II

(Незаконодателни актове)

ПРЕПОРЪКИ

ПРЕПОРЪКА НА КОМИСИЯТА

от 12 май 2010 година

относно използването на хармонизирана методология за класифициране и докладване на жалби и запитвания на потребители

(2010/304/ЕС)

ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 292 от него,

като има предвид, че:

(1) В своите Заключения на председателството от 14 декември 2007 г. Европейският съвет приветства извършения Преглед на състоянието на вътрешния пазар, в който се призовава за изготвяне на политики и регулиране на равнище ЕС с цел развиване на по-добро разбиране относно последиците от вътрешния пазар за потребителите посредством разработването на инструменти и показатели като, например, жалбите на потребителите.

(2) В своята резолюция от 18 ноември 2008 г. относно Индекса за развитие на пазарите на дребно Европейският парламент прикани Комисията и държавите-членки да работят в посока на хармонизиране на системите за класифициране на жалби, прилагани от компетентните органи и съответните служби за подпомагане на потребителите в държавите-членки и за създаване на база данни с жалби на потребители за цялата територия на ЕС. В резолюцията си от 9 март 2010 г. относно защитата на потребителите Европейският парламент призова всички органи за разглеждане на жалби да възприемат хармонизирана методология за класификация и докладване на жалбите на потребители, в съответствие с предложението на Комисията.

(3) В своето съобщение от 13 март 2007 година „Стратегия на ЕС за политика за защита на потребителите 2007—2013 г.: Увеличаване на правата на потребителите, повишаване на тяхното благосъстояние, осигуряване на ефективната им защита“ [1] Комисията определи като един от своите приоритети по-добрия мониторинг на потребителските пазари и на националните политики за защита на потребителите, включително и разработването на инструмент за мониторинг на оплакванията на потребителите.

(4) Съгласно член 16 от Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите) [2] държавите-членки в сътрудничество с Комисията трябва да разработят обща рамка за класифициране на потребителските жалби. С оглед на това е целесъобразно да се въведе хармонизирана методология за класифициране и докладване пред Комисията на жалби на потребители, която да се прилага от органите за разглеждане на жалби в ЕС. С цел по-добър мониторинг на функционирането на пазара е целесъобразно прилагането на тази методология да се разшири и към запитванията на потребителите,

ПРИЕ НАСТОЯЩАТА ПРЕПОРЪКА:

1. Органите за разглеждане на жалби, и по-специално органите на държавите-членки за защита на потребителите, потребителските организации, регулаторните органи, органите за алтернативно разрешаване на спорове, комитетите за разглеждане на жалби, независимите омбудсмански институции, създадени от държавните органи, независимите служби тип „Омбудсман“, създадени от търговците и органите за саморегулиране на промишлеността, следва да прилагат настоящата препоръка в съответствие с точки 2—9 и при спазване на изискванията за поверителност, които могат да им бъдат наложени, във връзка с всякаква търговска реклама, насочена към потребителите и към сключените между търговците и потребителите договори за продажба на стоки или предоставяне на услуги.

2. За целите на настоящата препоръка се прилагат следните определения:

   а) „потребител“ означава всяко физическо лице, което осъществява дейност с предмет извън неговото занятие, работа или професия;

[1] COM(2007) 99 окончателен.

[2] ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

б) „жалба на потребител“ означава изявление на неудовлетворение от конкретен търговец, направено от потребител пред орган, занимаващ се с разглеждането на жалби, във връзка с популяризирането, продажбата или доставката на стока или предоставянето на услуга, ползването на стока или услуга или сервизното обслужване след продажбата;

в) „запитване на потребител“ означава искане на информация или съвет, различно от жалба, подадено от потребител пред орган, занимаващ се с разглеждането на жалби, във връзка с популяризирането, продажбата или доставката на стока или предоставянето на услуга, ползването на стока или услуга или сервизното обслужване след продажбата;

г) „търговец“ означава всяко физическо или юридическо лице, което във връзка с популяризирането, продажбата или доставката на дадена стока или услуга осъществява дейност с предмет, свързан с неговото занятие, работа или професия или всяко лице, което действа от името и/или за сметка на търговеца;

д) „органи за разглеждане на жалби“ означава всеки орган, отговорен за приемането на жалби на потребители или работещ за удовлетворяването на жалби, предоставящ на потребителите съвети или информация във връзка с жалби или запитвания, който се явява трета страна по жалбата или запитването от страна на потребител във връзка с търговец; изключват се механизмите за разглеждане на потребителски жалби, управлявани от търговци, уреждането на запитвания и жалби пряко с потребителя, както и механизмите, предвиждащи услуги по разглеждане на жалби, прилагани от страна на или от името на търговец.

3. Органите за разглеждане на жалби следва да събират и регистрират най-малко следните препоръчителни данни:

а) следната обща информация, в съответствие с полетата с данни, определени в раздел А, подраздел I от приложението относно жалбите:

i) държава на потребителя;

ii) държава на търговеца;

iii) наименование на органа за разглеждане на жалбата;

iv) мотив за установяване на контакт от страна на потребителя, като се прави разлика между жалби и запитвания;

v) дата на получаване на жалбата или запитването;

vi) метод на продажба, като се изключват подкатегории 61.1 — 61.15;

б) информация за сектора в съответствие с раздел Б от приложението, най-малко на ниво 2 за жалбите;

в) информация за вида на жалбата в съответствие с раздел В от приложението, най-малко на ниво 1 за жалбите.

4. Органите за разглеждане на жалби следва да събират и регистрират най-малко следните допълнителни данни:

а) информация относно метода на продажба, подкатегории 61.1 — 61.15 в съответствие с раздел А, подраздел I от приложението относно жалбите;

б) следната обща информация, в съответствие с полетата с данни, определени в раздел А, подраздел II от приложението относно жалбите:

i) метод на рекламиране;

ii) платежно средство;

iii) име на търговеца;

iv) стойност на трансакцията;

v) размер на понесените от потребителя загуби;

в) информация за вида на жалбата в съответствие с раздел В от приложението, най-малко на ниво 2 за жалбите;

г) информация относно запитванията.

5. Органите за разглеждане на жалби могат да събират допълнителна информация, дезагрегирана отвъд нивата, описани в точки 3 и 4, при условие за съвместимост с полетата за данни, посочени в тези точки.

6. Органите за разглеждане на жалби следва да предават ежегодно на Комисията всички данни, посочени в точка 3. Данните следа да бъдат предавани възможно най-рано след края на всяка календарна година.

7. Органите за разглеждане на жалби се насърчават да предават ежегодно на Комисията всички данни, посочени в точка 4, с изключение на данните относно „име на търговеца“, упоменати в точка 4, буква б), подточка iii). Данните следва да бъдат предавани възможно най-рано след края на всяка календарна година.

8. Органите за разглеждане на жалби следва да предават данните, посочени в точки 6 и 7 по начин, който позволява предоставяните данни да бъдат разграничавани за всяка отделна жалба, с цел данните от няколко различни органа за разглеждане на жалби да бъдат агрегирани и публикувани от Комисията по такъв начин, че да е възможно сравнението между всички информационни полета, обхванати от настоящата препоръка.

9. В случай на обработка на лични данни, с тях трябва да се борави в съответствие с националните законодателни актове, транспониращи Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 година за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни ([3]) или Регламент (ЕО) № 45/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 18 декември 2000 година относно защитата на лицата по отношение на обработката на лични данни от институции и органи на Общността и за свободното движение на такива данни ([4]), в случаите, в които те са приложими. Следва да се прилага принципът за минимизиране на данните, т.е. обработка само на данните, изрично необходими за целите на докладването на жалби и запитвания на потребителите (точка 1 от настоящата препоръка). Когато е възможно личните данни в жалбите и запитванията на потребителите следва да бъдат анонимизирани.

Съставено в Брюксел на 12 май 2010 година.

За Комисията
John DALLI
Член на Комисията

([3]) ОВ L 281, 23.11.1995 г., стр. 31.
([4]) ОВ L 8, 12.1.2001 г., стр. 1.

ПРИЛОЖЕНИЕ

РАЗДЕЛ А

ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Подраздел I, Препоръчителни данни и полета

1. **Държава на потребителя**

Държавата, в която пребивава потребителят:

11 Белгия	22 Кипър	33 Словения
12 България	23 Латвия	34 Словакия
13 Чешка република	24 Литва	35 Финландия
14 Дания	25 Люксембург	36 Швеция
15 Германия	26 Унгария	37 Обединено кралство
16 Естония	27 Малта	38 Исландия
17 Ирландия	28 Нидерландия	39 Лихтенщайн
18 Гърция	29 Австрия	40 Норвегия
19 Испания	30 Полша	41 Швейцария
20 Франция	31 Португалия	42 Други
21 Италия	32 Румъния	43 Неизвестна

2. **Държава на търговеца** ([1])

Държавата, в която е установен търговецът:

11 Белгия	23 Латвия	34 Словакия
12 България	24 Литва	35 Финландия
13 Чешка република	25 Люксембург	36 Швеция
14 Дания	26 Унгария	37 Обединено кралство
15 Германия	27 Малта	38 Исландия
16 Естония	28 Нидерландия	39 Лихтенщайн
17 Ирландия	29 Австрия	40 Норвегия
18 Гърция	30 Полша	41 Швейцария
19 Испания	31 Португалия	42 Други
20 Франция	32 Румъния	43 Неизвестна
21 Италия	33 Словения	44 Неприложимо
22 Кипър		

3. **Наименование на органа за разглеждане на жалбата**

31 Свободен текст

4. **Мотив за установяване на контакт от страна на потребителя**

41 Жалба	42 Запитване

5. **Дата на установяване на контакт от страна на потребителя**

Датата, на която органът за разглеждане на жалбите е регистрирал жалбата или запитването:

51 ГГГГ-ММ-ДД

([1]) За случаите на въздушен транспорт, в съответствие с Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 г. относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети (ОВ L 46, 17.2.2004 г., стр. 1), съответната държава е държавата-членка, компетентна за всички случаи, свързани с полети от летища, разположени на нейна територия, и полети на въздушни превозвачи от ЕС от трети държави до такива летища.

