II

(Μη νομοθετικές πράξεις)

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 12ης Μαΐου 2010

σχετικά με τη χρήση εναρμονισμένης μεθόδου για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών

(2010/304/ΕΕ)

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 292,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, στα συμπεράσματα της προεδρίας του, της 14ης Δεκεμβρίου 2007, χαιρέτησε την επανεξέταση της ενιαίας αγοράς η οποία ζητεί τη χάραξη πολιτικών και την εφαρμογή κανονιστικών ρυθμίσεων σε επίπεδο Ένωσης με σκοπό την ανάπτυξη της καλύτερης κατανόησης των αποτελεσμάτων της αγοράς για τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά μέσω της ανάπτυξης εργαλείων και δεικτών όπως για παράδειγμα οι καταγγελίες καταναλωτών.

(2) Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στο ψήφισμά του, της 18ης Νοεμβρίου 2008, σχετικά με τον πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές, κάλεσε την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να εργαστούν για την εναρμόνιση των συστημάτων ταξινόμησης των παραπόνων που χρησιμοποιούνται από τις αρμόδιες αρχές και τις σχετικές υπηρεσίες παροχής βοήθειας προς τους καταναλωτές στα κράτη μέλη και να ιδρύσουν μια βάση δεδομένων ευρωπαϊκής εμβέλειας με τα παράπονα των καταναλωτών. Στο ψήφισμά του, της 9ης Μαρτίου 2010, σχετικά με την προστασία των καταναλωτών, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κάλεσε όλους τους φορείς διαχείρισης καταγγελιών να εγκρίνουν την εναρμονισμένη μέθοδο για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση καταγγελιών όπως πρότεινε η Επιτροπή.

(3) Η ανακοίνωση της Επιτροπής, της 13ης Μαρτίου 2007, «Στρατηγική της ΕΕ για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013 Ενδυνάμωση των καταναλωτών, προώθηση της ευημερίας τους και αποτελεσματική προστασία τους» [1] έθεσε ως προτεραιότητά της την καλύτερη παρακολούθηση των καταναλωτικών αγορών και των εθνικών πολιτικών για τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένης της ανάπτυξης ενός εργαλείου παρακολούθησης των καταγγελιών των καταναλωτών.

(4) Δυνάμει του άρθρου 16 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Οκτωβρίου 2004, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών (κανονισμός για τη συνεργασία για την προστασία του καταναλωτή) [2] τα κράτη μέλη αναπτύσσουν, σε συνεργασία με την Επιτροπή, ένα κοινό πλαίσιο για την ταξινόμηση των καταγγελιών των καταναλωτών. Για τον σκοπό αυτόν, θεωρείται ενδεδειγμένη η καθιέρωση εναρμονισμένης μεθόδου, η οποία θα χρησιμοποιηθεί από τους φορείς διαχείρισης καταγγελιών της Ένωσης, για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των καταγγελιών των καταναλωτών στην Επιτροπή. Για την καλύτερη παρακολούθηση της λειτουργίας της αγοράς, ενδείκνυται η επέκταση αυτής της μεθόδου και στα αιτήματα των καταναλωτών,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΣΤΑΣΗ:

1. Φορείς διαχείρισης καταγγελιών, και ειδικότερα αρχές καταναλωτών των κρατών μελών, οργανώσεις καταναλωτών, ρυθμιστικές αρχές, εναλλακτικοί φορείς επίλυσης διαφορών, συμβούλια καταγγελιών, ανεξάρτητοι διαμεσολαβητές που έχουν ορισθεί από κυβερνητικές αρχές, ανεξάρτητες υπηρεσίες διαμεσολαβητικής φύσεως που έχουν συσταθεί από εμπόρους, και κλαδικοί φορείς αυτορρύθμισης, πρέπει να εφαρμόσουν την παρούσα σύσταση σύμφωνα με τα σημεία 2 έως 9 και υπό την επιφύλαξη απαιτήσεων εμπιστευτικότητας με τις οποίες ενδέχεται να υπάρξει δέσμευση συμμόρφωσης, σχετικά με κάθε εμπορική διαφήμιση που έχει ως στόχο τους καταναλωτές και με πωλήσεις και συμβάσεις υπηρεσιών για αγαθά και υπηρεσίες που συνάπτονται μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών.

