojo gebėjimą priimti informaciją pagrįstą sprendimą.

7.7. *Nesąžininga veikla*

Sukčiavimas yra nusikaltimas arba nusižengimas tyčia apgaunant kitą asmenį, siekiant jiems pakenkti, paprastai – siekiant neteisėtai įgyti turtą ar gauti paslaugas.

7.8. *Kita nesąžininga komercinė veikla*

Šiai kategorijai priskiriama kitokio pobūdžio komercinė veikla, pvz., klaidinančios ar neteisingos konsultacijos, teikiamos prieš įsigyjant prekę ar paslaugą.

8. **Sutartys ir pardavimas**

8.1. *Nesąžiningos sutarties sąlygos ir sutarties sąlygų keitimas*

Sutarties sąlyga, dėl kurios nebuvo atskirai derėtasi, yra laikoma nesąžininga, jeigu pažeidžiant sąžiningumo reikalavimą dėl jos vartotojo nenaudai atsiranda didelis neatitikimas tarp sutarties užtikrinamų šalių teisių ir pareigų.

Sutarties sąlygos pakeitimas laikomas nesąžiningu, jei prekiautojas vienašališkai pakeičia sutarties sąlygas ir dėl to vartotojo nenaudai labai pasikeičia sutarties užtikrinamos teisės ir pareigos.

Nepriskiriama: klaidinančios sutarties sąlygos (C 7.1).

8.2. *Informacijos trūkumas*

Vartotojas negauna informacijos, kurią turi gauti pagal sutarties sąlygas (pvz., informacijos apie prekiautoją, esmines daikto charakteristikas, pardavimą, pristatymo išlaidas).

8.3. *Užsakymo patvirtinimas (negautas arba neteisingas)*

Vartotojas negauna užsakymo patvirtinimo arba gauna neteisingą užsakymo patvirtinimą.

8.4. *Teisė apsigalvoti ir teisė atsisakyti*

Prekiautojas pažeidžia vartotojo teisę atsisakyti sutarties arba vartotojo teisę apsigalvoti dėl operacijos per numatytą laikotarpį (kuris tam tikromis sąlygomis gali būti nustatytas).

8.5. *Mokėjimai (pvz., išankstinis mokėjimas ir mokėjimas dalimis)*

Su sutartyje nurodytu mokėjimu susiję klausimai. Pvz., išankstinis mokėjimas arba mokėjimas prekiautojui pagal nustatytą tvarkaraštį (dalimis).

8.6. *Sutarties nutraukimas*

Su sutarties vykdymo sustabdymu ar nutraukimu susiję klausimai. Sutarties nutraukimas – tai sutarties anuliavimas praėjus tam tikram laikotarpiui, per kurį šalis turi teisę pasitraukti iš sutarties.

8.7. *Mažiausias sutarties galiojimo laikotarpis*

Laikotarpis, kuriuo vartotojas negali atsisakyti abonentinės paslaugos, nors vartotojas mano, kad šis laikotarpis yra pernelyg ilgas.

8.8. *Kiti su sutartimis ir pardavimu susiję klausimai*

9. **Paslaugos teikėjo keitimas, kito paslaugos teikėjo pasirinkimas**

9.1. *Paslaugos teikėjo keitimas, kito paslaugos teikėjo pasirinkimas*

Su teikėjo pakeitimu susiję atvejai.

10. Sauga (prekių, taip pat maisto, ir paslaugų)

10.1. Gaminių sauga (prekių, taip pat maisto, ir paslaugų)

Prekių sauga apima bet kokią gaminį, kuris įprastomis ar iš anksto pagrįstai numatomomis sąlygomis (įskaitant naudojimo ar vartojimo trukmę ir tam tikrais atvejais – surinkimo, įrengimo ir techninės priežiūros paslaugas) atitinka taikomus teisės aktuose nustatytus reikalavimus arba nekelia jokios rizikos ar kelia tik minimalią riziką, suderinamą su gaminio naudojimu ar vartojimu ir laikomą priimtina bei atitinkančia aukštą žmonių saugos ir sveikatos apsaugos lygį, ypač atsižvelgiant į tokius dalykus:

- teisės aktuose nustatytus saugos reikalavimus,
- gaminio charakteristikas, taip pat sudėtį,
- poveikį kitiems gaminiams, kai galima iš anksto pagrįstai numatyti, kad jis bus vartojamas ar naudojamas kartu su kitais gaminiais,
- vartotojų grupes, ypač vaikus ir pagyvenusius žmones, kuriems dėl gaminio vartojimo ar naudojimo gali kilti pavojus.