6. **Метод на продажба**

Методът на продажба, използван за извършване на трансакцията:

61 Лично. Помещение, в което се е състояла трансакцията, включително магазини:

61.1 Супермаркет, хипермаркет

61.2 Дисконтен магазин

61.3 Универсален магазин

61.4 Магазин от верига за продажба на дребно на маркови стоки

61.5 Магазин за продажба на дребно на маркови стоки

61.6 Малък магазин

61.7 Магазин за плодове и зеленчуци

61.8 Открит пазар

61.9 Бензиностанция

61.10 Клон/офис (включва банки и други финансови институции)

61.11 Туристическа агенция, туроператор

61.12 Болница, клиника, хирургическа клиника

61.13 Учебно заведение

61.14 Спортни съоръжения и съоръжения за свободното време

61.15 Друг вид помещения

62 Продажба от разстояние (напр. по телефона, по пощата), с изключение на електронната търговия, мобилната търговия и търговете в интернет

63 Електронна търговия, с изключение на мобилната търговия и търговете в интернет

64 Мобилна търговия

65 Пазар, търговско изложение

66 Търгове

67 Търгове в интернет

68 Продажба извън търговския обект

69 Други методи на продажба

70 Неизвестен

71 Неприложимо

Подраздел II, Допълнителни данни и полета

7. **Метод на рекламиране**

Методът за реклама на стоката или услугата пред потребителя:

71 Лично

72 Телефонно обаждане

73 Текстово съобщение

74 Аудиовизуална (телевизия и др.)

75 Печатна (вестник, брошура, листовка и др.)

76 В интернет (уебсайт)

77 Електронна поща

78 Радио

79 На открито (фиксирани средства за реклама като билбордове или подвижни средства за реклама, например върху превозни средства)

80 Други

81 Неизвестен

82 Неприложимо

8. **Платежно средство**

Средство за изпълнение на плащането с цел извършване на трансакцията:

81 В брой

82 Дебитна карта

83 Кредитна карта

84 Чекове, ваучери и пътнически чекове на хартиен носител

85 Кредитно нареждане

86 Директен дебит

87 Електронни пари

88 Налични парични преводи

89 Предплатени карти

90 Мобилни плащания (напр. с текстово съобщение)

91 Други

92 Неизвестно

93 Неприложимо

9. **Име на търговеца**

Име на търговеца, свързан с жалбата на потребителя:

91 Свободен текст 92 Неизвестен

10. **Парична единица**

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 Други
106 HUF	112 GBP	118 Неприложимо

11. **Стойност на трансакцията**

Когато е приложимо, това е размерът на сумата, заплатена от потребителя за стоката или за услугата:

111 Размер (следва да бъде записан с цели числа, до две позиции след десетичната запетая, напр. „10,50“)

112 Неизвестна

113 Неприложимо

12. **Стойност на понесените от потребителя загуби**

Когато е приложимо — индикативен размер на загубата, декларирана от потребителя, в парично изражение:

121 Размер (следва да бъде записан с цели числа, до две позиции след десетичната запетая, напр. „10,50“)

122 Неизвестна

123 Неприложимо

РАЗДЕЛ Б

ИНФОРМАЦИЯ ЗА СЕКТОРА [2]

Ниво 1 отговаря, например, на 1. „Потребителски стоки“, 2. „Разнообразни услуги за потребителите“.

Ниво 2 отговаря, например, на 1.1. „Хранителни продукти — плодове и зеленчуци“, 1.2. „Хранителни продукти — месо и месни продукти“.

Ниво 3 съдържа подробно описание на включеното в ниво 2, напр. „пресни, охладени или замразени плодове“.

1. **Потребителски стоки**

Описание/Обяснителна бележка

1.1. *Хранителни продукти — плодове и зеленчуци*

Плодове

— пресни, охладени или замразени плодове,

— изсушени плодове, плодови кори, ядки от плодове, орехи, лешници, фъстъци и годни за консумация семена,

— консервирани плодове и продукти на плодова основа.

Не включва: конфитюри, мармалади, компоти, желета, плодови пюрета и пасти (1.5); захаросани части от растения (1.5); плодови сокове и сиропи (1.6).

Зеленчуци

— пресни, охладени, замразени или изсушени зеленчуци, отглеждани заради техните листа и стебла (аспержи, броколи, карфиол, цикория, копър, спанак и др), за техните плодове (патладжани, краставици, тиквички, зелени чушки, тикви, домати и др.) или за техните корени (цвекло, моркови, лук, пащърнак, репички, репи и др.),

— пресни или охладени картофи и други клубеноплодни (маниока, арарут, касава, захарни картофи и др.),

— консервирани или обработени зеленчуци и продукти на зеленчукова основа,

— продукти от грудкови зеленчуци (брашно, грис, стърготини, пюрета, чипсове), включително замразени полуготови продукти от рода на нарязани картофи.

Включва още: маслини, чесън, бобови култури, сладка царевица; морски копър и други видове водорасли, годни за консумация; ядивни гъби.

Не включва: нишесте от картофи, тапиока, саго и други видове скорбяла и нишесте (1.5); супи и бульони, съдържащи зеленчуци (1.5); ароматични растения, използвани като хранителни подправки (магданоз, розмарин, мащерка и др.) и подправки (чер пипер, бахар, джинджифил, и др.) (1.5), плодови и зеленчукови сокове (1.6).

1.2. *Хранителни продукти — месо и месни продукти*

Включва:

— прясно, охладено или замразено месо от:

— едър рогат добитък, свине, овце и кози,

— птици (пилета, патици, гъски, пуйки, токачки),

— диви и питомни зайци и дивеч (антилопи, сърни, глигани, фазани, диви кокошки, гълъби, пъдпъдъци и др.),

— коне, мулета, магарета, камили и др. подобни,

[2] Включените в настоящия раздел категории се базират на Класификацията на разходите за индивидуално потребление по цели (КОИКОП), референтна класификация, публикувана от статистически отдел на ООН и използвана от редица институции, включително от Европейската комисия, ОИСР и Организацията на обединените нации за класифициране на индивидуалното потребление по цели.

— пресни, охладени или замразени субпродукти (карантия), годни за консумация,

— сушени, осолени или пушени меса и годни за консумация карантии (колбаси, салами, бекон, шунка),

— други консервирани или обработени меса и приготвени храни на месна основа (консерви от месо, екстракти и сокове от месо, пай с месо, и др.).

Включва още: месо и годни за консумация субпродукти (карантия) от морски бозайници (тюлени и др.) и от екзотични животни (кенгуру, щраус, алигатор и т.н.); закупени живи животни и домашни птици, за да бъдат консумирани като храна.

Не включва: свинска мас и други годни за консумация животински мазнини (1.5); супи и бульони, съдържащи месо (1.5).

1.3. *Хранителни продукти — хляб и зърнени храни*

Включва:

— ориз във всички форми,

— царевица, пшеница, ечемик, овес, ръж и други зърнени култури под формата на зърно, брашно, грис или гранули,

— хляб и други хлебни изделия (сухари, крекери, тост, бисквити, сладки, вафли, кифли, закуски, кроасани, кексове, сладкиши, торти, пайове, пици, и др.),

— смеси и теста за приготвяне на хлебни изделия,

— макаронени изделия и пици във всички форми,

— зърнени закуски (корнфлейкс, овесени ядки и др.) и други зърнени продукти (малц, малцово брашно, малцов екстракт, картофено нишесте, тапиока, саго и други нишестета),

— други видове хляб и зърнени храни.

Включва: продукти на основа брашно, приготвяни с месо, риба, морски дарове, сирене, зеленчуци или плодове.

Не включва: пай с месо (месо в кора от маслено тесто) (1.5), пай с риба (1.5), сладка царевица (1.5).

1.4. *Хранителни продукти — здравословни храни и хранителни вещества*

Включва:

— хранителни продукти, с чийто етикет, опаковка или реклама се твърди, заявява, внушава или намеква, че: а) притежават особени полезни хранителни свойства или б) съществува връзка между тях и една от съставките им и здравето, или в) консумацията им значително намалява риска от развиване на болести при хората.

1.5. *Хранителни продукти — други*

Включва:

— риба и черупчести,

— млечни продукти (мляко, сирене и др.),

— яйца и други продукти, съдържащи само яйца,

— масла, мас и други годни за консумация животински и растителни мазнини (млечно, растително, маслиново и други годни за консумация масла),

— бебешки/детски храни,

— ароматни растения и подправки,

— ядки/продукти от ядки,

— супи, сосове и бульони, съдържащи месо и зеленчуци,

— готови храни,

— добавки,

— захар, сладка, мед, шоколадови и захарни изделия,

— диетични храни,

— добавки в храните,

— хранителни продукти, некласифицирани другаде.

1.6. *Безалкохолни напитки*

Класираните тук безалкохолни напитки са закупени в магазини, супермаркети и сходни обекти, с изключение на включените в „Услуги за свободното време и развлечения“, напр. хотели и други обекти за ваканционно настаняване (6.1), ресторанти и барове (6.5).

Включва:

— кафе, чай и какао,

— минерални води,

— безалкохолни напитки,

— плодови и зеленчукови сокове,

— сиропи, концентрати.

Не включва: безалкохолни напитки, продавани в обекти като включените в „Услуги за свободното време и развлечения“, напр. хотели и други обекти за ваканционно настаняване (6.1), ресторанти и барове (6.5).

