

II

(Akty o charakterze nieustawodawczym)

ZALECENIA

ZALECENIE KOMISJI

z dnia 12 maja 2010 r.

w sprawie stosowania zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów

(2010/304/UE)

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 292,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Rada Europejska w konkluzjach prezydencji z dnia 14 grudnia 2007 r. z zadowoleniem przyjęła Przegląd jednolitego rynku, w którym wezwano do przyjęcia polityki i regulacji na poziomie unijnym w celu lepszego zrozumienia wyników rynkowych dla konsumentów na rynku wewnętrznym, przez opracowanie narzędzi i wskaźników, takich jak skargi konsumentów.
- (2) Parlament Europejski w rezolucji z dnia 18 listopada 2008 r. w sprawie tablicy wyników dla rynków konsumenckich zachęcił Komisję oraz państwa członkowskie do pracy nad zharmonizowaniem systemów klasyfikacji skarg stosowanych przez właściwe organy i służby odpowiedzialne za pomoc konsumentom w państwach członkowskich oraz do ustanowienia ogólnounijnej bazy danych skarg konsumentów. W rezolucji z dnia 9 marca 2010 r. w sprawie ochrony konsumentów Parlament Europejski wezwał wszystkie organy zajmujące się skargami do przyjęcia zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg konsumentów, zgodnie z propozycją Komisji.
- (3) W komunikacie Komisji do Rady z dnia 13 marca 2007 r. „Strategia polityki konsumenckiej UE na lata 2007–2013 – Wzmocnienie pozycji konsumentów, polepszenie ich dobrobytu oraz zapewnienie ich skutecznej ochrony” ⁽¹⁾ jako jeden z priorytetów ustanowiono lepsze monitorowanie rynków konsumenckich oraz krajowych polityk konsumenckich, w tym opracowanie narzędzi monitorowania skarg konsumentów.

- (4) Zgodnie z art. 16 rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów (rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów) ⁽²⁾ państwa członkowskie we współpracy z Komisją rozwijają wspólne ramy klasyfikowania skarg konsumentów. W tym celu należy wprowadzić zharmonizowaną metodologię klasyfikowania i zgłaszania Komisji skarg konsumentów, stosowaną przez organy zajmujące się skargami w UE. W celu lepszego monitorowania działania rynku należy rozszerzyć tę metodologię na zapytania konsumentów,

PRZYJMUJE NINIEJSZE ZALECENIE:

1. Organy zajmujące się skargami, w szczególności organy państw członkowskich odpowiedzialne za ochronę konsumentów, organizacje konsumenckie, organy regulacyjne, alternatywne organy rozstrzygania sporów, biura skarg, niezależni rzecznicy praw obywatelskich powołani przez rządy krajowe, niezależni rzecznicy praw konsumenta powołani przez podmioty handlowe i branżowe jednostki regulacyjne, powinny stosować niniejsze zalecenie zgodnie z pkt 2–9 i ewentualnymi wymogami poufności, jakimi podlegają, w odniesieniu do wszystkich reklam komercyjnych kierowanych do konsumentów oraz w odniesieniu do umów sprzedaży i umów o świadczenie usług zawieranych między podmiotami handlowymi a konsumentami.
2. Do celów niniejszego zalecenia stosuje się poniższe definicje:

- a) „konsument” oznacza każdą osobę fizyczną działającą w celach, które nie mieszczą się w ramach jej działalności handlowej, gospodarczej, rzemieślniczej lub zawodowej;

⁽¹⁾ COM(2007) 99 wersja ostateczna.

⁽²⁾ Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1.

- b) „skarga konsumenta” oznacza wyrażenie przez konsumenta niezadowolenia z określonego podmiotu handlowego do organu zajmującego się skargami w związku z promocją, sprzedażą lub dostawą produktów lub usług, wykorzystaniem produktów lub usług, lub obsługą posprzedażną;
- c) „zapytanie konsumenta” oznacza prośbę o informację lub radę, inną niż skarga, wyrażoną przez konsumenta do organu zajmującego się skargami, dotyczącą promocji, sprzedaży lub dostawy produktów lub usług, wykorzystania produktów lub usług, lub obsługi posprzedażnej;
- d) „podmiot handlowy” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która w ramach promocji, sprzedaży lub dostawy produktów lub usług, wykonuje działalność handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub zawodową, oraz każdą osobę działającą w imieniu lub na rzecz podmiotu;
- e) „organ zajmujący się skargami” oznacza każdy organ odpowiedzialny za gromadzenie lub rozstrzyganie skarg konsumentów, albo udzielanie porad lub dostarczanie informacji konsumentom w związku ze skargami lub zapytaniami, który jest stroną trzecią względem konsumenta wnoszącego skargę lub zapytanie dotyczące podmiotu handlowego. Nie obejmuje ustanowionych przez podmioty handlowe mechanizmów rozstrzygnięcia skarg i zapytań konsumentów w bezpośrednich kontaktach z konsumentem, ani dostarczania usług rozstrzygnięcia skarg przez podmiot handlowy lub na jego rzecz.
3. Organy zajmujące się skargami gromadzą i rejestrują co najmniej następujące zalecane dane:
- a) podane poniżej informacje ogólne zgodnie z polami danych, wymienionymi w podsekcji I sekcji A załącznika w odniesieniu do skarg:
- (i) kraj konsumenta;
 - (ii) siedziba podmiotu handlowego;
 - (iii) nazwa organu zajmującego się skargami;
 - (iv) powód nawiązania kontaktu przez konsumenta, w tym rozróżnienie między skargą a zapytaniem;
 - (v) data otrzymania skargi lub zapytania;
 - (vi) sposób sprzedaży, z wyłączeniem podkategorii 61.1–61.15;
- b) informacje sektorowe zgodnie z sekcją B załącznika, co najmniej na poziomie 2 w odniesieniu do skarg;
- c) informacje o rodzaju skargi zgodnie z sekcją C załącznika, co najmniej na poziomie 1 w odniesieniu do skarg.
4. Organy zajmujące się skargami zachęca się do gromadzenia i rejestrowania następujących danych dodatkowych:
- a) informacje dotyczące metody sprzedaży, podkategorie 61.1–61.15 zgodnie z podsekcją I sekcji A załącznika w odniesieniu do skarg;
- b) podane poniżej informacje ogólne zgodnie z polami danych wymienionymi w podsekcji II sekcji A załącznika w odniesieniu do skarg:
- (i) sposób reklamowania;
 - (ii) sposób realizacji płatności;
 - (iii) nazwa podmiotu handlowego;
 - (iv) wartość transakcji;
 - (v) wartość straty poniesionej przez konsumenta;
- c) informacje o rodzaju skargi zgodnie z sekcją C załącznika, na poziomie 2 w odniesieniu do skarg;
- d) informacje dotyczące zapytań.
5. Organy zajmujące się skargami mogą gromadzić dodatkowe informacje, wykraczające poza poziomy opisane w pkt 3 i 4, pod warunkiem że są one spójne z polami danych opisanymi w tych punktach.
6. Organy zajmujące się skargami corocznie przekazują Komisji wszystkie dane, o których mowa w pkt 3. Dane przekazują się w miarę możliwości jak najszybciej po zakończeniu każdego roku kalendarzowego.
7. Organy zajmujące się skargami zachęca się do corocznego przekazywania Komisji wszystkich danych, o których mowa w pkt 4, z wyjątkiem „nazwy podmiotu handlowego”, o której mowa w pkt 4 lit. b) ppkt (iii). Dane przekazują się w miarę możliwości jak najszybciej po zakończeniu każdego roku kalendarzowego.
8. Organy zajmujące się skargami przekazują dane zgodnie z pkt 6 i 7 w taki sposób, aby można je było przypisać do każdej poszczególnej skargi, dając Komisji możliwość połączenia i opublikowania skarg od różnych organów zajmujących się skargami w sposób pozwalający na porównywanie wszystkich pól danych objętych niniejszym zaleceniem.

9. Ewentualne przetwarzanie danych osobowych powinno odbywać się zgodnie z krajowymi przepisami transponującymi dyrektywę 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych ⁽³⁾ lub z rozporządzeniem (WE) nr 45/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2000 r. o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe i o swobodnym przepływie takich danych ⁽⁴⁾, zależnie od przypadku. Zastosowanie ma zasada minimalizacji danych, tj. zasada przetwarzania jedynie tych danych, które są niezbędne dla celów zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (pkt 1 niniejszego zalecenia). Dane osobowe znajdujące się w skargach i zapytaniach konsumentów powinny być w miarę możliwości anonimizowane.

Sporządzono w Brukseli dnia 12 maja 2010 r.

W imieniu Komisji

John DALLI

Członek Komisji

⁽³⁾ Dz.U. L 281 z 23.11.1995, s. 31.

⁽⁴⁾ Dz.U. L 8 z 12.1.2001, s. 1.

ZAŁĄCZNIK

SEKCJA A

INFORMACJE OGÓLNE

Sekcja I, Dane i pola zalecane

1. Kraj konsumenta

Kraj zamieszkania konsumenta:

11 Belgia	22 Cypr	33 Słowenia
12 Bułgaria	23 Łotwa	34 Słowacja
13 Republika Czeska	24 Litwa	35 Finlandia
14 Dania	25 Luksemburg	36 Szwecja
15 Niemcy	26 Węgry	37 Zjednoczone Królestwo
16 Estonia	27 Malta	38 Islandia
17 Irlandia	28 Niderlandy	39 Liechtenstein
18 Grecja	29 Austria	40 Norwegia
19 Hiszpania	30 Polska	41 Szwajcaria
20 Francja	31 Portugalia	42 Inny
21 Włochy	32 Rumunia	43 Nieznany

2. Siedziba podmiotu handlowego ⁽¹⁾

Kraj, w którym podmiot handlowy ma swoją siedzibę:

11 Belgia	23 Łotwa	34 Słowacja
12 Bułgaria	24 Litwa	35 Finlandia
13 Republika Czeska	25 Luksemburg	36 Szwecja
14 Dania	26 Węgry	37 Zjednoczone Królestwo
15 Niemcy	27 Malta	38 Islandia
16 Estonia	28 Niderlandy	39 Liechtenstein
17 Irlandia	29 Austria	40 Norwegia
18 Grecja	30 Polska	41 Szwajcaria
19 Hiszpania	31 Portugalia	42 Inna
20 Francja	32 Rumunia	43 Nieznana
21 Włochy	33 Słowenia	44 Nie dotyczy
22 Cypr		

3. Nazwa organu zajmującego się skargami

31 Wolne pole tekstowe

4. Powód nawiązania kontaktu przez konsumenta

41 Skarga 42 Zapytanie

5. Data nawiązania kontaktu przez konsumenta

Data pierwszego zarejestrowania skargi lub zapytania przez organ zajmujący się skargami konsumentów:

51 RRRR – MM – DD

⁽¹⁾ W przypadku transportu lotniczego, zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów (Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1), właściwym krajem jest państwo członkowskie odpowiadające za wszystkie zdarzenia związane z lotami z portów lotniczych znajdujących się na jego terytorium oraz z lotami przewoźników unijnych z państw trzecich do takich portów.