10.2. Pakavimas, ženklavimas ir nurodymai (prekių, taip pat maisto, ir paslaugų)

Vienas iš ženklavimo tikslų – užtikrinti, kad vartotojai galėtų susipažinti su išsamia informacija apie gaminių turinį ir sudėtį, ir taip apsaugotų savo sveikatą ir saugą. Turima omenyje bet kokia informacija, leidžianti išsamiau susipažinti su konkrečiu gaminiu aspektu, susijusiu su sveikata ir sauga, pvz., jo gamybos būdu. Ženklavimas susijęs su tokiais dalykais: nesaugiomis pakuotėmis, įskaitant nesaugias pavojingų medžiagų pakuotes ar vaikams netinkamas pakuotes (pvz., dėl kurių galima užspringti). Ženklinant tam tikrus ne maisto gaminius taip pat turi būti nurodyta tam tikra informacija, siekiant užtikrinti jų saugų naudojimą, o vartotojams iš tiesų suteikti galimybę rinktis.

11. Privatumas ir duomenų apsauga

11.1. Duomenų apsauga

Priskiriami vartotojui priklausančių duomenų sunaikinimo, atskleidimo ar vagystės atvejai, pvz., standžiajame diske saugomi duomenys nukopijuojami atliekant techninę priežiūrą. Jei atvejis susijęs su asmens duomenimis, skundo tipas bus susijęs su privatumu.

Šio tipo skundai susiję su atvejais, kai kyla pavojus asmens duomenims (bet kokia informacija, susijusi su fiziniu asmeniu, kurio tapatybė yra aiški arba kurio tapatybė galima nustatyti) arba kai tie duomenys tvarkomi nesilaikant nacionalinių duomenų apsaugos teisės aktų. Organizacijos privalo tvarkyti asmens duomenis sąžiningai ir teisėtai, nurodytiems, aiškiems ir teisėtiems tikslams ir netvarkyti jų su tais tikslais nesuderinamais būdais. Duomenys turi būti pakankami, tinkami ir jų neturi būti pernelyg daug tiems tikslams, dėl kurių jie renkami ir (arba) toliau tvarkomi. Duomenis tvarkantis subjektas turi taikyti tinkamas technines ir organizacines priemones asmens duomenis apsaugoti nuo netyčinio ar neteisėto sunaikinimo ar netyčinio praradimo, keitimo, neleistino atskleidimo ar prieigos.

11.2. Privatumas

Šio tipo skundai susiję su atvejais, kai kyla pavojus asmens teisei į privatumą arba jos nesilaikoma. Pvz., nesilaikoma asmens teisės į privatų susirašinėjimą arba stebimas asmens elgesys, nesant tinkamam teisiniam pagrindui, pvz., apsiperkant internetu.

11.3. Kiti su privatumu ir duomenų apsauga susiję klausimai

12. Kiti klausimai

Kiti, kitoms C skirsnio kategorijoms nepriskiriami klausimai. Pvz., skundai dėl diskriminavimo, aplinkosaugos ir socialinės atsakomybės, susiję su vartotojų operacijomis, skoniu, padorumu ir užgaulumu teikiant audiovizualines paslaugas (*).

(*) 2010 m. kovo 10 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2010/13/ES dėl valstybių narių įstatymuose ir kituose teisės aktuose išdėstytų tam tikrų nuostatų, susijusių su audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų teikimu, derinimo (Audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų direktyva) (OL L 95, 2010 4 15, p. 1).