1.7. *Алкохолни напитки*

Класираните тук напитки включват ниско- или безалкохолни напитки, които по принцип се считат за алкохолни, като безалкохолна бира.

Включва:

— спиртни напитки и ликьори,

— вино,

— бира.

Не включва: алкохолни напитки, продавани в обекти като включените в „Услуги за свободното време и развлечения“, напр. хотели и други обекти за ваканционно настаняване (6.1), ресторанти и барове (6.5).

1.8. *Тютюневи изделия*

Включва:

— цигари; тютюн и хартия за цигари,

— пури, тютюн за лула, тютюн за дъвчене и смъркане,

— запалки, гориво за запалки, табакери, ножове за пури и др.

1.9. *Облекло (включително ушито по мярка) и обувки*

— тъкани за изработване на облекло за мъже, жени, подрастващи, деца (от 3 до 13 години) и бебета (от 0 до 2 години), конфекция или по поръчка, от всякакви материали (включително гладка кожа, кожа с косъм, пластмаси и гума), за ежедневието, за спорт или за работа,

— всички видове обувки за мъже, жени, подрастващи, деца (от 3 до 13 г.) и бебета (от 0 до 2 г.), включително и спортни обувки, които могат да се носят всеки ден или са подходящи за дейности през свободното време (обувки за джогинг, крос, тенис, баскетбол, ветроходство и др.),

— части за обувки,

— конци за шиене, прежди за плетиво и артикули за изработване на части за облекло като катарами, копчета, тик-так копчета, ципове, панделки, ширити, гарнитури и др.,

— дамски чанти, портфейли, портмонета и др.

Не включва:

— тъкани за обзавеждане (1.11),

— предпазни принадлежности за практикуване на спорт като каски, спасителни жилетки, боксьорски ръкавици, наколенки и подплънки, колани, бандажи и др.; обувки, предназначени специално за практикуване на даден спорт (обувки за ски, футбол, голф, обувки за зимни или летни кънки, шпайкове и др.); протектори за крака, за крикет и други защитни спортни елементи (1.16),

— артикули за пътуване: куфари, големи куфари, пътнически чанти (1.16),

— артикули от медицински трикотаж, като еластични чорапогащи; ортопедични обувки (8.3).

1.10. *Стоки за поддръжка и ремонт*

Включва:

— стоки от типа „направи си сам“,

— бои и облицовки за стени,

— огради и навеси,

— инструменти с електрическо захранване (напр. бормашини, триони),

— ръчни (неелектрически) инструменти,

— градинарско/и оборудване/инструменти (неелектрически),

— косачки за трева.

Не включва: домакински уреди (1.12 или 1.13).

1.11. *Обзавеждане*

Мебели и обзавеждане за дома и двора. Килими и други видове подови настилки, домакински текстил, стъклена посуда, стъклария, домакински съдове, прибори за хранене и други домакински принадлежности.

Включва:

— легла, дивани, кушетки, маси, столове, шкафове, бюфети с чекмеджета и библиотеки,

— осветителни тела, като лампи за таван, стандартни лампи, полилеи и нощни лампи,

— картини, скулптури и други произведения на изкуството,

— паравани, сгъваеми прегради и други мебели и приспособления,

— щори,

— градинска мебел,

— огледала, съдове за свещи и свещници,

— дамаски, пердета, завеси, двойни завеси, тенти, завеси за врати и щори от плат,

— спално бельо и покривки за маси,

— друг домакински текстил,

— килими, мокети, линолеум и други подобни подови настилки,

— стъклария, кристал, керамика и порцелан от типа, използван за декорация на маса, кухня, баня, тоалетна, офис и вътрешно обзавеждане,

— прибори и съдове за хранене и сребърни прибори,

— неелектрически кухненски прибори от всякакви материали, като касероли, тенджери, тенджери под налягане, тигани, кухненски везни и други подобни механични уреди,

— неелектрически кухненски артикули от всякакви материали, като кутии за хляб, кафе, подправки и пр., кошчета за отпадъци, за хартия, кошове за пране, дъски за гладене, пощенски кутии, биберони, термоси и хладилни чанти.

Не включва:

— домакински уреди (1.12) или (1.13),

— часовници (1.26); стенни термометри и барометри (1.26),

— бебешки мебели, като люлки, високи столчета, преносими креватчета и детски колички (1.27).

1.12. *Големи домакински уреди (включително прахосмукачки и микровълнови фурни)*

Големи домакински уреди, електрически и неелектрически; включва доставка и инсталиране на уредите, когато е приложимо.

Включва:

— готварски печки, скари, фурни, вкл. микровълнови,

— хладилници и замразители, комбинации хладилник — замразител,

— перални и сушилни машини за дрехи, съдомиялни машини, гладачни машини и преси,

— апарати за климатизиране на въздуха, овлажнители на въздух, отоплителни уреди, водонагревателни уреди, преносими отоплителни уреди, вентилатори и абсорбатори,

— прахосмукачки, парочистачки, машини за мокро почистване на килими, машини за почистване и лъскане на паркет,

— други големи домакински уреди — огнеупорни каси (сейфове), шевни и плетачни машини, уреди за омекотяване на водата и др.

1.13. *Малки електрически домакински уреди (включително кафемашини и уреди за обработка на храна)*

Малки, електрически домакински уреди със средна издръжливост; включва доставка и инсталиране на уредите, когато е приложимо.

Включва:

— уреди за обработка на храна, миксери, фритюрници,

— кафемашини, кафемелачки, кафеварки,

— ютии,

— тостери и грилове, нагревателни плочи,

— сокоизстисквачки,

— машини за сладолед, сорбе, кисело мляко,

— сешоари, електрически одеяла и др.

Не включва: малки неелектрически домакински артикули и кухненски прибори (1.11); електрически уреди за лична грижа (1.24).

1.14. *Електроника (не-ИКТ/за свободното време)*

Апарати за приемане, записване и възпроизвеждане на звук и образ (аудио и видео системи); фотографска и кинематографска апаратура и оптически инструменти; записващи устройства; включва доставка, инсталиране и поправка на уредите, когато е приложимо.

Включва:

— възпроизвеждащи/записващи устройства за DVD,

— видеоапарати,

— телевизионни апарати,

— непреносими възпроизвеждащи устройства за компактдискове, HI-FI, и др. медии,

— преносими възпроизвеждащи устройства за компактдискове, HI-FI, mp3,

— радиоприемници, радиоприемници за коли (продавани отделно от колата), радиочасовници, двупосочни радиопредаватели, аматьорски радиоприемници и предаватели,

— фотоапарати,

— видеокамери,

— фотографско оборудване,

— компактдискове (без запис), DVD (без запис),

— аудио и видеокасети (без запис),

— калкулатори, включително джобни калкулатори,

— неекспонирани филми, патрони и дискове за фотографска и кинематографска употреба.

Не включва: софтуер за видеоигри (1.16); конзоли/устройства за видеоигри, които се включват в телевизионен апарат (1.16), предварително записани ленти, касети, видеокасети, дискети и CD-ROM за магнетофони, касетофони, видеоапарати и персонални компютри (1.16).

1.15. *Продукти на информационните и комуникационни технологии (ИКТ)*

Продукти на ИКТ са продуктите, които са предназначени за обработка на данни и електронни комуникации, включително предаване и излъчване, или които използват електронна обработка за откриването, измерването и/или записа на физични явления, или за контролирането на физичен процес; включва доставка, инсталиране и поправка, когато е приложимо.

Включва:

— персонални компютри, собственоръчно сглобени компютри и аксесоари за тях,

— принтери и скенери,

— конзоли за игри,

— преносими устройства за игра,

— компютърен софтуер, актуализации на компютърен софтуер,

— лаптопи, ноутбук и таблет,

— джобни органайзери и смартфони,

— софтуер (във физическа форма или изтеглен),

— мобилни или фиксирани телефонни апарати, факс машини, телефонни секретари,

— модеми и декодери,

— глобални системи за позициониране (GPS).

Не включва: апарати за приемане, записване и възпроизвеждане на звук и образ (1.14); софтуер за видеоигри (1.16).

1.16. *Стоки за свободното време (спортно оборудване, музикални инструменти и др.)*

Игри, играчки и други стоки, използвани в спорта, свободното време, лагеруване и отдих на открито, както и поправката на тези артикули. Включва също трайни артикули за свободното време и предварително записани носители (CD, DVD).

— предварително записани ленти, касети, видеокасети, дискети и CD-ROM за магнетофони, касетофони, видеоапарати и персонални компютри,

— игри с карти, шах и други подобни,

— всякакви видове играчки, включително кукли, меки играчки, колички и влакчета, велосипедчета на две и три колела, играчки — конструктори, пъзели, пластилин, електронни игри, маски, костюми, забавни игри, новости, фойерверки, гирлянди и украса за коледни елхи,

— реквизит за колекции от пощенски марки (употребени или извадени от употреба пощенски марки, албуми и др.), други предмети за колекциониране (монети, медали, минерали, зоологически и ботанически видове и др.) и други инструменти и вещи, некласифицирани на друго място, за хобита,

— гимнастическо, спортно оборудване и оборудване за физическо възпитание, като топки, мрежи, ракети, бухалки, ски, стикове за голф, рапири, шпаги, копия, тежести, дискове, чукове, гири, пружини и други уреди за бодибилдинг,

— парашути и други уреди за въздушни скокове,

— бинокли, микроскопи, телескопи и компаси,

— оръжия и муниции за лов, спорт и лична защита,

— въдици и друго риболовно оборудване,

— оборудване за плажни игри и игри на открито, като кегли, крокет, фризби, волейбол и надуваеми лодки, салове и басейни,

— оборудване за къмпинг, като палатки и аксесоари, спални чували, самари, надуваеми дюшеци и помпи, котлони за къмпинг и скари,

— основни средства за игри и спорт, като кану, каяк, уиндсърфове, оборудване за подводно гмуркане и колички за голф, планери, делтапланери и балони с горещ въздух,

— музикални инструменти във всякакви размери, включително електронни музикални инструменти, като пиана, органи, цигулки, китари, барабани, тромпети, кларнети, флейти, хармоники и др.,

— маси за билярд и пинг-понг, игрални автомати и др.,

— софтуер за видеоигри, конзоли/устройства за видеоигри, включвани към телевизионен апарат, касети и CD-ROM с видеоигри,

— обувки, предназначени специално за практикуване на даден спорт (обувки за ски, футбол, голф, обувки за зимни или летни кънки, шпайкове и др.), спортни защитни артикули за глава, други защитни спортни артикули, като спасителни жилетки, боксови ръкавици, подплънки, лицеви протектори и др.,

— артикули за пътуване: куфари, големи куфари, пътнически чанти.