6. Metoda sprzedaży

Metoda sprzedaży przy przeprowadzaniu transakcji:

61 Kontakt osobisty. Miejsce, w którym transakcja została przeprowadzona, w tym sklepy:

- 61.1 Supermarket, hipermarket
- 61.2 Dyskont
- 61.3 Dom handlowy
- 61.4 Sieciowy sklep detaliczny
- 61.5 Sklep detaliczny
- 61.6 Mały sklep
- 61.7 Sklep spożywczy, sklep nocny
- 61.8 Targ uliczny, sklep przy gospodarstwie rolnym
- 61.9 Stacja benzynowa
- 61.10 Biuro (w tym banki i inne instytucje finansowe)
- 61.11 Biuro podróży, agencja turystyczna
- 61.12 Szpital, klinika, gabinet lekarski
- 61.13 Szkoła
- 61.14 Tereny sportowe i rekreacyjne
- 61.15 Inny rodzaj miejsca

62 Sprzedaż na odległość (np. telefoniczna, pocztowa), z wyłączeniem e-handlu, handlu mobilnego i aukcji internetowych

63 E-handel, z wyłączeniem handlu mobilnego i aukcji internetowych

64 Handel mobilny

65 Targ, targi

66 Aukcja

67 Aukcja internetowa

68 Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa

69 Inna metoda sprzedaży

70 Nieznana

71 Nie dotyczy

Podsekcja II, Dane i pola dodatkowe**7. Sposób reklamowania**

Sposób reklamowania konsumentowi produktu lub usługi:

- 71 Kontakt osobisty
- 72 Rozmowa telefoniczna
- 73 Wiadomość tekstowa
- 74 Media audiowizualne (telewizja itd.)
- 75 Media drukowane (gazeta, broszura, ulotka itd.)

- 76 Internet (strona internetowa)
- 77 Poczta elektroniczna
- 78 Radio
- 79 Media zewnętrzne (reklamy stałe, np. billboardy lub reklamy ruchome, np. na pojazdach)
- 80 Inny
- 81 Nieznany
- 82 Nie dotyczy

8. Sposób realizacji płatności

Sposób realizacji płatności przy przeprowadzaniu transakcji:

- 81 Gotówka
- 82 Karta debetowa
- 83 Karta kredytowa
- 84 Czeki papierowe, papierowe kupony i papierowe czeki podróżne
- 85 Polecenie przelewu
- 86 Polecenie zapłaty
- 87 E-pieniądz
- 88 Usługa przekazu pieniężnego
- 89 Karta typu pre-paid
- 90 Płatność mobilna (np. SMS-em)
- 91 Inny
- 92 Nieznany
- 93 Nie dotyczy

9. Nazwa podmiotu handlowego

Nazwa podmiotu handlowego związanego ze skargą konsumenta:

- 91 Wolne pole tekstowe
- 92 Nieznana

10. Waluta

- | | | |
|---------|---------|-----------------|
| 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 Inna |
| 106 HUF | 112 GBP | 118 Nie dotyczy |

11. Wartość transakcji

W stosownych przypadkach, kwota zapłacona przez konsumenta za produkty lub usługi:

- 111 Kwota (podać jako liczbę całkowitą do dwóch miejsc po przecinku, np. 10,50)
- 112 Nieznana
- 113 Nie dotyczy

12. Wartość straty poniesionej przez konsumenta

W stosownych przypadkach, orientacyjna kwota straty pieniężnej zadeklarowana przez konsumenta:

- 121 Kwota (podać jako liczbę całkowitą do dwóch miejsc po przecinku, np. 10,50)
- 122 Nieznana
- 123 Nie dotyczy

SEKCJA B

INFORMACJE SEKTOROWE ⁽²⁾

Poziom 1 to na przykład 1 „Towary konsumpcyjne”, 2 „Ogólne usługi dla konsumentów”.

Poziom 2 to na przykład 1.1. „Artykuły żywnościowe – owoce i warzywa”, 1.2 „Artykuły żywnościowe – Mięso”.

Poziom 3 opisuje szczegółowo, co zawiera poziom 2, na przykład „świeże, chłodzone lub mrożone owoce”.

1. Dobra Konsumpcyjne

Opis / Definicja

1.1. Artykuły żywnościowe – Owoce i warzywa

Owoce

- owoce świeże, chłodzone lub mrożone,
- owoce suszone, skórki owocowe, jądra owoców, orzechy i nasiona jadalne,
- zakonserwowane przetwory owocowe i na bazie owoców.

Nie obejmuje: dżemów, marmolad, kompotów, galaretek, przecierów i past owocowych (1.5); części roślin konserwowanych w cukrze (1.5); soków owocowych i syropów (1.6).

Warzywa

- warzywa świeże, chłodzone, mrożone lub suszone uprawiane dla ich liści lub łodyg (szparagi, brokuły, kalafior, endywie, koper włoski, szpinak itd.), owocu (bakłażany, ogórki, cukinie, zielona papryka, dynia, pomidory itd.) oraz korzeni (buraki, marchew, cebula, pasternak, rzodkiew, rzepa itd.),
- świeże lub chłodzone ziemniaki lub inne warzywa bulwiaste (maniok, maranta, kasawa, słodkie ziemniaki itd.),
- zakonserwowane lub przetworzone warzywa i produkty na bazie warzyw,
- produkty warzyw bulwiastych (mąki, mączki, płatki, puree, chipsy i chrupki), w tym mrożone przetwory, takie jak ziemniaki w plasterkach.

Obejmuje: oliwki, czosnek, jadalne nasiona roślin strączkowych, słodką kukurydzę; pieczarki i inne grzyby jadalne.

Nie obejmuje: skrobi ziemniaczanej, tapioki, sago i innych skrobi (1.5); zup, rosółów i bulionów zawierających warzywa (1.5); ziół kuchennych (pietruszki zwyczajnej, rozmarynu lekarskiego, tymianku pospolitego itd.) oraz przypraw korzennych (pieprzu, pieprzu angielskiego, imbiru itd.) (1.5); soków owocowych i warzywnych (1.6).

1.2. Artykuły żywnościowe - mięso

Obejmuje:

- świeże, chłodzone lub mrożone mięso z:
 - bydła, trzody chlewnej, owiec i kóz,
 - drobiu (kurczaków, kaczek, gęsi, indyków, perliczek),
 - zajęcy, królików oraz zwierzyny i ptactwa łownego (antylop, saren, dzików, bażantów, głuszców, gołębi, przepiórek itd.),
 - koni, mułów, osłów, wielbłądów i tym podobnych,

⁽²⁾ Kategorie znajdujące się w tej sekcji oparte są na klasyfikacji spożycia indywidualnego według celu (COICOP), klasyfikacji referencyjnej publikowanej przez Departament Statystyki Organizacji Narodów Zjednoczonych i stosowanej przez wiele instytucji, w tym Komisję Europejską, OECD oraz ONZ do klasyfikacji konsumpcji indywidualnej według celu.

- świeże, chłodzone lub mrożone podroby jadalne,
- suszone, solone lub wędzone mięso i podroby jadalne (np. kielbasy, salami, boczek, szynka itd.),
- inne zakonserwowane lub przetworzone przetwory mięsne lub na bazie mięsa (mięso puszkowane, ekstrakty mięsne, soki mięsne, placki mięsne itd.).

Obejmuje: mięso i jadalne podroby ssaków morskich (np. fok) i zwierząt egzotycznych (kangura, strusia, aligatora itd.); zwierząt i drobiu zakupionego jako żywiec celem spożycia jako pokarm;

Nie obejmuje: słoniny i innych jadalnych tłuszczów zwierzęcych (1.5); zup, rosółów i bulionów zawierających mięso (1.5).

1.3. *Artykuły żywnościowe - pieczywo i zboża*

Obejmuje:

- ryż w każdej postaci,
- kukurydzę, pszenicę, jęczmień, owies zwyczajny, żyto i inne zboża w formie ziaren, mąki lub mączki,
- chleb i inne produkty piekarnicze (pieczywo chrupkie, suchary, tosty, herbatniki, pierniki, gofry, wafle, racuchy, babeczki, rogale, ciasta, tarty, paszteciki, zapiekanki, pizze itd.),
- mieszanki i surowe ciasta do sporządzania produktów piekarniczych,
- makarony i pizzę w każdej postaci,
- przetwory zbożowe (płatki kukurydziane, płatki owsiane itd.) oraz inne produkty zbożowe (słód, mączka słodowa, wyciąg ze słodu, skrobia ziemniaczana, tapioka, sago i inne skrobie),
- pozostałe rodzaje pieczywa i zbóż.

Obejmuje: produkty mączne sporządzone z mięsem, rybą, owocami morza, serem, warzywami lub owocami.

Nie obejmuje: pasztecików z mięsem i pasztecików z rybą (1.5), słodkiej kukurydzy (1.5).

1.4. *Artykuły żywnościowe - zdrowa żywność i substancje odżywcze*

Obejmuje:

- produkty żywnościowe, których etykietowanie, sposób prezentacji lub hasło reklamowe twierdzą, sugerują lub implikują, że: a) posiadają one szczególnie korzystne właściwości odżywcze lub b) istnieje związek między spożywaniem ich samych lub jednego z ich składników a stanem zdrowia lub c) ich spożywanie w istotnym stopniu zmniejsza ryzyko choroby.

1.5. *Artykuły żywnościowe - inne*

Obejmuje:

- ryby i skorupiaki,
- przetwory mleczne (mleko, ser i inne),
- jaja, produkty jajeczne,
- oleje, słoninę i inne jadalne tłuszcze zwierzęce i roślinne (masło, margaryna, oliwa z oliwek, olej jadalny),
- żywność dla niemowląt i dzieci,
- zioła kuchenne i przyprawy korzenne,
- orzechy i produkty z orzechów,
- zupy, sosy, rosoly i buliony zawierające mięso i warzywa,
- posiłki gotowe,
- dodatki do żywności,
- cukier, dżem, miód, czekoladę i słodycze,
- produkty dietetyczne,
- suplementy diety,
- inne rodzaje żywności niesklasyfikowane gdzie indziej.

1.6. *Napoje bezalkoholowe*

Sklasyfikowane tu napoje bezalkoholowe to napoje zakupione w sklepach, supermarketach i podobnych placówkach, z wyłączeniem napojów sklasyfikowanych w kategorii „Usługi w zakresie rekreacji”, np. napoje sprzedawane w hotelach i innych obiektach wypoczynkowych (6.1) oraz w restauracjach i barach (6.5).

Obejmuje:

- kawę, herbatę, kakao,
- wody mineralne,
- gazowane napoje bezalkoholowe,
- soki owocowe i warzywne,
- syropy, koncentraty.

Nie obejmuje: napojów bezalkoholowych sprzedawanych w takich placówkach, jak te objęte pozycją „Usługi w zakresie rekreacji”, np. w hotelach i innych obiektach wypoczynkowych (6.1) oraz w restauracjach i barach (6.5).

1.7. *Napoje alkoholowe*

Sklasyfikowane tu napoje obejmują napoje niskoalkoholowe lub bezalkoholowe, które przeważnie zawierają alkohol, takie jak piwo bezalkoholowe.

Obejmuje:

- wódki i likiery,
- wina,
- piwo.

Nie obejmuje: napojów alkoholowych sprzedawanych w takich placówkach, jak te objęte pozycją „Usługi w zakresie rekreacji”, np. w hotelach i innych obiektach wypoczynkowych (6.1) oraz w restauracjach i barach (6.5).

1.8. *Tytoń*

Obejmuje:

- papierosy; tytoń papierosowy (tytoń luzem) i bibułki papierosowe,
- cygara, tytoń fajkowy, tytoń do żucia lub tabakę,
- zapalniczki, paliwo do zapalniczek, papierośnice, gilotynki do cygar itd.