2. Για τους σκοπούς της παρούσας σύστασης εφαρμόζονται οι ακόλουθοι ορισμοί:

α) «καταναλωτής» είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·

[1] COM(2007) 99 τελικό.

[2] ΕΕ L 364 της 9.12.2004, σ. 1.

β) «καταγγελία καταναλωτή» είναι κάθε δήλωση δυσαρέσκειας προς έναν συγκεκριμένο έμπορο, η οποία υποβάλλεται από κάποιον καταναλωτή σε έναν φορέα διαχείρισης καταγγελιών, σχετικά με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας, με τη χρήση ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας ή εξυπηρέτησης μετά την πώληση·

γ) «αίτημα καταναλωτή» είναι ένα αίτημα για παροχή πληροφοριών ή συμβουλών, πέραν της καταγγελίας, το οποίο υποβάλλεται από έναν καταναλωτή σε έναν φορέα διαχείρισης καταγγελιών, σχετικά με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας, με τη χρήση ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας ή εξυπηρέτησης μετά την πώληση,

δ) «έμπορος» είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που συνδέονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα καθώς και οποιοσδήποτε ενεργεί εξ ονόματος ή εκ μέρους ενός εμπόρου, σχετικά με την προώθηση, την πώληση ή προμήθεια ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας·

ε) «φορέας διαχείρισης καταγγελιών» είναι κάθε αρμόδιος για τη συλλογή καταγγελιών καταναλωτών φορέας, ή φορέας που επιχειρεί την επίλυση καταγγελιών, ή φορέας παροχής συμβουλών ή πληροφοριών προς τους καταναλωτές όσον αφορά καταγγελίες ή αιτήματα και συνιστά τρίτο μέρος κάποιας καταγγελίας ή αιτήματος που υποβάλλεται από καταναλωτή σχετικά με έναν έμπορο· δεν περιλαμβάνονται μηχανισμοί διαχείρισης καταγγελιών καταναλωτών, οι οποίοι διοικούνται από εμπόρους και στους οποίους η διαχείριση αιτημάτων και καταγγελιών πραγματοποιείται απευθείας με τον καταναλωτή ή μηχανισμοί που παρέχουν υπηρεσίες διαχείρισης καταγγελιών οι οποίοι διοικούνται από ή εξ ονόματος του εμπόρου.

3. Οι φορείς διαχείρισης καταγγελιών πρέπει να συλλέγουν και να καταχωρούν τουλάχιστον τα ακόλουθα συνιστώμενα δεδομένα:

α) τις ακόλουθες γενικές πληροφορίες σύμφωνα με τα πεδία δεδομένων που ορίζονται στο τμήμα Α, υποτμήμα Ι του παραρτήματος για τις καταγγελίες:

i) χώρα του καταναλωτή·

ii) χώρα του εμπόρου·

iii) ονομασία του φορέα διαχείρισης καταγγελιών·

iv) λόγος επικοινωνίας εκ μέρους του καταναλωτή, προβαίνοντας σε διάκριση μεταξύ καταγγελίας και αιτήματος·

v) ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας ή του αιτήματος·

vi) μέθοδος πώλησης, εξαιρουμένων των υποκατηγοριών 61.1 — 61.15·

β) τομεακές πληροφορίες σύμφωνα με το τμήμα Β του παραρτήματος, τουλάχιστον σε επίπεδο 2 για τις καταγγελίες,

γ) πληροφορίες όσον αφορά το είδος καταγγελιών σύμφωνα με το τμήμα Γ του παραρτήματος, τουλάχιστον σε επίπεδο 1 για τις καταγγελίες.