Не включва:

— градински мебели (1.11),

— превозни средства, теглени от коне и понита, и свързано оборудване, закупени за личен транспорт (1.19),

— каски за мотоциклетисти и велосипедисти (1.20),

— коне и понита (1.23).

1.17. *Нови коли*

Тази категория включва нови превозни средства, проектирани и построени за превозване на пътници, с не повече от осем места в допълнение към мястото на водача. Включва нови автомобили, фургони и автомобили тип комби.

Не включва: резервни части и аксесоари (1.20); смазочни масла (1.21); поддръжка, ремонт или монтаж (2.9).

1.18. *Автомобили втора употреба*

Включва колесни моторни превозни средства втора употреба, използвани за превоз на пътници и автомобили втора употреба, микробуси за превоз на пътници, фургони и автомобили тип комби.

Не включва: резервни части и аксесоари (1.20); смазочни масла (1.21); поддръжка, ремонт или монтаж (2.9).

1.19. *Други видове лични превозни средства*

Включва:

— мотоциклети — нови и втора употреба, велосипеди, мотопеди, скутери, четириколесни мотоциклети и превозни средства с животинска тяга,

— лодки, моторници, джетове, платна, такелаж и надстройки за платна,

— превозни средства, теглени от коне и понита, и свързано оборудване (хамути, оглавници, юзди, седла и др.),

— микробуси за къмпинг, каравани и ремаркета,

— микробуси за къмпинг, каравани и др.,

— моторни шейни,

— ремаркета.

Не включва: наем на гаражи или паркинги, които не са прилежащи на жилището (5.6); платена инфраструктура (мостове, тунели, фериботи, магистрали) и паркинг-метри (5.6); наем на автомобили със или без шофьор (5.7), уроци по кормуване (9.2).

1.20. *Резервни части и аксесоари за превозни средства и други средства за личен транспорт*

Включва:

— гуми (нови, използвани или възстановени), вътрешни гуми, свещи, акумулатори, амортисьори, филтри, помпи и други резервни части или аксесоари за средства за личен транспорт,

— продукти, специално предназначени за почистване и поддръжка на транспортно оборудване, като бои, почистващи препарати за хром, уплътнения и лакове за каросерия,

— покривала за автомобили, мотоциклети и др.,

— каски за мотоциклетисти и велосипедисти.

Не включва: радиоприемници за коли, продавани отделно от колата (1.14); бебешки седалки за коли (1.27); продукти за почистване и поддръжка без специално предназначение, като дестилирана вода, домакински гъби, гюдерии, препарати и др. (1.28); поставяне на резервни части и аксесоари, боядисване и лакиране на каросерията (2.9).

1.21. *Горива и смазочни масла за превозни средства и други средства за личен транспорт*

Включва:

— масла, смазочни масла, спирачна течност и течност за предавателна кутия, охладителна течност и добавки,

— горива като дизелово гориво, бензин, течна газ, биогорива и спирт.

1.22. *Книги, списания, вестници, канцеларски материали (не включва пощенски доставки)*

Включва:

— книги, включително атласи, речници, енциклопедии, учебници, наръчници и нотни сборници,

— вестници, списания и други периодични издания,

— каталози и рекламни материали,

— плакати, пощенски картички, календари,

— поздравителни и визитни картички, картички за обяви и съобщения,

— карти и глобуси,

— листчета за съобщения, пликове, счетоводни книги, тетрадки, дневници и др.,

— химикали, моливи, писалки, пародръжки, мастило, гумички за триене, острилки и др.,

— шаблони, индиго, ленти за пишещи машини, тампони, коректори и др.,

— перфоратори, ножове за хартия, ножици за хартия, офисни лепила и тиксо, телбод и телчета, кламери, гравьорски игли и др.,

— материали за рисуване, като платна, хартия, картон, бои, моливи, пастели и четки,

— образователни материали, като учебни тетрадки, линеали, геометрични инструменти, дъски, тебешири и кутии за моливи.

Не включва: албуми с пощенски марки (1.16); пощенски доставки, пощенски картички с марки и аерограми (4.1).

1.23. *Домашни любимци и продукти за тях*

Включва:

— домашни любимци, храна за домашни любимци, ветеринарни продукти и продукти за поддържане на външния вид, каишки, нашийници, кучешки колиби, клетки за птици, аквариуми и др.,

— коне и понита.

Не включва: услуги за отглеждане на домашни любимци (2.13).

1.24. *Електрически уреди за лична грижа*

Включва:

— електрически самобръсначки и машинки за подстригване, ръчни сешоари и каски за сушене, маши за навиване на коса и гребени за оформяне на прическа, соларни лампи, електрически четки за зъби и други електрически уреди за устна хигиена и др.

1.25. *Козметика и тоалетни принадлежности за лична грижа*

Включва:

— средства за лична хигиена: тоалетни сапуни, медицински сапуни, почистващи масла и млека, сапун за бръснене, крем и пяна за бръснене, паста за зъби и др.,

— продукти за разкрасяване, например: лак за нокти, гримове и продукти за сваляне на грим, лосиони за коса, продукти за след бръснене, слънцезащитни препарати, парфюми и тоалетни води, дезодоранти, продукти за баня и др.,

— неелектрически пособия за лична грижа, например: бръсначи, гребени за подстригване и ножчета за тях, ножици, гребени, нокторезачки, четки за бръснене, четки за коса, четки за зъби, четки за нокти, кантари за лично тегло и др.,

— други продукти за лична грижа и лична хигиена, например: хартиени салфетки, памук, клечки за почистване на уши, гъби и др.

1.26. *Бижутерия, сребърни прибори, стенни и ръчни часовници, аксесоари*

Включва:

— скъпоценни камъни и метали и бижута, изработени от такива камъни и метали,

— сребърни и златни прибори,

— брошки, копчета за ръкавели и игли за вратовръзки,

— стенни и ръчни часовници, хронометри, будилници, преносими часовници,

— слънчеви очила,

— чадъри и слънчобрани, вентилатори, ключодържатели,

— стенни термометри и барометри.

Не включва: куфари, пътнически чанти, куфарчета за документи, ръчни чанти, портфейли, портмонета и др. (1.9); радиочасовници (1.14).

1.27. *Изделия за отглеждане на бебета и деца*

Включва:

— бебешки колички, проходилки и детски колички,

— продукти за отглеждане на бебета (напр. бебешки кърпички, пелени, бутилки за хранене),

— преносими креватчета,

— люлки,

— столчета за хранене,

— детски креватчета и седалки за коли,

— самари, кенгуру, препаски.

Не включва: бебешки/детски храни (1.5), бебешки дрешки (1.9).

1.28. *Продукти за почистване и поддръжка, артикули за чистене, домакински стоки за краткотрайна употреба*

Включва:

— продукти за почистване и поддръжка, като перилни прахове, течни препарати за пране, детергенти, омекотители, ароматизатори, восъци, препарати за почистване и лъскане, бои, дезинфектанти, против насекоми и плесени, дестилирана вода,

— артикули за чистене — метли, четки за търкане, лопати и четки за смет, бърсалки за прах, домакински гъбички и тел, парцали за миене на под, гюдерии,

— изделия от хартия като филтри, покривки и салфетки за маса, кухненска хартия, торбички за прахосмукачка, табли, чинии, чаши, кутии, включително покрити с алуминиево фолио или пластмаса,

— други домакински стоки за краткотрайна употреба — кибрит, свещи, фитили за лампи, спирт за горене, щипки за пране, закачалки за дрехи, игли за шиене и плетене, напръстници, карфици, безопасни игли, пирони, винтове, гайки, шайби, кабърчета, лепила и ленти с лепилен слой за домакинска употреба, канап и гумени ръкавици,

— бои, пасти и други артикули за лъскане на обувки.

Не включва: хартиени носни кърпички, тоалетен сапун, гъби за баня и други продукти за лична хигиена (1.25).

2. **Разнообразни услуги за потребителите**

Описание/Обяснителна бележка

2.1. *Услуги, свързани с недвижими имоти*

Включва:

— услуги на брокери на недвижими имоти, управление на недвижими имоти и даване под наем,

— оценяване, прехвърляне на недвижими имоти и свързани услуги,

— продажба на нови или съществуващи сгради,

— продажба на земя.

2.2. *Строителство на нови сгради*

Включва:

— строителство на нови сгради.

2.3. *Услуги по поддръжка и ремонт на сгради*

Поддръжка, ремонт и поправка на жилища.

Включва:

— услуги по поставяне и поправка на покриви,

— услуги на декоратори, поставяне на подови настилки, дърводелски, бояджийски услуги, облицоване на стени,

— услуги на водопроводчици,

— услуги във връзка с централно отопление,

— услуги на електротехници, електрически инсталации,

— услуги на зидари,

— стъкларски услуги,

— услуги на градинари, овощари, услуги по бетониране/асфалтиране и поставяне на плочки,

— кухни и бани по мярка,

— изолация,

— алармени устройства,

— влагоизолация,

— инсталация и поддръжка на соларни пана и ветрогенератори,

— водосточни тръби,

— почистване и поправка на комини,

— смяна на врати и прозорци,

— услуги по поддръжката на басейни,

— други услуги по поддръжка и ремонт на сгради.