1.9. *Odzież (w tym odzież na miarę) i obuwie*

- materiały odzieżowe i artykuły odzieżowe męskie, damskie, dziecięce (3–13 lat) i niemowlęce (0–2 lat), gotowe i szyte na miarę, ze wszystkich materiałów (w tym skóry, futra, tworzywa sztucznego i gumy), codziennego użytku, sportowe lub robocze,
- wszelkie obuwie męskie, damskie, dziecięce (3–13 lat) i niemowlęce (0–2 lata), w tym obuwie sportowe codziennego użytku lub rekreacyjne (buty do biegania rekreacyjnego i wyczynowego, tenisa, koszykówki, żeglugi itd.),
- części obuwia,
- nici krawieckie, włóczki do robótek na drutach oraz akcesoria do wytwarzania odzieży, takie jak sprzączki, guziki, zatrzaski, zamki, wstążki, koronki, ozdoby itd.,
- torebki, portfele, portmonetki itd.

Nie obejmuje:

- tkanin dekoracyjnych (1.11),
- sportowej odzieży ochronnej, jak osłony na głowę, kamizelek ratunkowych, rękawic bokserskich, ochraniaczy na ciało, pasów itd.; specjalistycznego obuwia sportowego (buty narciarskie, buty piłkarskie, buty do golfa i inne podobne obuwie łączone z łyżwami, rolkami, kołkami, korkami itd.); ochraniaczy na golenie, ochraniaczy do gry w krykieta i innego podobnego sportowego sprzętu ochronnego (1.16),
- artykułów podróży: walizek, kufrów, toreb podróży (1.16),
- leczniczych artykułów pończoszniczych, takich jak rajstopy elastyczne; obuwia ortopedycznego (8.3).

1.10. Artykuły do bieżącego utrzymania domu i drobnych napraw

Obejmuje:

- materiały do majsterkowania,
- farby i pokrycia ściennie,
- płoty i wiaty,
- narzędzia elektryczne (np. wiertarka, piła łańcuchowa),
- narzędzia inne niż elektryczne,
- sprzęt i narzędzia ogrodnicze (inne niż elektryczne),
- kosiarki trawnikowe.

Nie obejmuje: sprzętu gospodarstwa domowego (1.12 lub 1.13).

1.11. Meble

Meble i artykuły wyposażenia wnętrz, meble ogrodowe. Dywany i inne pokrycia podłogi, tekstylia domowe, wyroby szklane, naczynia i sprzęty gospodarstwa domowego.

Obejmuje:

- łóżka, sofy, tapczany, stoły, krzesła, kredensy, komody i biblioteczki,
- sprzęt oświetleniowy, taki jak lampy sufitowe, lampy standardowe, lampy kuliste oraz lampki nocne,
- obrazy, rzeźby i inne dzieła sztuki,
- parawany, składane ścianki działowe oraz inne meble i instalacje,
- żaluzje,
- meble ogrodowe,
- lustra, świeczniki,
- tkaniny dekoracyjne, materiał na firany, firany, zasłony, markizy, zasłony drzwiowe oraz rolety tekstylne,
- bieliznę pościelową i stołową,
- inne tkaniny,
- dywany luzem, wykładziny, linoleum i inne podobne pokrycia podłogi,
- szkła, kryształy, ceramikę i porcelanę używane przy stole, w kuchni, łazience, toaletach, w biurze i jako dekoracja wnętrz,
- sztucce, talerze i srebrną zastawę stołową,
- nieelektryczne sprzęty kuchenne z wszelkich materiałów, takie jak garnki, rondle, szybkowary, patelnie, wagi kuchenne i inne podobne urządzenia mechaniczne,
- nieelektryczne artykuły gospodarstwa domowego z wszelkich materiałów, takie jak pojemniki na pieczywo, kawę, przyprawy itd., kosze na odpady, kosze na papier, kosze na pranie, deski do prasowania, skrzynki na listy, butelki do karmienia, termosy i torby-lodówki.

Nie obejmuje:

- urządzeń gospodarstwa domowego (1.12) lub (1.13),
- zegarków (1.26); termometrów ściennych i barometrów (1.26),
- mebli dla niemowląt, takich jak kołyski, krzeselka do karmienia, foteliki przenośne i wózki (1.27).

1.12. *Duże urządzenia gospodarstwa domowego (w tym odkurzacze i kuchenki mikrofalowe)*

Podstawowe, trwałe urządzenia gospodarstwa domowego, także elektryczne. Obejmuje dostawę, instalację i naprawę, stosownie do przypadku.

Obejmuje:

- kuchenki, piece, piekarniki i kuchenki mikrofalowe,
- lodówki, zamrażarki i lodówko-zamrażarki,
- pralki, suszarki, szafy suszące, zmywarki do naczyń, maszyny prasownicze i prasujące,
- urządzenia klimatyzacyjne, nawilżacze, piecyki grzewcze, piecyki wodne, przenośne urządzenia grzewcze, wentylatory i wyciągi,
- odkurzacze, parowe urządzenia czyszczące, urządzenia czyszczące do dywanów i urządzenia do szorowania, woskowania i polerowania podłóg,
- inne podstawowe urządzenia gospodarstwa domowego, takie jak sejfy, maszyny do szycia, maszyny dziewiar-skie, zmiękczacze wody itd.

1.13. *Małe urządzenia gospodarstwa domowego (w tym ekspresy do kawy, roboty kuchenne)*

Małe, o niedługiej żywotności, elektryczne urządzenia gospodarstwa domowego. Obejmuje dostawę, instalację i naprawę, stosownie do przypadku.

Obejmuje:

- roboty kuchenne, miksery, frytkownice,
- ekspresy do kawy, młynki do kawy,
- żelazka,
- tostery i grille, kuchenki elektryczne,
- wyciskarki do owoców,
- maszyny do lodów, sorbetów i jogurtów,
- wiatraki, koce elektryczne itd.

Nie obejmuje: małych nonelektrycznych artykułów gospodarstwa domowego i sprzętów kuchennych (1.11); urządzeń elektrycznych do higieny osobistej (1.24).

1.14. *Artykuły elektroniczne (inne niż sprzęt komputerowy lub rekreacyjny)*

Sprzęt do odbierania, zapisywania i odtwarzania dźwięku i obrazu (systemy audio i wideo); sprzęt fotograficzny i kinematograficzny oraz przyrządy optyczne; nośniki danych; obejmuje dostawę i naprawę, stosownie do przypadku.

Obejmuje:

- odtwarzacze i nagrywarki DVD,
- odtwarzacze wideo,
- telewizory,
- odtwarzacze CD, wieże HI-FI, inne nieprzenośne odtwarzacze,
- odtwarzacze CD, wieże HI-FI, inne przenośne odtwarzacze, odtwarzacze mp3,
- radia, zestawy radiowe, radioodbiorniki samochodowe (sprzedawane osobno), radia z zegarem, radia dwukierunkowe, amatorskie odbiorniki i nadajniki radiowe,
- aparaty fotograficzne,
- kamery wideo,
- sprzęt fotograficzny,
- płyty CD (czyste), płyty DVD (czyste),
- kasety audio i wideo (czyste),
- kalkulatory, w tym kalkulatory kieszonkowe,
- nienaświetlone filmy, rolki i dyski do użytku w fotografii lub kinematografii.

Nie obejmuje: programowania do gier wideo (1.16); konsoli lub komputerów do gier wideo podłączanych do telewizora (1.16), nagranych taśm, kaset, kaset wideo, dyskietek i płyt CD do magnetofonów szpulowych i kasetowych, magnetowidów i komputerów osobistych (1.16).

1.15. Sprzęt komputerowy

Sprzęt komputerowy to albo sprzęt przeznaczony do przetwarzania informacji i do komunikacji przy pomocy środków elektronicznych, włączając w to wysyłanie i odbieranie danych, albo sprzęt wykorzystujący elektroniczne przetwarzanie danych do wykrywania, pomiaru lub zapisywania zjawisk fizycznych lub kontrolowania procesów fizycznych; obejmuje dostawę, instalację i naprawę, stosownie do przypadku.

Obejmuje:

- komputery osobiste, komputery do samodzielnego złożenia i towarzyszące im akcesoria,
- drukarki i skanery,
- konsole do gier,
- przenośne odtwarzacze do gier,
- oprogramowanie komputerowe, uaktualnienia oprogramowania,
- laptopy, komputery przenośne i tablety,
- palmtopy i „inteligentne” telefony komórkowe,
- oprogramowanie (w postaci fizycznej lub w formie pliku do pobrania),
- aparaty telefoniczne komórkowe i stacjonarne, telefaksy, automatyczne sekretarki,
- modemy i dekodery,
- systemy GPS (globalny system lokalizacji).

Nie obejmuje: sprzętu do odbierania, zapisywania i odtwarzania dźwięku i obrazu (1.14); oprogramowania do gier wideo (1.16).

1.16. Artykuły rekreacyjne (wyposażenie sportowe, instrumenty muzyczne itd.)

Gry, zabawki i inne artykuły sportowe, hobbystyczne, kempingowe i wykorzystywane do rekreacji na świeżym powietrzu oraz naprawa takich artykułów. Obejmuje także trwałe artykuły rekreacyjne i zapisane nośniki danych (CD, DVD).

- nagrane taśmy, kasety, kasety wideo, dyskietki i płyty CD do magnetofonów szpulowych i kasetowych, magnetowidów i komputerów osobistych,
- gry karciane, szachy i tym podobne,
- wszelkiego rodzaju zabawki, w tym lalki, zabawki miękkie, samochodziki i kolejki, rowerki dwu- i trójkołowe, zestawy klocków, puzzle, plastelina, gry elektroniczne, maski, przebrania, dowcipne zabawki, drobne zabawki okazyjne, sztuczne ognie i race, girlandy i ozdoby choinkowe,
- rekwizyty filatelistyczne (używane lub opieczętowane znaczki, klasery itd.), inne artykuły kolekcjonerskie (monety, medale, minerały, okazy zoologiczne i botaniczne itd.) oraz inne narzędzia i artykuły hobbystyczne,
- sprzęt gimnastyczny, do ćwiczeń fizycznych i sprzęt sportowy, taki jak piłki, siatki, rakiety, kije, narty, kije golfowe, szable, tyczki, sztangi, dyski, ekspandery i inne przyrządy do ćwiczeń kulturystycznych,
- spadochrony i inny sprzęt lotniarski,
- lornetki, mikroskopy, teleskopy i kompasy,
- broń palna i amunicja myśliwska, sportowa oraz do ochrony własnej,
- wędki i inny sprzęt wędkarski,

- sprzęt plażowy oraz do gier na świeżym powietrzu, takich jak kręgle, krykiet, ringo, piłka siatkowa oraz nadmuchiwane pontony, tratwy i baseny,
- meble i sprzęt kempingowy, taki jak namioty i akcesoria, śpiwory, plecaki, materace dmuchane i pompki do materaców, kuchenki i opiekacze kempingowe,
- istotne artykuły do gier i sportowe, takie jak czółna, kajaki, deski windsurfingowe, sprzęt do nurkowania i wózki golfowe, lotnie i balony napełniane gorącym powietrzem,
- instrumenty muzyczne wszelkich rozmiarów, w tym elektroniczne instrumenty muzyczne, takie jak pianina i fortepiany, organy, skrzypce, gitary, perkusje, trąbki, klarnety, flety, harmonijki ustne itd.,
- stoły bilardowe, stoły pingpongowe, flipery, automaty do gier itd.,
- oprogramowanie do gier wideo; konsole i komputery do gier wideo podłączane do telewizora; kasyety i płyty CD z gramami wideo,
- specjalistyczne obuwie sportowe (buty narciarskie, buty piłkarskie, buty do golfa i inne podobne obuwie łączone z łyżwami, rolkami, kołkami, korkami itd.); ochronne nakrycia głowy dla sportowców; inna sportowa odzież ochronna, taka jak kamizelki ratunkowe, rękawice bokserskie, ochraniacze na ciało, ochraniacze na golenie i inny podobny sportowy sprzęt ochronny,
- artykuły podróżne: walizki, skrzynie, torby podróżne.