4. Οι φορείς διαχείρισης καταγγελιών ενθαρρύνονται να συλλέγουν και να καταχωρούν επιπλέον τις ακόλουθες πληροφορίες:

α) πληροφορίες όσον αφορά τη μέθοδο πώλησης, υποκατηγορίες 61.1 - 61.15 σύμφωνα με το τμήμα Α, υποτμήμα Ι του παραρτήματος για τις καταγγελίες:

β) τις παρακάτω γενικές πληροφορίες σύμφωνα με τα πεδία δεδομένων που ορίζονται στο τμήμα Α, υποτμήμα ΙΙ του παραρτήματος για τις καταγγελίες:

i) μέθοδος διαφήμισης·

ii) μέσα πληρωμής·

iii) ονομασία εμπόρου·

iv) αξία της συναλλαγής·

v) αξία της ζημίας στην οποία υπεβλήθη ο καταναλωτής·

γ) πληροφορίες για το είδος της καταγγελίας σύμφωνα με το τμήμα Γ του παραρτήματος, σε επίπεδο 2 για καταγγελίες·

δ) πληροφορίες επί των αιτημάτων.

5. Οι φορείς διαχείρισης καταγγελιών δύνανται να συλλέξουν πρόσθετες πληροφορίες οι οποίες αναλύονται διεξοδικά και πέρα από τα επίπεδα που περιγράφονται στα σημεία 3 και 4, υπό την προϋπόθεση ότι κάτι τέτοιο είναι συνεπές ως προς τα πεδία δεδομένων που περιγράφονται στα προαναφερθέντα σημεία.

6. Οι φορείς διαχείρισης καταγγελιών πρέπει να κοινοποιούν σε ετήσια βάση στην Επιτροπή όλα τα δεδομένα που αναφέρονται στο σημείο 3. Η κοινοποίηση των δεδομένων θα πρέπει να πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατό μετά τη λήξη έκαστου ημερολογιακού έτους.

7. Οι φορείς διαχείρισης καταγγελιών ενθαρρύνονται να κοινοποιούν στην Επιτροπή σε ετήσια βάση το σύνολο των δεδομένων που αναφέρονται στο σημείο 4, με εξαίρεση τα δεδομένα που αναφέρονται στην κατηγορία «ονομασία εμπόρου» στο σημείο 4 στοιχείο β) σημείο iii). Η κοινοποίηση των δεδομένων θα πρέπει να πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατόν μετά τη λήξη έκαστου ημερολογιακού έτους.

8. Οι φορείς διαχείρισης καταγγελιών πρέπει να κοινοποιούν τα δεδομένα δυνάμει των σημείων 6 και 7, ούτως ώστε να επιτρέπεται η διακριτή αναγνώριση των παρεχόμενων δεδομένων για κάθε καταγγελία, προκειμένου να καθίσταται δυνατή η συλλογή και δημοσίευση από την Επιτροπή των δεδομένων από διάφορους φορείς διαχείρισης καταγγελιών κατά τρόπο που να επιτρέπονται οι συγκρίσεις μεταξύ των πεδίων που καλύπτει η παρούσα σύσταση.

9. Σε περίπτωση επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, η επεξεργασία αυτή θα πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία για τη μεταφορά της οδηγίας 95/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Οκτωβρίου 1995, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών ([3]) ή σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 45/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας και σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων ([4]) αυτών, εάν ισχύει. Πρέπει επίσης να εφαρμόζεται η αρχή της ελαχιστοποίησης των δεδομένων, δηλαδή της επεξεργασίας, αποκλειστικά, δεδομένων που είναι απολύτως απαραίτητα για τους σκοπούς της κοινοποίησης καταγγελιών και αιτημάτων καταναλωτών (σημείο 1). Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στις καταγγελίες και στα αιτήματα καταναλωτών θα πρέπει, όπου είναι δυνατόν, να διατηρούνται ανώνυμα.

Βρυξέλλες, 12 Μαΐου 2010.

Για την Επιτροπή
John DALLI
Μέλος της Επιτροπής

([3]) ΕΕ L 281 της 23.11.1995, σ. 31.
([4]) ΕΕ L 8 της 12.1.2001, σ. 1.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΤΜΗΜΑ Α

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Υποτμήμα Ι, συνιστώμενα δεδομένα και πεδία

1. **Χώρα του καταναλωτή**

Η χώρα στην οποία διαμένει ο καταναλωτής:

11 Βέλγιο	22 Κύπρος	33 Σλοβενία
12 Βουλγαρία	23 Λεττονία	34 Σλοβακία
13 Τσεχική Δημοκρατία	24 Λιθουανία	35 Φινλανδία
14 Δανία	25 Λουξεμβούργο	36 Σουηδία
15 Γερμανία	26 Ουγγαρία	37 Ηνωμένο Βασίλειο
16 Εσθονία	27 Μάλτα	38 Ισλανδία
17 Ιρλανδία	28 Κάτω Χώρες	39 Λιχτενστάιν
18 Ελλάδα	29 Αυστρία	40 Νορβηγία
19 Ισπανία	30 Πολωνία	41 Ελβετία
20 Γαλλία	31 Πορτογαλία	42 Άλλη
21 Ιταλία	32 Ρουμανία	43 Δεν γνωρίζω

2. **Χώρα του εμπόρου** [1]

Χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένος ο έμπορος:

11 Βέλγιο	23 Λεττονία	34 Σλοβακία
12 Βουλγαρία	24 Λιθουανία	35 Φινλανδία
13 Τσεχική Δημοκρατία	25 Λουξεμβούργο	36 Σουηδία
14 Δανία	26 Ουγγαρία	37 Ηνωμένο Βασίλειο
15 Γερμανία	27 Μάλτα	38 Ισλανδία
16 Εσθονία	28 Κάτω Χώρες	39 Λιχτενστάιν
17 Ιρλανδία	29 Αυστρία	40 Νορβηγία
18 Ελλάδα	30 Πολωνία	41 Ελβετία
19 Ισπανία	31 Πορτογαλία	42 Άλλη
20 Γαλλία	32 Ρουμανία	43 Δεν γνωρίζω
21 Ιταλία	33 Σλοβενία	44 Δεν εφαρμόζεται
22 Κύπρος		

3. **Ονομασία φορέα διαχείρισης καταγγελιών**

31 Ελεύθερο κείμενο

4. **Λόγος επικοινωνίας εκ μέρους του καταναλωτή**

41 Καταγγελία	42 Αίτημα

5. **Ημερομηνία επικοινωνίας εκ μέρους του καταναλωτή**

Ημερομηνία καταχώρισης της καταγγελίας ή του αιτήματος από το φορέα διαχείρισης της καταγγελίας:

51 ΕΕΕΕ-ΜΜ-ΗΗ

[1] Στην περίπτωση των αερομεταφορών, σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης (ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1), η σχετική χώρα είναι το κράτος μέλος που είναι αρμόδιο για περιστατικά που συνδέονται με όλες τις πτήσεις από αεροδρόμια που βρίσκονται εντός της επικράτειάς του καθώς και για πτήσεις κοινοτικών αερομεταφορέων από τρίτες χώρες προς αυτά τα αεροδρόμια.

6. **Μέθοδος πώλησης**

Πρόκειται για τη μέθοδο πώλησης που χρησιμοποιείται για την πραγματοποίηση της συναλλαγής:

61 Πρόσωπο με πρόσωπο. Εγκαταστάσεις στις οποίες πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων

61.1 Σουπερμάρκετ, υπεραγορές

61.2 Καταστήματα προσφορών

61.3 Πολυκαταστήματα

61.4 Αλυσίδες καταστημάτων λιανικής πώλησης

61.5 Καταστήματα λιανικής πώλησης

61.6 Μικρά μαγαζιά, μικρά καταστήματα

61.7 Οπωροπωλεία, νυκτερινά καταστήματα

61.8 Υπαίθριες αγορές, λαϊκές αγορές

61.9 Πρατήρια βενζίνης

61.10 Γραφεία (συμπεριλαμβανομένων τραπεζών και άλλων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων)

61.11 Ταξιδιωτικά γραφεία, ταξιδιωτικοί πράκτορες

61.12 Νοσοκομεία, κλινικές, χειρουργεία

61.13 Σχολεία

61.14 Αθλητικές εγκαταστάσεις και εγκαταστάσεις αναψυχής

61.15 Εγκαταστάσεις άλλου είδους

62 Πώληση εξ αποστάσεως (π.χ. μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομικώς), εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), κινητού εμπορίου (mobile commerce) και πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου

63 Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου

64 Κινητό εμπόριο

65 Αγορές, εμπορικές εκθέσεις

66 Πλειστηριασμοί

67 Πλειστηριασμοί μέσω διαδικτύου

68 Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων (off-premises)