Не включва: закупуване на стоки за поддръжка и ремонт на сгради, което не е свързано с предоставената услуга (1.10); извършена работа и предоставени услуги в процеса на строене на нови сгради (2.2).

2.4. *Услуги по превоз и съхраняване на мебели и покъщнина*

Включва:

— услуги по превоз на покъщнина и други домакински товари,

— временно съхраняване на покъщнина и други домакински товари,

— превоз и спедиция.

2.5. *Услуги за почистване на дома*

Включва:

— почистване на жилища,

— измиване на прозорци,

— пране на килими,

— дезинфекция и унищожаване на вредни насекоми и гризачи,

— събиране и извозване на битови отпадъци.

Не включва: продукти за почистване (1.28).

2.6. *Услуги за лична хигиена и разкрасяване*

Включва:

— фризьорски салони, бръснарски салони, козметични салони,

— терапия за коса, козметична терапия,

— солариуми,

— клубове/центрове за отслабване,

— турска баня, минерални бани, сауна, солариум, и др.,

— грижи за тялото,

— услуги за татуировки и пиърсинг.

Не включва: фитнес центрове (6.6).

2.7. *Почистване, поправка на дрехи, облекло и обувки под наем*

Включва:

— химическо чистене, пране, гладене и сушене на дрехи,

— кърпене, поправка и преправяне на дрехи,

— поправки на облекло (включително ушити по поръчка стоки),

— ремонт на обувни артикули, ваксаджийски услуги,

— наемане на облекло,

— наемане на обувки,

— поправка или наем на специфични обувки за игри (ски обувки, футболни обувки, обувки за голф и други подобни обувки, оборудвани със зимни кънки, ролери, шпайкове, бутонки и др.).

Не включва: ново облекло и ушиване по поръчка на ново облекло (1.9).

2.8. *Помощни, консултантски и посреднически услуги*

Включва:

— агенти за набиране на кадри,

— учебно-професионални консултантски услуги,

— агенции за организиране на прояви,

— агенции за осигуряване на работа,

— съвети, насоки, арбитраж, услуги за оказване помощ на семействата,

— други помощни, консултантски и посреднически услуги.

2.9. *Поддръжка и поправка на превозни средства и други транспортни средства*

Услуги за поддръжка и поправка на лични превозни средства.

Включва:

— поставяне на части и аксесоари,

— измиване и полиране,

— балансиране на гуми, технически прегледи, разглобяване, смяна на масло,

— услуги за смазване и миене,

— пътна помощ.

Тук не се включват стоките, използвани като част от услугата: резерви части и аксесоари (1.20); горива и смазочни материали (1.21).

2.10. *Правни услуги и счетоводство*

Включва:

— нотариални услуги,

— юристи,

— правни консултации и други частни правни услуги,

— счетоводители,

— данъчни консултанти,

— одитори.

2.11. *Погребални услуги*

Всички услуги, свързани с церемонията около нечия смърт. Тук се включва превозът на починалия до мястото на погребението или мястото на възпоменателната служба.

2.12. *Грижи за деца*

Подпомагани от държавата и частни дневни центрове и други детски градини; тук се включват услуги за гледане на деца, предоставяни в дома, като оказване на помощ и подкрепа на деца и гледане на деца.

2.13. *Услуги за домашни любимци*

Ветеринарни и други услуги за домашни любимци, като например развъдници и хотели за животни.

Не включва: домашни любимци и стоки за домашни любимци (1.23).

3. **Финансови услуги**

Описание/Обяснителна бележка

3.1. *Финансови услуги — платежна сметка и платежни услуги*

Това се отнася до платежни услуги и услуги, свързани с платежна сметка, от която могат бързо и лесно да се теглят пари.

Включва:

— овърдрафт на платежната сметка,

— банкиране на място, интернет банкиране, банкиране по телефона и мобилно банкиране по отношение на платежна сметка,

— извършване на платежни операции чрез дебитна карта,

— платежни услуги като електронни пари.

3.2. *Финансови услуги — кредит (с изключение на ипотечни/жилищни заеми)*

Това се отнася до услуги, свързани с ползването на паричен заем; сума, за чието изплащане съществува конкретно задължение.

Включва:

— заеми,

— извършване на платежни транзакции чрез кредитна карта, когато средствата са част от отпусната на ползвател на платежни услуги кредитна линия, включително револвиращ кредит,

— потребителски кредит, предоставен от търговци на дребно и карти от верига магазини.

Не включва: овърдрафт на платежната сметка (3.1), ипотеки/жилищни кредити (3.3).

3.3. *Финансови услуги — ипотеки/жилищни кредити*

Това се отнася до услуги, свързани с прехвърлянето от страна на потребителя на интерес в недвижима собственост или земя в замяна на ползването на паричен заем.

3.4. *Финансови услуги — спестявания*

Услуги, свързани със спестовни влогове. Това е сметка, по която се изплаща лихва и която не може да се използва директно.

Не включва: спестовни програми, свързани с инвестиции, пенсии и ценни книжа (3.6).

3.5. *Финансови услуги — други*

Други финансови услуги, като парични преводи и обмен на валута от потребител на потребител.

3.6. *Инвестиции, пенсии и ценни книжа*

Услуги, свързани с инвестиции в облигации, ценни книжа и други финансови активи, включително финансови инструменти или инвестиционни продукти, като фондове, управлявани от банки, инвестиционни компании и други доставчици на финансови услуги.

Включва:

— доброволни пенсионни фондове,

— инвестиционни пакети (включително договори за застраховка, чиято основна цел е да служи за инвестиция, като животозастрахователните договори, свързани с дялове в инвестиционен фонд, и индексираните животозастрахователни договори, но с изключение на продуктите, обхванати от точка 3.11),

— услуги по управлението на портфейли и активи,

— съхранение в банков сейф,

— изпълнение на поръчки на клиентите („брокерски услуги“) във връзка с финансови активи и деривати,

— интернет банкиране, банкиране по телефона и мобилно банкиране по отношение на инвестиции, пенсии и ценни книжа,

— консултантски услуги, включително инвестиционни консултации и финансово планиране.

Не включва: животозастрахователни продукти от обхвата на Директива 2002/83/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ([3]) (3.11).

3.7. *Застраховки, различни от животозастраховането — жилище и собственост*

Услуги, различни от животозастраховането, във връзка със жилище. Таксите за услуги по многорисковите застраховки трябва да бъдат класифицирани на база цената на основния риск, ако не е възможно разходите за обслужване да бъдат разпределени по отделните обхванати рискове.

Включва: такси за услуги, плащани от собственици и от наематели по застраховки пожар, експлозия, буря, природни бедствия, които са различни от буря, кражба, наводнение и др.

Не включва: такси за услуги, плащани от собственици, обитаващи жилището, за застрахователни случаи, обикновено отстранявани от хазяи; транспортни застраховки (3.8).

3.8. *Застраховки, различни от животозастраховането — транспорт*

Включва:

— застраховка на договорна основа за използването на лични превозни средства, като моторни превозни средства по суша, лодки, кораби или въздухоплавателни средства,

— всякакви щети или загуба на моторни превозни средства по суша, лодки, кораби или въздухоплавателни средства,

— всякакви щети или загуба на превозвани стоки, които не са споменати по-горе.

3.9. *Застраховки, различни от животозастраховането — пътуване*

Включва:

— застраховки, свързани с пътуването като: закъснения или анулиране на полети, изгубване на багаж и медицински разноски.

([3]) ОВ L 345, 19.12.2002 г., стр. 1.

3.10. *Застраховки, различни от животозастраховането — здраве, произшествия и други*

Включва:

— постоянна здравна застраховка,

— допълнителна застраховка (индивидуална застраховка срещу нараняване и увреждания, получени в резултат на произшествие или заболяване),

— кредит, гаранции, различни финансови загуби, правни разноски,

— всяка друга застраховка, която не е посочена по-горе или в точките за жилище и собственост (3.7), транспорт (3.8), пътуване (3.9) и живот (3.11).

3.11. *Застраховки — живот*

Тази категория включва застраховки на договорна основа за следното:

— застраховка „живот“ (която включва застраховка само за доживяване до определена възраст, застраховка само за смърт, застраховка за доживяване до определена възраст или за по-ранна смърт, застраховка „живот“ с връщане на премии освен ако основната цел на животозастрахователните продукти е да служат за инвестиция).

Не включва: животозастрахователни продукти, чиято основна цел е да служат за инвестиция, като животозастрахователните договори, свързани с дялове в инвестиционен фонд, и индексираните животозастрахователни договори (3.6).

4. **Пощенски услуги и електронни комуникации**

Описание/Обяснителна бележка

Тук се включват гласови и видео комуникации, предаване на данни и услуги за радио и телевизионно излъчване. В този сектор не се включват потребителски стоки като телевизори и мобилни телефони.

4.1. *Пощенски услуги и куриерски услуги*

Доставка на писма, пощенски картички и колети; тук се включват услуги, предоставяни от пощенски компании и частни дружества.

Включва:

— кореспонденция,

— колети,

— експресна поща,

— периодични издания,

— реклами с адресати,

— издаване и продажба на пощенки марки,

— услуги за телекс,

— куриери.

Не включва: финансови услуги, предлагани от пощите (3).

4.2. *Фиксирани телефонни услуги*

Включва:

— осигуряване на вокална телефония,

— инсталиране на лично телефонно оборудване,

— телефонни обаждания от частна линия или от обществена линия (обществени телефонни постове, пощенски кабини и др.),

— радиотелефония, радиотелеграфия и радиотелексни услуги,

— фиксирани телефонни услуги, предлагани като част от пакет.