Nie obejmuje:

- mebli ogrodowych (1.11),
- pojazdów ciągniętych przez konie lub kuce wraz ze sprzętem zakupionym na potrzeby transportu indywidualnego (1.19),
- kasków dla motocyklistów i rowerzystów (1.20),
- koni i kuców (1.23).

1.17. Nowe samochody

Kategoria ta obejmuje nowe pojazdy zaprojektowane i wykonane do przewozu osób, mające nie więcej niż osiem siedzeń oprócz siedzenia kierowcy. Obejmuje nowe samochody silnikowe, samochody terenowe i samochody kombi.

Nie obejmuje: części zamiennych i akcesoriów (1.20); smarów (1.21); konserwacji, naprawy lub montażu (2.9).

1.18. Samochody używane

Kategoria ta obejmuje używane, silnikowe pojazdy kołowe stosowane do przewozu osób, tj. używane samochody silnikowe, furgonetki osobowe, samochody terenowe i samochody kombi.

Nie obejmuje: części zamiennych i akcesoriów (1.20); smarów (1.21); konserwacji, naprawy lub montażu (2.9).

1.19. Inne środki transportu osobistego

Obejmuje:

- nowe i używane motocykle, rowery, motorowery, skutery, quady oraz pojazdy ciągnięte przez zwierzęta,
- łodzie, silniki zewnętrzne, narty wodne, żagle, takielunek i nadbudówki,
- pojazdy ciągnięte przez konie lub kuce wraz ze sprzętem (uprzęże, uzdy, lejce, siodła itd.),
- furgonetki kempingowe, przyczepy i naczepy,
- samochody kempingowe, przyczepy kempingowe itd.,
- pojazdy śniegowe,
- przyczepy.

Nie obejmuje: wynajmu garaży lub miejsc parkingowych, jeżeli nie ma on związku z miejscem zamieszkania (5.6); infrastruktury, za korzystanie z której pobierana jest opłata (mosty, tunele, promy rejsowe, autostrady) oraz parkometrów (5.6); wynajmu samochodu z kierowcą lub bez (5.7), nauki jazdy (9.2).

1.20. Części zamienne i akcesoria dla pojazdów i innych środków transportu indywidualnego

Obejmuje:

- opony (nowe, używane lub wulkanizowane), węże, świece zapłonowe, akumulatory, amortyzatory, filtry, pompy i inne części zamienne przeznaczone do środków transportu indywidualnego,
- produkty przeznaczone specjalnie do czyszczenia i konserwacji środków transportu, takie jak farby, środki do czyszczenia elementów chromowanych, masy uszczelniające i produkty do polerowania karoserii;
- pokrowce na samochody, motocykle itd.,
- kaski dla motocyklistów i rowerzystów.

Nie obejmuje: radioodbiorników samochodowych sprzedawanych osobno (1.14); dziecięcych fotelików samochodowych (1.27); niespecyficznych produktów czyszczących i konserwujących, takich jak woda destylowana, gąbki gospodarskie, irchy, detergenty itd. (1.28); montażu części zamiennych i akcesoriów, mycia i polerowania karoserii (2.9).

1.21. Paliwa i smary dla pojazdów i innych środków transportu indywidualnego

Obejmuje:

- oleje, smary, płyny hamulcowe i przekładniowe, płyny chłodzące i dodatki,
- paliwa, takie jak olej napędowy, benzyna, gaz płynny (LPG), biopaliwa i mieszanki alkoholowe.

1.22. Książki, magazyny, gazety, przybory piśmiennicze (z wyjątkiem dostarczania poczty)

Obejmuje:

- książki, w tym atlasy, słowniki, encyklopedie, podręczniki, przewodniki oraz zapisy nutowe,
- gazety, magazyny i inne czasopisma,
- katalogi i materiały reklamowe,
- plakaty, karty pocztowe zwykłe i widokowe, kalendarze,
- kartki okolicznościowe i wizytówki,
- mapy i globusy,
- notesy, koperty, księgi rachunkowe, notatniki, pamiętniki itd.,
- pióra, ołówki, wieczne pióra, długopisy, flamastry, atrament, gumki do mazania, temperówki itd.,
- szablony, kalka maszynowa, taśmy do maszyn do pisania, poduszki do stempli, korektory itd.,
- dziurkacze do papieru, przecinaki do papieru, nożyce do papieru, kleje biurowe i taśmy klejące, zszywacze i zszywki, spinacze do papieru, pinezki itd.,
- materiały kreslarskie i malarskie, takie jak sztalugi, papier, tektura, farby, kredki, pastele i pędzle,
- materiały edukacyjne, takie jak zeszyty ćwiczeń, suwaki logarytmiczne, przyrządy do geometrii, tabliczki, kreda i piórniki.

Nie obejmuje: klaserów na znaczki (1.16); dostarczania poczty, ofrankowanych pocztówek i radiotelegramów (4.1).

1.23. Zwierzęta domowe i artykuły dla zwierząt domowych

Obejmuje:

- zwierzęta domowe, karmę dla zwierząt domowych, produkty weterynaryjne i pielęgnacyjne dla zwierząt domowych, obroże, smycze, budy, klatki dla ptaków, akwaria na ryby itd.,
- konie i kuce.

Nie obejmuje: usług związanych ze zwierzętami domowymi (2.13).

1.24. Urządzenia elektryczne do higieny osobistej

Obejmuje:

- golarki elektryczne i maszynki do włosów, suszarki ręczne i kapturowe, lokówki elektryczne i grzebienie fryzujące, lampy słoneczne, elektryczne szczoteczki do zębów i inne urządzenia elektryczne do higieny jamy ustnej itd.

1.25. Kosmetyki i artykuły toaletowe do higieny osobistej

Obejmuje:

- artykuły do higieny osobistej: mydło toaletowe, mydło lecznicze, olejek i mleczko do zmywania twarzy, mydło do golenia, krem i pianka do golenia, pasta do zębów itd.,
- środki pielęgnacji, na przykład: lakier do paznokci, produkty do makijażu i zmywania makijażu, płyn do włosów, produkty po goleniu, produkty do opalania, perfumy i wody toaletowe, dezodoranty, produkty kąpielowe itd.,
- inne niż elektryczne urządzenia do higieny osobistej, na przykład: maszynki do golenia i do podcinania włosów oraz ich ostrza, nożyczki, grzebień, pędzle do golenia, szczotki do włosów, szczoteczki do zębów, szczoteczki do paznokci, wagi itd.,
- inne artykuły do higieny osobistej, na przykład: chusteczki papierowe, wata, waciki, gąbki itd.

1.26. Biżuteria, srebra, zegary, zegarki i akcesoria

Obejmuje:

- kamienie i metale szlachetne oraz biżuterię wykonaną z takich kamieni i metali,
- wyroby ze srebra i złota,
- spinki do mankietów, szpilki do krawatów,
- zegary, zegarki, stopery, budziki, zegarki podróżne,
- okulary przeciwsłoneczne,
- parasole przeciwdeszczowe i parasolki przeciwsłoneczne, wachlarze, breloczki do kluczy,
- termometry ściennie i barometry.

Nie obejmuje: pojemników do przenoszenia rzeczy osobistych, aktówek, torebek damskich, portfeli, portmonetek itd. (1.9); radioodbiorników z zegarem (1.14).

1.27. Artykuły do pielęgnacji niemowląt i dzieci

Obejmuje:

- wózki dziecięce, głębokie i spacerowe,
- produkty do pielęgnacji dzieci (np. pieluchy, butelki do karmienia),
- foteliki przenośne,
- kołyski,
- krzeselka do karmienia,
- dziecięce łóżeczka i foteliki samochodowe,
- nosidełka noszone z przodu i z tyłu.

Nie obejmuje: żywności dla niemowląt (1.5), odzieży niemowlęcej (1.9).

1.28. Środki czyszczące i konserwujące, artykuły do sprzątania i nietrwałe artykuły gospodarstwa domowego

Obejmuje:

- produkty do czyszczenia i konserwacji, takie jak proszki do prania, płyny do mycia, detergenty, płyny do płukania, odżywki, woski, pasty do polerowania, barwniki, środki odkażające, środki owadobójcze, środki grzybobójcze i wodę destylowaną,
- artykuły do sprzątania, takie jak miotły, szczotki do szorowania, szufelki, miotłki do kurzu, suche ściereczki, ścierki, gąbki, zmywaki,
- produkty papierowe, takie jak filtry, obrusy i serwetki, ręczniki papierowe, torebki do odkurzaczy i tekturowa zastawa stołowa, w tym folia aluminiowa oraz plastikowe torby na śmieci,
- inne nietrwałe artykuły gospodarstwa domowego, takie jak zapalniczki, świeczki, knoty do lamp, spirytus denaturowany, szpilki i igły, gwoździe, śruby, podkładki, wkręty, nakrętki, kleje i taśma klejąca do użytku domowego, nici i rękawiczki gumowe,
- pasty, kremy i inne produkty do czyszczenia obuwia.

Nie obejmuje: papierowych chusteczek, mydła, gąbek i innych produktów do higieny osobistej (1.25).

2. Usługi ogólne dla konsumentów

Opis/Definicja

2.1. Usługi związane z obsługą rynku nieruchomości

Obejmuje:

- usługi agentów nieruchomości, zarządców majątku i agentów najmu,
- wycenę domów, usługi przeniesienia tytułu własności i powiązane usługi,
- transakcje sprzedaży nowych lub istniejących domów,
- sprzedaż gruntu.

2.2. Budowa nowych domów

Obejmuje:

- budowę nowych domów.

2.3. Usługi w zakresie bieżącego utrzymania domu i drobnych napraw

Bieżące utrzymanie, konserwacja i naprawy domowe.

Obejmuje:

- kładzenie dachów,
- usługi dekoratorskie, kładzenie podłóg, usługi stolarskie, malowanie, pokrywanie ścian,
- usługi hydrauliczne,
- ogrzewanie centralne,
- usługi i instalacje elektryczne,
- kładzenie cegieł,
- kładzenie płytek,
- usługi ogrodników, asfaltowanie i układanie kostki brukowej,
- montowanie kuchni i łazienek,
- izolacje,
- alarmy przeciwwłamaniowe,
- kładzenie izolacji przeciw wilgoci,
- panele słoneczne, instalacja i konserwacja turbin wiatrowych,
- instalacje kanalizacyjne,
- usługi i naprawy kominiarskie,
- wymiana okien i drzwi,
- usługi związane z utrzymaniem basenu,
- pozostałe usługi w zakresie bieżącego utrzymania domu i drobnych napraw.

Nie obejmuje: zakupu artykułów do utrzymania domu i drobnych napraw niezależnie od świadczonych usług (1.10); pracy i usług związanych z budowaniem nowych domów (2.2).

2.4. Przeprowadzki i przechowywanie

Obejmuje:

- obsługę przeprowadzek,
- tymczasowe przechowywanie wyposażenia domu,
- wysyłkę i transport.

2.5. *Usługi w zakresie sprzątania domu*

Obejmuje:

- sprzątanie domu,
- mycie okien,
- czyszczenie dywanów,
- dezynfekcję, dezynsekcję, deratyzację,
- wywóz i usuwanie śmieci.

Nie obejmuje: środków czyszczących (1.28).

2.6. *Usługi w zakresie pielęgnacji*

Obejmuje:

- salony fryzjerskie, damskie i męskie, zakłady kosmetyczne,
- pielęgnację włosów, zabiegi kosmetyczne,
- solaria,
- ośrodki i kluby dietetyczne,
- łaźnie tureckie, spa, sauny, solaria itd.,
- pielęgnację ciała,
- tatuaże i piercing.

Nie obejmuje: klubów fitness (6.6).

2.7. *Czyszczenie, naprawa i wypożyczanie odzieży i obuwia*

Obejmuje:

- czyszczenie chemiczne, pranie, prasowanie i farbowanie odzieży,
- cerowanie, naprawianie, poprawianie i przerabianie odzieży,
- naprawę ubrań (w tym ubrań szytych na miarę),
- naprawę i czyszczenie obuwia,
- wypożyczanie odzieży,
- wypożyczanie obuwia,
- naprawę lub wypożyczanie specjalistycznego obuwia sportowego (butów narciarskich, butów piłkarskich, butów do golfa i innego podobnego obuwia łączonego z łyżwami, rolkami, kołkami, korkami itd.).

Nie obejmuje: nowej odzieży i szycia nowej odzieży (1.9).

2.8. *Usługi w zakresie pomocy, badań i pośrednictwa*

Obejmuje:

- usługi w zakresie rekrutacji,
- usługi szkoleniowe,
- agencje organizacji imprez,
- agencje pośrednictwa pracy,
- usługi świadczone na rzecz rodzin w zakresie doradztwa, poradnictwa, arbitrażu i pomocy,
- inne usługi w zakresie pomocy, badań i pośrednictwa.

2.9. *Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu*

Usługi w zakresie konserwacji i naprawy środków transportu indywidualnego.

Obejmuje:

- montaż części i akcesoriów,
- mycie i polerowanie,
- wyważanie kół, przeglądy techniczne, usługi holownicze, wymianę oleju,
- smarowanie i mycie samochodów,
- pomoc drogową.

Nie obejmuje artykułów stosowanych jako część usługi: części zamiennych i akcesoriów (1.20); paliw i smarów (2.21).

2.10. *Usługi prawne i księgowość*

Obejmuje:

- usługi notarialne,
- prawników,
- porady prawne i inne indywidualne usługi prawne,
- księgowych,
- doradców podatkowych,
- audytorów.

2.11. *Usługi pogrzebowe*

Wszystkie usługi związane z ceremonią pogrzebową. Obejmuje transport zmarłego na miejsce pochówku lub nabożeństwa żałobnego.

2.12. *Opieka nad dziećmi*

Dofinansowywane i prywatne ośrodki dziennej opieki nad dziećmi i inne ośrodki opieki nad dziećmi; obejmuje usługi opieki nad dziećmi świadczone w domu, takie jak pomoc w nauce i opiekunki do dzieci.

2.13. *Usługi związane ze zwierzętami domowymi*

Usługi weterynaryjne i inne usługi związane ze zwierzętami domowymi, na przykład budy i hotele dla zwierząt.

Nie obejmuje: zwierząt domowych i artykułów dla zwierząt domowych (1.23).

3. Usługi finansowe

Opis/Definicja

3.1. *Usługi finansowe – rachunki bieżące i usługi płatnicze*

Dotyczy usług płatniczych i usług związanych z rachunkiem bieżącym, z którego można szybko pobierać pieniądze i do którego ma się łatwy dostęp.

Obejmuje:

- kredyt w rachunku bieżącym,
- bankowość osobistą, internetową, telefoniczną i mobilną w kontekście rachunków bieżących,
- przeprowadzanie transakcji płatniczych przy pomocy karty debetowej,
- usługi płatnicze, takie jak e-pieniądz.

3.2. *Usługi finansowe – kredyty (z wyjątkiem kredytów hipotecznych i pożyczek mieszkaniowych)*

Dotyczy usług związanych z pożyczaniem pieniędzy; kwoty takiej pożyczki dotyczy szczególnie obowiązek spłaty.

Obejmuje:

- pożyczki,
- przeprowadzanie transakcji płatniczych przy pomocy karty kredytowej, której środki pochodzą z linii kredytowej dla użytkownika usług płatniczych, w tym z kredytu odnawialnego,

— kredyty konsumenckie udzielane przez podmioty detaliczne i w postaci kart sklepowych.

Nie obejmuje: kredytu w rachunku bieżącym (3.1), kredytów hipotecznych i pożyczek mieszkaniowych (3.3).

3.3. *Usługi finansowe – kredyty hipoteczne i pożyczki mieszkaniowe*

Dotyczy usług związanych z przeniesieniem przez konsumenta udziału w nieruchomości lub gruncie w zamian za pożyczanie pieniędzy.

3.4. *Usługi finansowe – oszczędności*

Usługi związane z rachunkami oszczędnościowymi. Jest to rachunek podlegający oprocentowaniu, z którego nie można korzystać bezpośrednio.

Nie obejmuje: programów inwestycyjnych, emerytalnych ani programów oszczędnościowych związanych z papierami wartościowymi (3.6).

3.5. *Usługi finansowe – inne*

Inne usługi finansowe, takie jak przelewy pieniężne między konsumentami oraz wymiana walut.

3.6. *Inwestycje, emerytury i papiery wartościowe*

Usługi związane z inwestycjami w obligacje, papiery wartościowe i inne aktywa finansowe, w tym instrumenty finansowe i produkty inwestycyjne, takie jak fundusze oferowane za pośrednictwem banków, firm inwestycyjnych i innych podmiotów świadczących usługi finansowe.

Obejmuje:

- indywidualne fundusze emerytalne,
- inwestycje pakietowe (w tym umowy ubezpieczeniowe, których głównym celem jest inwestowanie, takie jak umowy o ubezpieczenie na życie wyrażone w jednostkach przeliczeniowych lub indeksowanych, ale z wyłączeniem produktów sklasyfikowanych w kategorii 3.11),
- usługi zarządzania portfelem i aktywami inwestycyjnymi,
- dozór lub ochronę,
- składanie zamówień w imieniu klientów (usługi brokerskie) w związku z aktywami finansowymi i instrumentami pochodnymi,
- bankowość elektroniczną, telefoniczną i mobilną związaną z inwestycjami, emeryturami i papierami wartościowymi,
- usługi doradcze, w tym porady inwestycyjne i planowanie finansowe.

Nie obejmuje: produktów ubezpieczenia na życie objętych dyrektywą 2002/83/WE Parlamentu Europejskiego i Rady ⁽³⁾ (3.11).

3.7. *Ubezpieczenie inne niż na życie – dom i nieruchomości*

Usługi ubezpieczenia innego niż na życie w związku z mieszkaniem. Opłaty za usługi w zakresie ubezpieczenia od wielokrotnego ryzyka powinny być sklasyfikowane w oparciu o koszt ryzyka głównego, jeśli nie można przyporządkować tych opłat różnym uwzględnionym kategoriom ryzyka.

Obejmuje: opłaty za usługi wnoszone przez właścicieli-mieszkańców oraz lokatorów w związku z zazwyczaj wykupywanymi przez lokatorów rodzajami ubezpieczenia: od ognia, wybuchu, burzy, żywiołów naturalnych innych niż burza, kradzieży, zalania itd.

Nie obejmuje: opłat za usługi wnoszonych przez właścicieli-mieszkańców w związku z rodzajami ubezpieczeń zazwyczaj wykupywanymi przez właścicieli lokalu; ubezpieczenia transportu (3.8).

3.8. *Ubezpieczenie inne niż na życie – transport*

Obejmuje:

- ubezpieczenie na podstawie umowy dotyczące korzystania ze środków transportu indywidualnego, takich jak lądowe pojazdy silnikowe, łodzie, statki lub statki powietrzne,
- wszelkie uszkodzenia lądowych pojazdów silnikowych, łodzi, statków lub statków powietrznych albo ich utratę,
- wszelkie uszkodzenia artykułów przewożonych niewymienionych powyżej albo ich utratę.

3.9. *Ubezpieczenie inne niż na życie – podróże*

Obejmuje:

- ubezpieczenie związane z podróżowaniem, takie jak: ubezpieczenie od opóźnienia i odwołania lotów, utraty bagażu i kosztów leczenia.

⁽³⁾ Dz.U. L 345 z 19.12.2002, s. 1.

3.10. *Ubezpieczenie inne niż na życie – zdrowotne, od nieszczęśliwych wypadków i inne*

Obejmuje:

- stałe ubezpieczenie zdrowotne,
- ubezpieczenie dodatkowe (ubezpieczenie na wypadek uszkodzenia ciała i niepełnosprawności w wyniku wypadku lub choroby),
- ubezpieczenie kredytu, gwarancja ubezpieczeniowa, ubezpieczenie na wypadek straty finansowej, wydatki prawnicze,
- wszelkie inne rodzaje ubezpieczenia niewymienione powyżej lub niesklasyfikowane w kategoriach „Dom i nieruchomości” (3.7), „Transport” (3.8), „Podróże” (3.9) i „Życie” (3.11).

3.11. *Ubezpieczenie na życie*

Ta kategoria obejmuje następujące rodzaje ubezpieczenia na podstawie umowy:

- ubezpieczenie na życie (obejmujące ubezpieczenie na dożycie tylko do określonego wieku, ubezpieczenie tylko na wypadek śmierci, ubezpieczenie na dożycie do określonego wieku lub na wypadek przedwczesnej śmierci, ubezpieczenie na życie ze zwrotem składki, z wyjątkiem sytuacji, kiedy głównym celem produktów ubezpieczeniowych jest inwestowanie).

Nie obejmuje: produktów ubezpieczenia na życie, których głównym celem jest inwestowanie, takich jak umowy o ubezpieczenie na życie wyrażone w jednostkach przeliczeniowych lub indeksowanych (3.6).

4. Usługi pocztowe i komunikacja elektroniczna

Opis/Definicja

Obejmuje: usługi przesyłania i transmisji głosu, obrazu i danych; sektor ten nie obejmuje dóbr konsumpcyjnych, takich jak telewizory i telefony komórkowe.

4.1. *Usługi pocztowe i kurierskie*

Dostarczanie listów, kartek pocztowych i paczek; obejmuje usługi świadczone przez firmy pocztowe i prywatne przedsiębiorstwa.

Obejmuje:

- korespondencję,
- paczki,
- pocztę ekspresową,
- publikacje okresowe,
- przesyłki reklamowe,
- wydawanie i sprzedaż znaczków pocztowych,
- usługi telexowe,
- usługi kurierskie.

Nie obejmuje: usług finansowych świadczonych przez urzędy pocztowe (3).

4.2. *Usługi telefonii stacjonarnej*

Obejmuje:

- usługi telefonii głosowej,
- podłączenie prywatnego sprzętu telefonicznego,
- rozmowy telefoniczne z linii prywatnej lub publicznej (publiczna budka telefoniczna, kabina w urzędzie pocztowym itd.),
- usługi radiotelefoniczne, radiotelegraficzne i radioteleksowe,
- usługi telefonii stacjonarnej oferowane jako część pakietu.

Nie obejmuje: telefonów stacjonarnych (1.15), funkcji telefaksu i automatycznej sekretarki dostępnych w komputerach osobistych (1.15), stałego dostępu do Internetu (4.4), rozmów telefonicznych z ośrodków rekreacyjnych, takich jak hotele i inne obiekty wypoczynkowe (6.1) oraz z restauracji i barów (6.5).

4.3. Usługi telefonii komórkowej

Ta kategoria obejmuje telefonię komórkową i satelitarną.