Не включва: оборудване за фиксирани телефони (1.15), телефонни и телефаксови секретарски устройства, осигурявани от персонални компютри (1.15), фиксиран достъп до интернет (4.4), телефонни обаждания, направени от обекти за отдих като хотели и други почивни обекти (6.1) и от ресторанти и барове (6.5).

4.3. *Мобилни телефонни услуги*

Тази категория включва мобилна и сателитна телефония.

Включва:

— осигуряване на вокална телефония,

— абонаменти,

— услуга за гласова поща,

— услуги по роуминг,

— предаване на данни чрез мобилен телефонен апарат,

— текстови съобщения (sms),

— MMS услуги,

— мобилни телефонни услуги, предлагани като част от пакет.

Не включва: мобилни телефонни апарати (1.15), мелодии за позвъняване (4.6), предплатени карти (4.6) и мобилен достъп до Интернет (4.4).

4.4. *Интернет услуги*

Включва:

— доставка на фиксиран достъп до интернет,

— доставка на мобилен достъп до интернет (безжичен интернет при използване на лаптоп, нетбук, мобилни телефони или други подобни апарати),

— социални интернет портали,

— други интернет услуги, напр. чатове,

— услуги за достъп до новини

— услуги за домейн нейм,

— услуги „плащане при гледане“,

— услуги за електронен адрес,

— интернет услуги, предлагани като част от пакет.

Не включва: хардуерни модеми и декодери (1.15).

4.5. *Услуги на телевизията*

Тази категория включва абонамент за дигитална и наземна телевизия и съответните услуги посредством кабел, сателит или друго.

Включва:

— инсталация на модема,

— телевизия с висока разделителна способност,

— видео по заявка,

— наличие на обезопасителни елементи при допир от деца,

— телевизионно съдържание,

— реклама/рекламни спотове,

— телевизионни услуги, предлагани като част от пакет.

Не включва: хардуерни модеми и декодери (1.15).

4.6. *Други комуникационни услуги*

Включва:

— предплатени телефонни карти,

— предаване на глас чрез интернет протокола (voip),

— услуга обществен телефон,

— специални услуги

— изтегляне на мелодии за звънене, игри и др. чрез телефона,

— телефонни услуги по интернет.

5. **Транспортни услуги**

Описание/Обяснителна бележка

Тук се включват частен и обществен транспорт и свързаните с тях услуги.

5.1. *Трамваен и автобусен транспорт, метро*

Транспорт на отделни лица и групи и багаж с трамвай, автобус и метро.

5.2. *Железопътен транспорт*

Транспорт на отделни лица и групи и багаж с влак.

Включва: транспорт на частни превозни средства.

5.3. *Авиокомпании*

Транспорт на отделни лица и групи и багаж със самолет и хеликоптер.

5.4. *Такси*

Транспорт на отделни лица и групи и багаж с такси или кола под наем с шофьор.

5.5. *Морски, речен и друг вид воден транспорт*

Транспорт на отделни лица и групи и багаж с кораб, лодка, ферибот, вертолет и катамаран. Тук се включват пътуване по море и транспорт на частни превозни средства по вода.

5.6. *Транспортни инфраструктурни услуги*

Включва:

— услуги на паркинги, гаражи и депа, и броячи за паркиране (паркометри),

— платена инфраструктура,

— железопътни гари и автобусни спирки,

— пристанища,

— летища,

— ски влекове,

— кабинкови лифтове,

— въжен лифт (фуникуляр).

5.7. *Даване на превозни средства под наем*

Включва:

— даване на коли под наем,

— даване на мотоциклети под наем,

— даване на камионетки под наем,

— даване на каравани под наем,

— велосипеди,

— даване на лодки под наем,

— съвместно ползване на коли под наем,

— други услуги за транспорт под наем.

6. **Услуги, свързани с почивка**

Описание/Обяснителна бележка

Тук се включват стоки и услуги, свързани с услуги за отдих и култура.

6.1. *Хотели и други почивни обекти*

Услуги за настаняване и други услуги (напр. кетъринг), предоставяни от:

— хотели, пансиони, мотели, странопримницы и места, предлагащи легла и закуска,

— ваканционни селища и ваканционни центрове, места за къмпинг и каравани, младежки общежития и планински хижи,

— туристически спални (хостели),

— настаняване под наем в апартаменти, вили или подобни.

Включва: портиери, телефонни обаждания, направени от хотела и другите почивни обекти.

6.2. *Туристически пакети*

Тук се включват предварително организирани туристически пакети, които включват поне два елемента от следното: а) транспорт, б) настаняване, в) други туристически услуги, които не са свързани с транспорта или настаняването, и представляват значителна част от туристическия пакет.

6.3. *Услуги на туристически агенции*

Услуги на туристически агенции.

6.4. *Временно ползване на недвижима собственост и подобни*

Включва:

— услуги за временно ползване на собственост (продавачите предоставят право да се изкара известен период от време, напр. една или повече седмици, във ваканционен обект за конкретен период от годината, в срок от три години или повече),

— препродажба,

— размяна,

— отстъпки при временно ползване на собственост,

— дългосрочни ваканционни договори,

— (намаление) услуги във ваканционен клуб.

6.5. *Ресторанти и барове*

Услуги по кетъринг (закуски, обеди, вечери, питиета и освежителни напитки), осигурявани от ресторанти, кафенета, бюфети, барове, чайни и др., включително онези, осигурявани:

— на места, предлагащи услуги за отдих, култура, спорт или развлечение: театри, кина, стадиони, басейни, спортни комплекси, музеи, художествени галерии, нощни клубове, дискотеки и др.,

— в обществения транспорт (автобуси, влакове, лодки, самолети и др.), когато се предоставят от отделен търговец,

— в частни обекти като работнически столове, столове в офиси и столове в училища, университети и други образователни заведения.

Включват се също и:

— продажба на сготвени ястия от ресторанти за консумация извън заведението,

— продажба на сготвени ястия от кетъринг компании, когато се вземат от клиента или се доставят до дома му.

Включва: бакшиши, телефонни обаждания, направени от ресторанти и барове.

Не включва: тютюн (1.8).

6.6. *Услуги, свързани със спорт и хоби*

Включват се:

— услуги, осигурявани от: стадиони, хиподруми, мотописти, велодруми и др., ски-пързалки, басейни, голф клубове, гимнастически салони, фитнесцентрове, тенис кортове, скуош кортове и зали за боулинг, въртележки, люлки и други уреди по игрални площадки за деца, машини за пейнтбол и други игри за възрастни, различни от игри на късмета, ски писти,

— наемане на оборудване и аксесоари за спорт и отдих, като самолети, лодки, коне, оборудване за ски и къмпинг,

— извънкласни индивидуални и групови уроци по бридж, шах, аеробика, танци, музика, кънки, ски, плуване или други развлечения,

— услуги на планински водачи, екскурзоводи и др.,

— навигационни услуги за ветроходство,

— наем на специфични обувки за игри (ски обувки, футболни обувки, обувки за голф и други подобни обувки, оборудвани с кънки, ролери, шпайкове и др.).

Не включва: услуги по кетъринг и други услуги, предоставяни от отделни ресторанти и барове (6.5).

6.7. *Услуги за култура и развлечение*

Включва:

— кина, театри, оперни театри, концертни зали, музикални зали, циркове, звукови и светлинни представления,

— музеи, библиотеки, художествени галерии, изложби,

— исторически паметници, национални паркове, зоологически и ботанически градини, аквариуми, наемане на оборудване и аксесоари за култура, като телевизори, видеокасети и др.,

— панаири и увеселителни паркове,

— спортни прояви,

— услуги по продажба на билети,

— услуги на музиканти, клоуни, артисти на частна практика.

6.8. *Хазарт, лотарии*

Хазарт е залагането на пари или нещо с материална стойност с оглед на възможния резултат от дадена проява с неизвестен резултат и с водещо намерение за спечелването на допълнителни пари и/или материални блага.

Включва:

— услуги, свързани с игри със залагания върху резултати от спортни състезания или случайни събития,

— лотарии,

— казина,

— хазарт по интернет/по мобилен телефон.

Други игри на късмета.

6.9. *Други услуги, свързани с почивка*

7. **Енергия и вода**

Описание/Терминологична и обяснителна бележка

Тук се включват стоки и услуги, свързани с вода, електроенергия, газ и други енергийни източници.

7.1. *Вода*

Включва:

— водоснабдяване,

— свързани дейности, като наем на електромери, отчитане на електромери, постоянни такси и др.,

— отвеждане на канализационни отпадъци.

Не включва: питейна вода, продавана в бутилки или съдове (1.6); топла вода или пара, подавана от районната топлофикация (7.4).

7.2. *Електроенергия*

Включва:

— доставка на електроенергия,

— свързани дейности, като наем на електромери, отчитане на електромери, постоянни такси и др.

7.3. *Газ*

Тази категория се отнася до газ, доставен чрез регулирана система от тръбопроводи.

Включва:

— градски газ и природен газ,

— свързани дейности, като наем на разходомери, отчитане на показанията, газови бутилки, постоянни такси и др.

7.4. *Други енергийни източници*

Включва:

— домакински отоплителни и осветителни масла,

— твърди горива, които включват въглища, кокс, брикети, дърва, дървени въглища, торф и други подобни, зърна,

— течни хидровъглероди (бутан, пропан и др.),

— топла вода и пара, закупувани от районната топлофикация,

— централно отопление и охлаждане,

— геотермално отопление,

— природен газ, доставен на местно равнище чрез нерегулирана система.