Obejmuje:

- usługi telefonii głosowej,
- subskrypcje,
- usługi poczty głosowej,
- usługi roamingu,
- transmisję danych przy pomocy telefonu komórkowego,
- wiadomości tekstowe (SMS-y),
- wiadomości multimedialne (MMS-y),
- usługi telefonii komórkowej oferowane jako część pakietu.

Nie obejmuje: telefonów komórkowych (1.15), dzwonek do telefonów (4.6), kart typu pre-paid (4.6) i mobilnego dostępu do Internetu (4.4).

4.4. Usługi internetowe

Obejmuje:

- stały dostęp do Internetu,
- mobilny dostęp do Internetu (Internet bezprzewodowy dostępny przy użyciu laptopów, komputerów przenośnych, telefonów komórkowych lub innych podobnych urządzeń),
- internetowe portale społecznościowe,
- inne usługi internetowe, np. czaty,
- serwisy wiadomości,
- usługi w zakresie nazw domen,
- usługi w zakresie telewizji na życzenie,
- usługi w zakresie kont poczty elektronicznej,
- usługi internetowe oferowane jako część pakietu.

Nie obejmuje: modemów ani dekodów (1.15).

4.5. Usługi telewizyjne

Ta kategoria obejmuje abonament telewizji cyfrowej i naziemnej oraz powiązane usługi w zakresie dostarczania sygnału telewizyjnego przez kabel, drogą satelitarną lub inną.

Obejmuje:

- podłączenie modemu,
- telewizję wysokiej rozdzielczości,
- telewizję na życzenie,
- „blokady rodzicielską”,
- programy telewizyjne,
- reklamy,
- usługi telewizyjne oferowane jako część pakietu.

Nie obejmuje: modemów ani dekodów (1.15).

4.6. Inne usługi komunikacyjne

Obejmuje:

- karty telefoniczne typu pre-paid,
- telefonię internetową (VoIP),

- telefony publiczne,
- usługi o podwyższonej opłacie (PRS),
- aplikacje do telefonów komórkowych (np. dzwonki, gry),
- usługi telefoniczne przez Internet.

5. Usługi transportowe

Opis/Definicja

Obejmuje transport publiczny i prywatny oraz usługi powiązane.

5.1. *Tramwaje, autobusy, metro*

Transport osób i grup osób oraz bagażu tramwajem, autobusem i metrem.

5.2. *Koleje*

Transport osób i grup osób oraz bagażu koleją.

Obejmuje: transport pojazdów prywatnych.

5.3. *Linie lotnicze*

Transport osób i grup osób oraz bagażu samolotem lub helikopterem.

5.4. *Taksówki*

Transport osób i grup osób oraz bagażu taksówką lub wynajętym samochodem z kierowcą.

5.5. *Transport morski, rzeczny i pozostały transport wodny*

Transport osób i grup osób oraz bagażu statkiem, łodzią, promem, poduszkowcem oraz wodolotem. Obejmuje rejsy wycieczkowe oraz transport pojazdów prywatnych drogą wodną.

5.6. *Usługi w zakresie infrastruktury transportowej*

Obejmuje:

- usługi parkingowe i parkometry,
- infrastrukturę, za korzystanie z której pobierana jest opłata,
- stacje kolejowe i autobusowe,
- porty,
- porty lotnicze,
- wyciągi narciarskie,
- tramwaje linowe,
- kolejki linowe.

5.7. *Usługi w zakresie wypożyczenia*

Obejmuje:

- wynajem samochodów,
- wynajem motocykli,
- wynajem ciężarówek,
- wynajem przyczep kempingowych,
- wynajem rowerów,
- wynajem łodzi,
- wspólne użytkowanie samochodów,
- inne usługi związane z wypożyczeniem.

6. Usługi w zakresie rekreacji

Opis/Definicja

Obejmuje: produkty i usługi związane z rekreacją i kulturą.

6.1. *Hotele i inne obiekty wypoczynkowe*

Zakwaterowanie i inne usługi (np. catering):

- w hotelach, pensjonatach, motelach, zajazdach oraz zakładach oferujących nocleg ze śniadaniem,
- w wioskach wakacyjnych i ośrodkach wypoczynkowych, na kempingach dla namiotów i przyczep, w schroniskach młodzieżowych i górskich,
- w hostelach,
- wynajem mieszkań, willi i podobnych na okres wakacji.

Obejmuje: bagażowych, rozmowy telefoniczne wykonywane w hotelach i innych obiektach wypoczynkowych.

6.2. *Wycieczki zorganizowane*

Obejmuje zorganizowane pakiety turystyczne, łączące co najmniej dwa z następujących: a) transport, b) zakwaterowanie, c) inne usługi turystyczne niezwiązane z transportem lub zakwaterowaniem, stanowiące znaczącą część pakietu turystycznego.

6.3. *Usługi agencji podróży*

Usługi świadczone przez agencje podróży.

6.4. *Użytkowanie nieruchomości w oznaczonym czasie i usługi podobne*

Obejmuje:

- usługi typu timeshare (podmioty handlowe oferujące prawo do spędzenia określonego czasu, np. jednego lub więcej tygodni, w obiekcie wakacyjnym, w określonej lub podlegającej określeniu porze roku, przez okres trzech lub więcej lat),
- odsprzedaż,
- wymianę,
- umowy o timeshare ze zwrotem kosztów,
- długoterminowe umowy wakacyjne,
- kluby wakacyjne (zniżkowe).

6.5. *Restauracje i bary*

Obsługa gastronomiczna (w tym posiłki, przekąski, napoje i zakąski) zapewniana przez restauracje, kawiarnie, bufety, bary, puby, herbaciarnie, stołówki, kluby nocne lub dyskoteki, restauracje sprzedające na wynos, obnośna sprzedaż żywności itd., w tym usługi świadczone:

- w miejscach świadczących usługi rekreacyjne, kulturalne, sportowe lub rozrywkowe: teatry, kina, stadiony sportowe, pływalnie, kompleksy sportowe, muzea, galerie sztuki, kluby nocne, dyskoteki itd.,
- w transporcie publicznym (autokary, pociągi, łodzie, samoloty itd.), jeżeli są świadczone przez niezależny podmiot,
- w obiektach prywatnych, takich jak stołówki pracownicze i biurowe, stołówki w szkołach i na uniwersytetach oraz w innych placówkach oświatowych.

Obejmuje także:

- sprzedaż gotowych dań przez restauracje do spożycia poza lokalem,
- sprzedaż gotowych dań przez podmioty zapewniające obsługę gastronomiczną, odbieranych przez klientów lub dostarczanych do domu klienta.

Obejmuje: napiwki, rozmowy telefoniczne wykonywane w restauracjach i barach.

Nie obejmuje: tytoniu (1.8).

6.6. *Usługi związane ze sportem i hobby*

Obejmuje:

- stadiony sportowe, tory wyścigów konnych, tory wyścigów motorowych, tory kolarskie itd., lodowiska, pływalnie, pola golfowe, hale sportowe, kluby fitness, korty tenisowe, korty do gry w squasha i kręgielnie, karuzele, huśtawki i inne sprzęty znajdujące się na placach zabaw, flipery i inne gry dla dorosłych, oprócz gier losowych, trasy narciarskie,

- wypożyczanie sprzętu i urządzeń sportowych i rekreacyjnych, takich jak samoloty, łodzie, konie, sprzęt narciarski i kempingowy,
- pozaszkolne indywidualne lub grupowe lekcje nauki gry w brydża, szachy, aerobiku, tańca, muzyki, jazdy na łyżwach, jazdy na nartach, pływania i inne rozrywki,
- usługi przewodników górskich, przewodników wycieczek itd.,
- usługi w zakresie pomocy nawigacyjnej w żegludze,
- wynajem specjalistycznego obuwia sportowego (butów narciarskich, butów piłkarskich, butów do golfa i innego podobnego obuwia łączonego z łyżwami, rolkami, kołkami, korkami itd.).

Nie obejmuje: obsługi gastronomicznej i innych usług zapewnianych przez niezależne restauracje i bary (6.5).

6.7. Usługi w zakresie kultury i rozrywki

Obejmuje:

- kina, teatry, opery, sale koncertowe, teatry rewiowe, cyrki, spektakle „światło i dźwięk”,
- muzea, biblioteki, galerie sztuki, wystawy,
- pomniki historyczne, parki narodowe, ogrody botaniczne i zoologiczne, akwaria, wypożyczalnie sprzętu i akcesoriów kulturalnych, takich jak telewizory, kasety wideo itd.,
- wesołe miasteczka i parki rozrywki,
- wydarzenia sportowe,
- sprzedaż biletów,
- świadczone na prywatny użytek usługi muzyków, clownów, artystów rozrywkowych.

6.8. Zakłady, loterie

Zakład to postawienie pieniędzy lub przedmiotu o wartości materialnej na wydarzenie o niepewnym wyniku w celu wygrania dodatkowych pieniędzy lub przedmiotów materialnych.

Obejmuje:

- usługi związane z zakładami wzajemnymi,
- loterie,
- kasyna,
- zakłady przez Internet lub telefon komórkowy.

Inne gry losowe.

6.9. Inne usługi w zakresie rekreacji

7. Sektor energetyczny i wodny

Opis/Termin i definicja

Obejmuje: produkty i usługi związane ze źródłami wody, energii elektrycznej, gazu lub innymi źródłami energii.

7.1. Woda

Obejmuje:

- dostawy wody,
- usługi powiązane, jak wynajem liczników, odczyt liczników, opłaty stałe itd.,
- odprowadzanie i usuwanie ścieków.

Nie obejmuje: wody pitnej sprzedawanej w butelkach lub pojemnikach (1.6); ciepłej wody i pary nabywanej od komunalnych elektrociepłowni (7.4).

7.2. Elektryczność

Obejmuje:

- dostawy energii elektrycznej,
- usługi powiązane, jak wynajem liczników, odczyt liczników, opłaty stałe itd.,

7.3. Gaz

Ta kategoria dotyczy gazu dostarczanego regulowaną siecią gazociągową.

Obejmuje:

- gaz miejski i gaz ziemny,
- usługi powiązane, jak wynajem liczników, odczyt liczników, pojemniki do przechowywania, opłaty stałe itd.

7.4. *Inne źródła energii*

Obejmuje:

- gospodarskie oleje opałowe i oświetleniowe,
- paliwa stałe, w tym, między innymi, węgiel, węgiel drzewny, koks, brykiety, drewno opałowe, wióry drewniane, granulki, torf i podobne, ziarno,
- węglowodory ciekłe (butan, propan itd.),
- ciepłą wodę i parę nabywaną od elektrociepłowni,
- komunalne sieci grzewcze i chłodnicze,
- ogrzewanie geotermalne,
- gaz ziemny dostarczany lokalnie nieregulowaną siecią gazociągową.

Obejmuje: usługi powiązane, jak wynajem liczników, odczyt liczników, opłaty stałe, lód wykorzystywany do chłodzenia i mrożenia.

Nie obejmuje: paliw i smarów dla pojazdów i innych środków transportu indywidualnego (1.21).

8. **Zdrowie**

Opis/Termin i definicja

Obejmuje: produkty i usługi związane z opieką zdrowotną.

8.1. *Leki na receptę*

Obejmuje:

- leki kupowane na receptę i stosowane przez ludzi w celach zdrowotnych, takich jak leczenie, łagodzenie objawów lub zapobieganie chorobom,
- leki medycyny alternatywnej sprzedawane na receptę.

Nie obejmuje: produktów weterynaryjnych (1.23); artykułów do higieny osobistej, takich jak mydła lecznicze (1.25).

8.2. *Leki bez recepty*

Obejmuje:

- leki kupowane bez recepty i stosowane przez ludzi w celach zdrowotnych, takich jak leczenie, łagodzenie objawów lub zapobieganie chorobom,
- leki medycyny alternatywnej sprzedawane bez recepty.

8.3. *Wyroby medyczne i inny sprzęt pomocniczo-rehabilitacyjny stosowany przez pacjentów*

Ten sprzęt i wyroby przeznaczone są do kompensowania lub łagodzenia urazów lub niepełnosprawności.

Obejmuje:

- pomoce wzrokowe, okulary korekcyjne i soczewki kontaktowe,
- buty ortopedyczne,
- lecznicze artykuły pończosznicze, takie jak rajstopy elastyczne,
- protezy,
- laski i kule,
- aparaty słuchowe,
- sprzęt wspomagający poruszanie,
- skutery elektryczne, elektryczne wózki inwalidzkie i inne pojazdy wspomagające poruszanie, stosowane w celach medycznych,
- platformy schodowe dla niepełnosprawnych,
- regulowane lub ortopedyczne łóżka,
- inne wyroby medyczne stosowane przez pacjentów.

8.4. Opieka zdrowotna

Ta kategoria obejmuje usługi świadczone przez lekarzy ogólnych i specjalistów, ośrodki medyczne, szpitale położnicze, ośrodki opieki oraz zakłady dla rekonwalescentów, które głównie oferują opiekę zdrowotną dla pacjentów-rezydentów, usługi świadczone przez instytucje dla osób w podeszłym wieku, w których nadzór medyczny jest istotnym elementem, oraz usługi centrów rehabilitacyjnych oferujących opiekę zdrowotną dla pacjentów-rezydentów oraz terapię rehabilitacyjną, w przypadku gdy celem jest raczej leczenie pacjenta niż udzielanie mu opieki długoterminowej.

Obejmuje:

- usługi zdrowotne świadczone w szpitalach, prywatnych klinikach i ośrodkach rehabilitacji,
- konsultacje u lekarzy prowadzących praktykę ogólną i specjalistyczną,
- usługi świadczone przez laboratoria analizy medycznej oraz ośrodki radiologiczne,
- usługi świadczone przez pracujące na własny rachunek pielęgniarki i położne,
- usługi świadczone przez pracujących na własny rachunek akupunkturzystów, kręgarzy, optometrów, psychiatrów, psychologów, fizykoterapeutów, podiatrów, osteopatów, logopedów itd.,
- gimnastykę korekcyjną na zalecenie lekarza,
- leczenie kąpielami w wodzie termalnej lub wodzie morskiej podejmowane przez pacjentów-nierezydentów,
- usługi pogotowia,
- wypożyczanie sprzętu terapeutycznego,
- usługi ortodontów,
- usługi stomatologów,
- usługi optyków,
- chirurgię plastyczną.

Nie obejmuje: usług świadczonych przez domy spokojnej starości dla osób w podeszłym wieku, instytucje dla osób niepełnosprawnych i ośrodki rehabilitacyjne oferujące przede wszystkim opiekę długoterminową (8.5).

8.5. Domy spokojnej starości i domy opieki

Usługi te obejmują opiekę domową wraz z zamieszkaniem, pomoc w domu, pomoc dzienną i rehabilitację. Ścisłej, kategoria ta obejmuje płatności gospodarstw domowych za:

- domy spokojnej starości dla osób w podeszłym wieku, mieszkania dla osób niepełnosprawnych, ośrodki rehabilitacyjne świadczące na rzecz pacjentów raczej opiekę długoterminową niż opiekę zdrowotną czy terapię rehabilitacyjną, szkoły dla osób niepełnosprawnych, których głównym celem jest pomoc uczącym się w przezwyciężaniu ich niepełnosprawności,
- pomoc celem umożliwienia osobom w podeszłym wieku lub niepełnosprawnym mieszkania w domu (usługi sprzątnięcia mieszkania, programy żywienia, ośrodki opieki dziennej, usługi w zakresie opieki dziennej oraz opieki wakacyjnej).

9. Edukacja

Opis/Definicja

Ta kategoria obejmuje jedynie usługi edukacyjne. Nie obejmuje materiałów edukacyjnych, takich jak książki i przybory piśmiennicze, ani usług wspierających edukację, takich jak usługi w zakresie opieki zdrowotnej, usługi transportowe, catering i zakwaterowanie.

Obejmuje kształcenie przez telewizję lub radio.

Nie obejmuje: obsługi gastronomicznej i innych usług zapewnianych przez niezależne restauracje i bary (6.5), pozaszkolnych indywidualnych lub grupowych lekcji nauki gry w brydża, szachy, aerobiku, tańca, muzyki, jazdy na łyżwach, jazdy na nartach, pływania i innych rozrywek (6.6).

9.1. Szkoły

Obejmuje: programy edukacyjne, zazwyczaj dla dorosłych, niewymagające żadnych specjalnych wcześniejszych szkoleń, w szczególności szkolenia zawodowe oraz edukację kulturalną.

Nie obejmuje: rekreacyjnych kursów szkoleniowych, takich jak lekcje sportowe lub gry w brydża, prowadzonych przez niezależnych nauczycieli (6.6).

- 9.2. *Nauka języków obcych, nauka jazdy i inne kursy prywatne*
Obejmuje:
- nauczanie języków obcych, zarówno na kursach jednodniowych, jak i wieloletnich,
 - kursy nauki jazdy pojazdami silnikowymi,
 - inne kursy prywatne.
- Nie obejmuje: kursów związanych ze sportem, hobby i innymi rozrywkami (6.6).

10. **Inne**

Opis/Definicja

10.1. *Inne (obejmuje zarówno produkty, jak i usługi)*

Inne produkty i usługi niewymienione w pozostałych kategoriach w sekcji B.

SEKCJA C

INFORMACJE O RODZAJU SKARGI LUB ZAPYTANIA

Poziom 1 to na przykład „Jakość produktów i usług”.

Poziom 2 to na przykład „Wady, powód szkody”.

1. **Jakość produktów i usług**

1.1. *Wady, powód szkody*

Produkt jest wadliwy, nie działa, był powodem szkody, albo usługa nie została w pełni wykonana lub była powodem szkody.

Nie obejmuje: kwestii związanych ze zdrowiem i bezpieczeństwem (C 10).

1.2. *Niezgodność z zamówieniem*

Dostarczony produkt lub usługa nie są podobne w formie lub swojej istocie do produktu lub usługi opisanych w zamówieniu (obejmuje niezadawalającą jakość i produkty podrobione).

1.3. *Niezgodność z przeznaczeniem*

Dostarczony produkt lub usługa nie są adekwatne do szczególnego przeznaczenia, którego wymagał konsument i które zakomunikował podmiotowi handlowemu w momencie zawierania umowy lub sprzedaży.

2. **Dostawa produktów lub świadczenie usług**

2.1. *Niedostarczenie lub niewykonanie*

Produkt nie został dostarczony konsumentowi lub usługa nie została wykonana. Podmiot handlowy nie dostarczył produktu lub nie wykonał usługi.

Obejmuje: utratę, niewłaściwy adres dostawy i anulowanie dostawy.

2.2. *Częściowe dostarczenie lub częściowe wykonanie*

Dostawa produktu nie była kompletna, ponieważ brakowało niektórych elementów, albo usługa została wykonana jedynie częściowo.

2.3. *Opóźnienie*

Produkt nie został dostarczony albo usługa nie została wykonana we właściwym czasie (oczekiwanym lub uzgodnionym).

2.4. *Niedostępność lub brak dostępu*

Konsument nie ma dostępu do produktu lub usługi dostarczanych przez podmiot handlowy, albo niektóre produkty lub usługi nie są dostępne lub nie są już dostępne dla konsumenta. Na przykład: połączenie internetowe lub telefoniczne, dostawa gazu lub energii elektrycznej, albo wycofanie ze sprzedaży produktu, który był dostępny w lokalnym sklepie.

Nie obejmuje: produktów lub usług, do których dostarczenia podmiot handlowy jest prawnie zobowiązany, i które nie są dostarczane (C 2.1); produktów lub usług, które nie są sprzedawane i których sprzedaży lub dostarczenia konsumentowi podmiot handlowy odmawia (C 2.5).

2.5. *Odmowa sprzedaży lub dostarczenia produktu lub usługi*

Odmowa sprzedaży lub dostarczenia konsumentowi produktu lub usługi, które są sprzedawane.

- 2.6. *Wstrzymanie dostawy produktu lub wykonania usługi bez wcześniejszego powiadomienia*
Dostawa produktu lub wykonanie usługi zostały niespodziewanie wstrzymane.
- 2.7. *Godziny otwarcia*
Dotyczy przypadków, kiedy godziny otwarcia ograniczają możliwość skontaktowania się konsumenta z podmiotem handlowym.
- 2.8. *Obsługa konsumenta*
Konsument nie był zadowolony z obsługi przez podmiot handlowy w związku z nabywaniem produktu do momentu sprzedaży lub w związku z nabywaniem usługi do momentu jej wykonania.

Obejmuje: długość kolejek.
- 2.9. *Obsługa lub pomoc posprzedażna*
Pomoc konsumentowi po nabyciu produktu lub usługi nie była zadowalająca dla konsumenta pod względem komunikacji lub przebiegu tej pomocy.

Obejmuje: utrudniony albo kosztowny dostęp do telefonicznego centrum obsługi lub brak takiego dostępu.
- 2.10. *Inne kwestie związane z dostawą produktów lub świadczeniem usług*
3. **Ceny i cenniki**
- 3.1. *Zmiana cen*
Zmiany w cenach lub cenniku.
- 3.2. *Dyskryminacja cenowa*
Strategia cenowa nakładająca na różnych konsumentów różne ceny za te same produkty lub usługi.

Nie obejmuje: kwestii związanych z nieprawidłowymi lub wprowadzającymi w błąd informacjami cenowymi lub etykietowaniem (C 7.2).
- 3.3. *Przejrzystość cenowa (niejasność, złożoność)*
Informacje na temat cen zostały sformułowane w niejasny lub złożony sposób, tak że trudno stwierdzić, które składniki lub usługi są włączone, a które wyłączone. Kategoria ta obejmuje dodatkowe opłaty, takie jak dodatkowa opłata za opóźnienie w płatności, kary umowne, koszty administracyjne, koszty dostawy itd.

Nie obejmuje: kwestii związanych z nieprawidłowymi lub wprowadzającymi w błąd informacjami cenowymi lub etykietowaniem (C 7.2).
- 3.4. *Inne kwestie związane z cenami*
Nie obejmuje: kwestii związanych z nieprawidłowymi lub wprowadzającymi w błąd informacjami cenowymi lub etykietowaniem (C 7.2).
4. **Wystawianie rachunków i windykacja wierzytelności**
- 4.1. *Błędy w rachunkach*
Błędny rachunek, na przykład niezgodność danych na rachunku (numer konta bankowego, nazwa produktu lub usługi lub należna kwota). Obejmuje dwukrotne wystawienie tego samego rachunku.
- 4.2. *Niejasności w rachunkach*
Rachunek jest niezrozumiały; brak przejrzystości co do tego, za które produkty lub usługi należy zapłacić, albo skąd pochodzi ostateczna kwota na rachunku.
- 4.3. *Niewystawienie rachunku lub trudności w dostępie do rachunku lub miesięcznego zestawienia*
Rachunek nie został wysłany konsumentowi lub konsument nie jest w stanie uzyskać dostępu do rachunku lub miesięcznego zestawienia, na przykład przez Internet.
- 4.4. *Nieuzasadnione wystawienie rachunku*
Rachunek za produkty lub usługi, które nie zostały nabyte.