Включва: свързани дейности, като наем на електромери, отчитане на електромери, постоянни такси, лед, използван за охлаждане и изстудяване.

Не включва: горива и смазочни материали за превозни средства и други лични транспортни средства (1.21).

8. **Здравеопазване**

Описание/Терминологична и обяснителна бележка

Тук се включват стоки и услуги, свързани със здравеопазването.

8.1. *Предписани лекарства*

Включва:

— лекарства, които се купуват с рецепта и се използват от хората за опазване на здравето като лечение, облекчаване на болки, лечение или превенция на болест,

— алтернативни лекарства, продавани с рецепта.

Не включва: ветеринарни продукти (1.23), артикули за лична хигиена, като медицински сапуни (1.25).

8.2. *Лекарства без рецепта*

Включва:

— лекарства, които се купуват без рецепта и се използват от хората за опазване на здравето като лечение, облекчаване на болки, лечение или превенция на болест,

— алтернативни лекарства, продавани без рецепта.

8.3. *Медицински изделия и други помощни средства, използвани от пациентите*

Тези изделия и помощни средства са предназначени да компенсират за страдание или увреждане или да спомогнат за неговото излекуване.

Включва:

— визуални средства, коригиращи очила и лещи,

— ортопедични обувни артикули,

— артикули от медицински трикотаж, като еластични чорапогащи,

— протези,

— бастуни със или без извита дръжка,

— слухови апарати,

— помощни средства за подпомагане на двигателната способност,

— мотопеди, моторни инвалидни колички и други средства за придвижване, използвани с медицинска цел,

— механизирани ленти за пренасяне по стълби,

— регулиращи се/ортопедични легла,

— други медицински изделия, използвани от пациентите.

8.4. *Здравни услуги*

Тази група обхваща услугите на общи и специализирани професионалисти, услугите на медицински центрове, родилни домове, домове за медицински грижи и възстановителни центрове, които основно осигуряват болнична помощ, услугите на институции, обслужващи възрастни хора, където медицинското наблюдение е съществен елемент, и услугите на рехабилитационни центрове, осигуряващи болнична помощ и рехабилитационна терапия, където целта е по-скоро да се лекуват пациентите, отколкото да се осигурят продължителни грижи.

Включва:

— здравни услуги, предоставяни от болници, частни клиники и рехабилитационни центрове,

— консултации от общопрактикуващи лекари или специалисти,

— услуги на лаборатории за медицински анализи и рентгенови лаборатории,

— услуги на свободно практикуващи медицински сестри и акушерки,

— услуги на свободно практикуващи специалисти по акупунктура, акупресура, оптометрия, психиатрия, психология, физиотерапия, подология, остеопатия, логопедия и др.,

— лечебна гимнастическа терапия, предписана от медик,

— процедури с термални извори или морска вода,

— спешна медицинска помощ,

— наемане на терапевтично оборудване,

— услуги на специалисти ортодонти,

— зъболекари,

— оптици,

— козметична хирургия.

Не включва: институции за хора с увреждания и рехабилитационни центрове предимно за дългосрочна помощ (8.5).

8.5. *Домове за стари хора и услуги за грижи за дома*

Тези услуги включват жилищно настаняване, домашна помощ, обслужване и рехабилитация. По-конкретно този клас обхваща плащания от домакинствата за:

— настаняване в старчески домове, домове за инвалиди, рехабилитационни центрове, осигуряващи дългосрочни грижи за пациентите, а не здравно обслужване и рехабилитационна терапия, училища за инвалиди, където основната цел е да се помогне на учениците да преодолеят увреждането си,

— помощ за предоставяне на възможност на възрастни хора и хора с увреждания да живеят в дома си (услуги за почистване на дома, програми за хранене, дневни центрове, дневно и ваканционно обслужване).

9. **Образование**

Описание/Обяснителна бележка

Тази категория обхваща само образователни услуги. Той не включва образователни материали, като книги и канцеларски материали, или помощни образователни услуги, като здравеопазване, транспортни услуги, кетъринг и настаняване.

Тя включва образователни радио- и телевизионни програми.

Не включва: услуги по кетъринг и други услуги, предоставяни от отделни ресторанти и барове (6.5), извънкласни индивидуални и групови уроци по бридж, шах, аеробика, танци, музика, кънки, ски, плуване или други развлечения (6.6).

9.1. *Училища*

Тук се включват образователни програми, обикновено за възрастни, които не изискват някаква специална предварителна подготовка, в частност професионално обучение и културно развитие.

Не включва: курсове за обучение за отдих, като уроци по спорт или бридж, давани от учители на свободна практика (6.6).

9.2. *Езикови курсове, шофьорски курсове и други частни курсове*

Включва:

— услуги за преподаване на чужди езици, от еднодневни до многогодишни курсове,

— курсове за обучение на хора за управление на моторни превозни средства,

— други частни курсове.

Не включва: курсове, свързани със спорт, хоби и други развлечения (6.6).

10. **Други**

Описание/Обяснителна бележка

10.1. *Други (тук се включват стоки и услуги)*

Други стоки и услуги, които не са обхванати от други категории в раздел Б.

РАЗДЕЛ В

ВИД ОПЛАКВАНЕ ИЛИ ЗАПИТВАНЕ ЗА ИНФОРМАЦИЯ

Ниво 1 отговаря, например, на „Качество на стоки и услуги“.

Ниво 2 отговаря, например, на „С дефекти, причиняване на щета“.

1. **Качество на стоки и услуги**

1.1. *С дефекти, причиняване на щета*

Стоката е неизправна, не работи, причинила е щета или услугата не е извършена изцяло или е причинила щета.

Не включва: въпроси, свързани със здравето и безопасността (С 10).

1.2. *Не съответстват на поръчката*

Доставената стока или услуга не е подобна по форма или характер на стоката или услугата, описана в поръчката (тук се включват незадоволително качество и фалшифицирани продукти).

1.3. *Не могат да послужат за конкретна цел*

Доставената стока или услуга не може да послужи за конкретната цел, с оглед на която потребителят я е поръчал и за която търговецът е бил уведомен по време на сключване на договора или извършване на продажбата.

2. **Доставка на стоки/предоставяне на услуги**

2.1. *Недоставени/непредоставени*

Стоката не е доставена/услугата не е предоставена изобщо на потребителя. Недоставяне/непредоставяне от търговеца на стока или услуга.

Тук се включват загуба, неправилен адрес на доставката и анулиране.

2.2. *Частично доставени/частично предоставени*

Доставката на стоката не изпълнена изцяло поради липса на елементи от нея или услугата е предоставена само отчасти.

2.3. *Забавяне*

Стоката не е доставена/услугата не е предоставена в срок (очакван или договорен).

2.4. *Неналичност/Липса на достъп*

Потребителят няма достъп до стоките или услугите, доставени или предоставени от търговеца, или някои стоки или услуги липсват или не са на разположение на потребителя. Например, интернет и телефонна връзка, газ/електроенергия или прекратена продуктова линия, която е била продавана в местен магазин.

Не включва: стоки или услуги, които търговецът е задължен по закон да предоставя и които не са доставени или предоставени (С 2.1). Стоки или услуги, които са предмет на разпродажба и които търговецът отказва да продаде или достави на потребител (С 2.5).

2.5. *Отказ да бъде продадена стока/доставена услуга*

Отказ да бъде продадена или доставена на потребител, стока или услуга, която е за продан.

2.6. *Прекратяване без предупреждение на доставката на стока или на предоставянето на услуга*

Неочаквано прекратяване на доставката на стока или на предоставянето на услуга.

2.7. *Работно време*

Отнася се до случаи, в които работното време ограничава възможността на потребителя да се свърже с търговеца.

2.8. *Обслужване на клиенти*

Потребителят не е доволен от обслужването на място, осигурено от търговеца във връзка със закупуването на стока/предоставянето на услуга.

Тук се включва: брой на чакащите.

2.9. *Следпродажбено (сервизно) обслужване/съдействие*

Оказаното на потребителя съдействие след закупуването на стока или услуга не е задоволително за потребителя по отношение на комуникацията и/или начина на протичането му.

Включва: затруднен, скъпоструващ достъп до телефонен център за връзка с потребителите и липса на такъв център.

2.10. *Други въпроси, свързани с доставката на стоки/предоставянето на услуги*

3. **Цени/ценоразпис**

3.1. *Промяна на цените/промяна на ценоразписа*

Промени в цените или ценоразписа.

3.2. *Ценова дискриминация*

Ценова стратегия, според която на потребителите се предлагат различни цени за същата стока или услуга.

Не включва: въпроси, свързани с грешни или подвеждащи цени/ценоразпис и етикети (C 7.2).

3.3. *Яснота на ценоразписа (неясен, усложнен)*

Информацията за това как е бил съставен ценоразписът, какви компоненти или услуги са включени или не, е неясна и/или усложнена. Тази категория включва допълнителни начисления като глоба за закъснели плащания, неустойки, начисления за администриране, доставка и др.

Не включва: въпроси, свързани с грешни или подвеждащи цени/ценоразпис и етикети (C 7.2).

3.4. *Други въпроси, свързани с цените/ценоразписа*

Не включва: въпроси, свързани с грешни или подвеждащи цени/ценоразпис и етикети (C 7.2).

4. **Фактуриране и събиране на вземания**

4.1. *Сгрешена фактура/сметка*

Фактурата е сгрешена, когато например данни във фактурата като номерът на сметката, наименованието на стоката или услугата или начислената сума са неверни. Тук се включва двойно фактуриране.

4.2. *Сгрешена фактура/сметка*

Фактурата е неразбираема; няма яснота какви стоки или услуги са начислени и на какво се дължи общата сума.

4.3. *Неиздаване на фактура или затруднен достъп до фактура/месечна справка*

На потребителя не е изпратена фактура или потребителят няма достъп до месечна справка, например по интернет.