4.5. Windykacja wierzytelności

Dotyczy kwestii związanych z windykacją zaległych wierzytelności przez podmiot handlowy.

4.6. Inne kwestie związane z wystawieniem rachunków i windykacją wierzytelności

5. Rękojmia lub gwarancja statutowa oraz gwarancje handlowe

5.1. Nieuznanie rękojmi lub gwarancji statutowej

Podmiot handlowy nie wypełnia swoich zobowiązań wynikających z rękojmi lub gwarancji statutowej (tj. praw konsumenta gwarantowanych przez prawo).

5.2. Nieuznanie gwarancji handlowej

Podmiot handlowy nie wypełnia swoich zobowiązań wynikających z własnych gwarancji handlowych.

6. Odszkodowanie

6.1. Trudności w dostępie do odszkodowania

Konsument napotyka na trudności w uzyskaniu informacji, gdzie złożyć skargę i zażądać odszkodowania (np. brak numeru telefonu, adresu e-mail: lub wszystkie linie telefoniczne są zajęte).

6.2. Brak odszkodowania

Poza zakresem zwykłych rękojmi prawnych i gwarancji handlowych konsument nie ma dostępu do odszkodowania.

Konsument nie otrzymał odszkodowania, np. za utratę, szkody lub obrażenia

6.3. Częściowe lub niewystarczające odszkodowanie

Konsument nie otrzymał pełnego odszkodowania zgodnie ze swoimi oczekiwaniami, np. za utratę, szkody lub obrażenia.

6.4. Opóźnienie w odszkodowaniu

Odszkodowanie nie zostało przyznane lub nie zostało przyznane we właściwym czasie (oczekiwanym lub uzgodnionym).

6.5. Inne kwestie związane z odszkodowaniami

7. Nieuczciwe praktyki handlowe

7.1. Wprowadzające w błąd warunki umowy

Informacja na temat warunków umowy wprowadza w błąd lub powoduje, albo może spowodować, że przeciętny konsument podejmie decyzję, której w innym przypadku by nie podjął, ponieważ informacja jest nieprawdziwa, a zatem niezgodna z prawdą, albo w inny sposób, uwzględniając także sposób jej przedstawiania, wprowadza lub może wprowadzić w błąd przeciętnego konsumenta, nawet jeżeli informacja ta jest prawdziwa.

7.2. Nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd informacje o cenach i na etykietach

Cena wskazana na etykiecie, w cenniku lub w innym miejscu nie przedstawia w pełni całej ceny (ukryte opłaty) lub jest nieprawdziwa.

Obejmuje: także pozostałe informacje na etykiecie (nazwa produktu, producenta, minimalny okres trwałości (jeżeli dotyczy), zagrożenia itd.), postać etykiety, jej umiejscowienie itd.

Nie obejmuje: kwestii związanych z cenami (C 3); wystawiania rachunków i windykacji wierzytelności (C 4); etykietowania oraz zdrowia i bezpieczeństwa (C 10.2).

7.3. Reklama wprowadzająca w błąd

Reklama wprowadza w błąd, jeżeli: zawiera nieprawdziwe informacje, a zatem jest niezgodna z prawdą, lub pomija albo ukrywa istotne informacje, których przeciętny konsument potrzebuje do podjęcia decyzji, albo w inny sposób, uwzględniając także sposób jej przedstawiania, wprowadza lub może wprowadzić w błąd przeciętnego konsumenta, nawet jeżeli zawiera prawdziwe informacje, oraz powoduje, albo może spowodować, że przeciętny konsument podejmie decyzję, której w innym przypadku by nie podjął.

7.4. Niechciana reklama

Dotyczy niechcianych informacji do celów marketingu bezpośredniego, dostarczanych albo bez zgody konsumenta, albo konsumentowi, który nie życzy sobie otrzymywania takich informacji.

7.5. Niechciane produkty lub usługi

Dotyczy produktów lub usług dostarczonych lub wykonanych, mimo że konsument ich sobie nie życzył.

7.6. Agresywne praktyki handlowe

Praktyka handlowa uważana jest za agresywną, jeżeli wolność wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie są w znacznym stopniu upośledzone. Oznacza to praktyki handlowe uciekające się do nękania, wymuszania, z włączeniem siły fizycznej, lub bezprawnego nacisku. Bezprawny nacisk oznacza wykorzystanie przewagi względem konsumenta w celu wywarcia na niego presji, także bez użycia siły fizycznej lub groźby jej użycia, w sposób znacznie ograniczający zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji.

7.7. Oszukańcze praktyki

Oszustwo to przestępstwo polegające na celowym wprowadzeniu w błąd innej osoby w celu wyrządzenia jej szkody, zwykle w celu nieuprawnionego uzyskania rzeczy lub usługi.

7.8. Inne nieuczciwe praktyki handlowe

Kategoria ta obejmuje inne nieuczciwe praktyki handlowe, takie jak wprowadzanie w błąd lub nieprawdziwe porady przed sprzedażą.

8. Umowy i sprzedaż

8.1. Nieuczciwe warunki umowy lub zmiana warunków umowy

Warunki umowy, które nie były indywidualnie negocjowane, są uznawane za nieuczciwe, jeśli stoją w sprzeczności z wymogami dobrej wiary, powodując znaczącą nierównowagę wynikających z umowy praw i obowiązków stron, ze szkodą dla konsumenta.

Zmiana warunków umowy uznawana jest za nieuczciwą, jeżeli podmiot handlowy jednostronnie zmienia warunki umowy, powodując znaczącą zmianę w wynikających z umowy prawach i obowiązkach, ze szkodą dla konsumenta.

Nie obejmuje: wprowadzających w błąd warunków umowy (C 7.1).

8.2. Brak informacji

Konsument nie otrzymuje informacji wymaganych w umowie (np. informacji o podmiocie handlowym, głównych cechach produktu lub usługi, kosztach dostawy).

8.3. Potwierdzenie zamówienia (brak lub niewłaściwe)

Konsument nie otrzymuje potwierdzenia zamówienia lub otrzymuje niewłaściwe potwierdzenie.

8.4. Okres wypowiedzenia umowy lub prawo do wypowiedzenia umowy

Podmiot handlowy nie respektuje prawa konsumenta do wypowiedzenia umowy lub do ponownego rozważenia transakcji w okresie wypowiedzenia umowy (możliwość wycofania się z umowy w niektórych okolicznościach).

8.5. Płatność (np. płatność z góry i płatność na raty)

Kwestie związane z płatnościami zgodnie z umową. Na przykład płatność z góry lub rozłożenie płatności na raty.

8.6. Rozwiązanie umowy

Kwestie związane z przerwaniem lub anulowaniem umowy. Rozwiązanie umowy to jej zakończenie poza okresem wypowiedzenia.

8.7. Minimalny okres trwania umowy

Dotyczy okresu, w którym umowa nie może zostać rozwiązana, który konsument postrzega jako zbyt długi.

8.8. Inne kwestie związane z umowami i sprzedażą

9. Zmiana dostawcy

9.1. Zmiana dostawcy

Kwestie związane ze zmianą dostawcy produktu lub usługi.

10. **Bezpieczeństwo – dotyczy produktów (także żywności) i usług**

10.1. *Bezpieczeństwo produktów – dotyczy produktów (także żywności) i usług*

Bezpieczeństwo produktów obejmuje każdy produkt, który w normalnych bądź możliwych do przewidzenia warunkach zastosowania (łącznie z przewidywanym okresem stosowania oraz, w stosownych przypadkach, wymogami dotyczącymi uruchomienia, instalacji i konserwacji) jest zgodny z obowiązującymi wymogami ustanowionymi w przepisach lub nie przedstawia żadnego zagrożenia albo jedynie minimalne zagrożenie stosownie do jego użytkowania, uważanego za dopuszczalne i odpowiadające wysokiemu poziomowi ochrony pod względem bezpieczeństwa i zdrowia osób, ze szczególnym uwzględnieniem:

- wymogów bezpieczeństwa wyszczególnionych w przepisach,
- cech produktu, w tym jego składu,
- oddziaływania na inne produkty, jeżeli można przewidzieć, że będzie on używany wraz z innymi produktami,
- kategorii konsumentów narażonych na szczególne ryzyko podczas używania produktu, zwłaszcza dzieci i osób w podeszłym wieku.

10.2. *Opakowanie, etykietowanie i instrukcje – dotyczy produktów (także żywności) i usług*

Jednym z celów etykietowania jest zagwarantowanie konsumentowi dostępu do pełnych informacji na temat zawartości i składu produktu, aby chronić jego zdrowie i zapewnić bezpieczeństwo. Obejmuje to wszelkie informacje uszczegóławiające niektóre aspekty produktu związane ze zdrowiem i bezpieczeństwem, takie jak metoda produkcji. Etykietowanie powinno uwzględniać, na przykład, zagrożenia ze strony opakowania, zawierającego szkodliwe substancje lub nienadającego się dla dzieci (ryzyko udławienia itd.). Etykietowanie niektórych produktów nieżywnościowych również musi zawierać szczegółowe informacje, aby zagwarantować bezpieczne stosowanie tych produktów i umożliwić konsumentom rzeczywisty wybór.

11. **Ochrona prywatności oraz ochrona danych**

11.1. *Ochrona danych*

Obejmuje zniszczenie, ujawnienie lub kradzież danych będących własnością konsumenta, np. danych z twardego dysku skopiowanych podczas rutynowych prac konserwacyjnych. Jeżeli dane mają charakter danych osobowych, skarga będzie dotyczyć „ochrony prywatności”.

Dotyczy sytuacji, kiedy zagrożone jest bezpieczeństwo danych osobowych (wszelkie informacje dotyczące osoby fizycznej, zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania) lub kiedy dane te nie są przetwarzane zgodnie z prawodawstwem krajowym dotyczącym ochrony danych. Organizacje są zobowiązane przetwarzać dane osobowe uczciwie i zgodnie z prawem, dla określonych, wyraźnych i uzasadnionych celów, i nie przetwarzać ich dalej w sposób niezgodnych z tymi celami. Dane muszą być adekwatne do potrzeb i istotne dla danej sprawy oraz nie mogą wykraczać poza cel, w jakim są gromadzone lub dalej przetwarzane. Kontroler danych musi stosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby chronić dane osobowe przed przypadkowym lub bezprawnym zniszczeniem albo przypadkową utratą, zmianą, nieuprawnionym wyjawieniem lub dostępem.

11.2. *Ochrona prywatności*

Dotyczy sytuacji, kiedy prawo jednostki do prywatności jest zagrożone lub naruszone. Na przykład naruszone jest prawo jednostki do prywatności korespondencji lub zachowanie jednostki jest monitorowane bez wyraźnego powodu prawnego, np. podczas zakupów online.

11.3. *Inne kwestie związane z ochroną prywatności i ochroną danych*

12. **Inne kwestie**

Inne kwestie niesklasyfikowane w pozostałych kategoriach w sekcji C. Na przykład skargi dotyczące dyskryminacji w transakcjach konsumenckich, kwestii odpowiedzialności za środowisko i odpowiedzialności społecznej istotnych dla transakcji konsumenckich, dobrego smaku, przyzwoitości i treści obraźliwych w usługach audiowizualnych (*).

(*) Dyrektywa 2010/13/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 10 marca 2010 r. w sprawie koordynacji niektórych przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących świadczenia audiowizualnych usług medialnych (dyrektywa o audiowizualnych usługach medialnych) (Dz.U. L 95 z 15.4.2010, s. 1).