4.4. *Неоснователна фактура/сметка*

Фактуриране на незакупени стоки или услуги.

4.5. *Събиране на вземания*

Това се отнася до въпроси, свързани със събирането от търговеца на неплатени фактурирани суми.

4.6. *Други въпроси, свързани с фактуриране и събиране на вземания*

5. **Задължителна законоустановена гаранция и търговски гаранции**

5.1. *Неспазена задължителна законоустановена гаранция*

Търговецът не изпълнява задълженията си по отношение на задължителната законоустановена гаранция (т.е. потребителските права, гарантирани от закона).

5.2. *Неспазена търговска гаранция*

Търговецът не изпълнява задълженията си по отношение на собствените си търговски гаранции.

6. **Правна защита**

6.1. *Затруднен достъп до средства за правна защита*

Потребителят среща трудности при получаването на информация за това къде може да подаде оплакване и да поиска правна защита (напр. не са посочени телефонни номера, адрес на електронна поща или всички телефонни линии са заети).

6.2. *Неполучаване на правна защита*

Извън обхвата на традиционните законови и търговски гаранции потребителят не се ползва с правна защита.

Потребителят не е получил правна защита за загуби, вреди или щети.

6.3. *Частична или неподходяща правна защита*

Потребителят не е получил цялостна правна защита, която отговаря на неговите/нейните очаквания, напр. по отношение на загуби, вреди или щети.

6.4. *Забава на правната защита*

Правната защита не е предоставена в срок (очакван или договорен).

6.5. *Други въпроси, свързани с правната защита*

7. **Нелоялни търговски практики**

7.1. *Заблуждаващи договорни условия*

Ако подтиква или може да подтикне обикновения потребител да вземе решение за определени действия, което иначе не би взел, информацията относно договорните условия е заблуждаваща или защото съдържа лъжи и поради това е невярна, или по какъвто и да е начин мами, включително чрез цялостното си представяне, или може да измами обикновения потребител, дори информацията да е вярна.

7.2. *Грешни или подвеждащи цени/ценоразпис и етикети*

Цената, обозначена на етикета, ценоразписа или другаде, не представлява цялостната или общата цена (скрити начисления) или е просто сгрешена.

Тук се включват други елементи от етикета (наименование на продукта, производителя, минимален срок на годност (ако е приложимо), риск и др.), формата на етикетите, местонахождението им и др.

Не включва: въпроси, свързани с цената/ценоразписа (C 3); фактурирането и събирането на вземания (C 4); етикетирането във връзка със здравето и безопасността (C 10.2).

7.3. *Заблуждаваща реклама*

Рекламата е заблуждаваща, ако: съдържа лъжлива информация и поради това е невярна, или премълчава или скрива фактическа информация, от която обикновеният потребител се нуждае, за да вземе решение, или по какъвто и да е начин мами или може да измами обикновения потребител, дори информацията да е вярна, и подтиква или може да подтикне потребителя да вземе решение за действия, което иначе не би взел.

7.4. *Нежелана реклама*

Отнася се до нежелана комуникация за целите на директния маркетинг или без съгласието на потребителя, или по отношение на потребител, който не желае да получава тези комуникации.

7.5. *Нежелани стоки или услуги*

Отнася се до доставени стоки или предоставени услуги, които не са били поискани.

7.6. *Агресивни търговски практики*

Дадена практика се счита за агресивна, ако свободата на избор или поведение на средния потребител е сериозно нарушена. Това са практики, използващи тормоз, принуда, включително използването на физическа сила или злоупотреба с влияние. „Злоупотреба с влияние“ означава „използване позиция на сила по отношение на потребителя, за да се прилага натиск, дори без използване на физическа сила или заплаха за такава, по начин, който значително ограничава способността на потребителя да вземе решение на база осведоменост“.

7.7. *Измамни практики*

Измама е престъпление или правонарушение, при което умишлено се мами друго лице с цел да му се навреди — обикновено за придобиването на собственост или ползването на услуги по нечестен начин.

7.8. *Други нелоялни търговски практики*

Тази категория включва други нелоялни търговски практики като заблуждаваща или лъжлива предпродажбена консултация.

8. **Договори и продажби**

8.1. *Неравноправни договорни условия/промяна на договорните условия*

В случаите, когато дадена договорна клауза не е индивидуално договорена, се счита за неравноправна, когато въпреки изискването за добросъвестност, тя създава в ущърб на потребителя значителна неравнопоставеност между правата и задълженията, произтичащи от договора.

В случаите, когато е налице промяна на дадена договорна клауза, тя се счита за неравноправна, когато внася в ущърб на потребителя значителна промяна в правата и задълженията, произтичащи от договора.

Не включва: заблуждаващи договорни условия (C 7.1).

8.2. *Липса на информация*

Потребителят не получава информацията, изисквана по договор (напр. информация за търговеца, основните характеристики на артикула, разноските по продажбата и доставката).

8.3. *Потвърждение на поръчката (неполучено/сгрешено)*

Потребителят не получава потвърждение на поръчката или получава погрешно потвърждение на поръчката.

8.4. *Период за размисъл/Право на отмяна на поръчката*

Търговецът не спазва правото на потребителя на отказ от договора или правото на потребителя да промени решението си по отношение на дадена операция в рамките на периода за размисъл (възможно при определени обстоятелства).

8.5. *Плащания (напр. предварителни плащания и вноски)*

Въпроси, свързани с плащания, както е записано в договора. Например предварителни плащания и разсрочено плащане, което се основава на изготвен график (вноски).

8.6. *Анулиране на договор*

Въпроси, свързани с прекратяването или отмяната на договор. Анулирането на договор е неговото прекратяване след периода за отказ.

8.7. *Минимален срок на договора*

Отнася се до периода, през който абонамент не може да бъде анулиран и който се струва на потребителя твърде дълъг.

8.8. *Други въпроси, свързани с договори и продажби*

9. **Смяна на доставчика**

9.1. *Смяна на доставчика*

Въпроси, свързани със смяна на доставчика.

10. **Безопасност — обхваща стоки (включително хранителни стоки) и услуги**

10.1. *Безопасност на продуктите — обхваща стоки (включително хранителни стоки) и услуги*

Безопасността на продуктите обхваща всеки продукт, който при нормални или разумно предвидими условия на употреба (включително продължителност и където е приложимо, вкарване в употреба, изисквания за инсталиране и поддръжка) отговаря на приложимите законоустановени изисквания или не представлява какъвто и да е риск или само минималният риск, съвместим с употребата на продукта, който се смята за приемлив и отговарящ на високо ниво на защита на безопасността и здравето на хората, като по-конкретно се вземе предвид следното:

— законоустановените изисквания за безопасност,

— характеристиките на продукта, включително неговия състав,

— въздействието върху други продукти, когато може да се предвиди, че продуктът ще се използва с други продукти,

— категориите потребители, които са изложени на риск, когато използват продукта, по-специално деца и стари хора.

10.2. *Опаковка, етикетиране и указания за използване — обхваща стоки (включително хранителни стоки) и услуги*

Една от целите на етикетирането е да се гарантира, че потребителите имат достъп до пълна информация относно съдържанието и състава на продуктите, за да е възможна защитата на тяхното здраве и безопасност. Това включва всякаква информация, която може да предостави подробности относно конкретен аспект на продукта, свързан със здравето и безопасността, като производствения метод например. Етикетирането задължително води до следните елементи: небезопасна опаковка, включително опасни вещества или неподходящи за деца (риск от задушаване и др.). Етикетирането на някои нехранителни продукти трябва да съдържа също и конкретна информация, за да може да се гарантира безопасната им употреба и да се позволи на потребителите да имат истински избор.

11. **Неприкосновеност на личния живот и защита на данните**

11.1. *Защита на данните*

Това включва унищожаване, разкриване или кражба на данни, чийто притежател е потребителят, напр. данни от твърдия диск са копирани по време на дейности по поддръжка. Ако става дума за лични данни, оплакването ще бъде относно „неприкосновеност на личния живот“.

Оплакванията са от този тип, когато са застрашени лични данни (всяка информация, която се отнася до физическо лице с установена или подлежаща на установяване самоличност) или не са обработени в съответствие с националното законодателство за защита на данните. Организациите са задължени да обработват личните данни безпристрастно и законосъобразно, за конкретни, ясно формулирани и законни цели и да не ги обработват допълнително по начин, който е несъвместим с целите. Данните трябва да бъдат адекватни, подходящи и да не са прекомерни по отношение на целите, за които се събират и/или обработват допълнително. Контролиращият данните орган трябва да прилага подходящи технически и организационни мерки за защита на личните данни от случайно или незаконно унищожаване, случайна загуба или непозволено разкриване, промяна или достъп и всички други незаконни форми на обработка на данни.

11.2. *Неприкосновеност на личния живот*

Оплакванията са от този тип, когато личното право на неприкосновеност на личния живот е застрашено или не е спазено. Например личното право на неприкосновеност на частната кореспонденция не е спазено или когато личното поведение е под наблюдение без основателна законосъобразна причина, напр. при купуване по интернет.

11.3. *Други въпроси, свързани с неприкосновеността на частния живот и защитата на данни*

12. **Други въпроси**

Други въпроси, които не са обхванати от други категории в раздел В. Например оплаквания относно дискриминация при потребителски операции, въпроси от областта на екологичната и социалната отговорност, свързани с потребителски операции, уместност, приличие и обидно съдържание в аудиовизуалните услуги ([4]).

([4]) Директива 2010/13/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 10 март 2010 година за координирането на някои разпоредби, установени в закони, подзаконови и административни актове на държавите-членки, отнасящи се до предоставянето на аудиовизуални медийни услуги (Директива за аудиовизуалните медийни услуги) (ОВ L 95, 15.4.2010 г., стр. 1).