69 Λοιπές μέθοδοι πώλησης

70 Δεν γνωρίζω

71 Δεν εφαρμόζεται

Υποτμήμα ΙΙ, πρόσθετα δεδομένα και πεδία

7. **Διαφημιστική μέθοδος**

Η μέθοδος που χρησιμοποιείται για τη διαφήμιση του αγαθού ή της υπηρεσίας στον καταναλωτή:

71 Πρόσωπο με πρόσωπο

72 Μέσω τηλεφώνου

73 Μέσω αποστολής γραπτού μηνύματος

74 Οπτικοακουστική (τηλεόραση κ.λπ.)

75 Έντυπη (εφημερίδα, φυλλάδια, φέιγ-βολάν κ.λπ.)

76 Διαδίκτυο (δικτυακός τόπος)

77 Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

78 Ραδιόφωνο

79 Εξωτερικού χώρου (σταθερή διαφήμιση όπως για παράδειγμα σε πίνακες ή κινητή διαφήμιση όπως για παράδειγμα σε οχήματα)

80 Άλλη

81 Δεν γνωρίζω

82 Δεν εφαρμόζεται

8. **Μέσα πληρωμής**

Τα μέσα που χρησιμοποιήθηκαν για την πληρωμή της πραγματοποιηθείσας συναλλαγής:

81 Μετρητά

82 Χρεωστική κάρτα

83 Πιστωτική κάρτα

84 Έντυπη επιταγή, έντυπα παραστατικά και έντυπες ταξιδιωτικές επιταγές

85 Μεταφορά πίστωσης

86 Άμεση χρέωση

87 Ηλεκτρονικό χρήμα

88 Εμβάσματα

89 Προπληρωμένες κάρτες

90 Πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου (π.χ. μέσω υπηρεσιών γραπτών μηνυμάτων)

91 Άλλη

92 Δεν γνωρίζω

93 Δεν εφαρμόζεται

9. **Ονομασία εμπόρου**

Ονομασία του εμπόρου που σχετίζεται με την καταγγελία του καταναλωτή:

91 Ελεύθερο κείμενο 92 Δεν γνωρίζω

10. **Νόμισμα**

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 Άλλο
106 HUF	112 GBP	118 Δεν εφαρμόζεται

11. **Αξία της συναλλαγής**

Το ποσό που καταβάλλει ο καταναλωτής για το αγαθό ή την υπηρεσία, όπου εφαρμόζεται:

111 Ποσό (Θα πρέπει να καταγράφεται σε ακέραιο αριθμό και με αναφορά δύο δεκαδικών ψηφίων π.χ. 10,50)

112 Δεν γνωρίζω

113 Δεν εφαρμόζεται

12. **Αξία της ζημίας στην οποία υπεβλήθη ο καταναλωτής**

Η ενδεικτική οικονομική ζημία όπως αυτή δηλώθηκε από τον καταναλωτή, όπου εφαρμόζεται:

121 Ποσό (Θα πρέπει να καταγράφεται σε ακέραιο αριθμό και με αναφορά δύο δεκαδικών ψηφίων π.χ. 10,50)

122 Δεν γνωρίζω

123 Δεν εφαρμόζεται

ΤΜΗΜΑ Β

ΤΟΜΕΑΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ [2]

Για παράδειγμα, το επίπεδο 1 αντιστοιχεί σε 1 «Καταναλωτικά Αγαθά», 2 «Γενικές Υπηρεσίες προς τον Καταναλωτή».

Το επίπεδο 2 αντιστοιχεί, για παράδειγμα, σε, 1.1 «Τρόφιμα – Φρούτα και λαχανικά», 1.2 «Τρόφιμα – Κρέας».

Το επίπεδο 3 περιγράφει λεπτομερώς ό,τι συμπεριλαμβάνεται στο επίπεδο 2, για παράδειγμα, «νωπά ή διατηρημένα με απλή ψύξη φρούτα».

1. **Καταναλωτικά αγαθά**

Περιγραφή/Επεξηγηματικός ορισμός

1.1. *Τρόφιμα — Φρούτα και λαχανικά*

Φρούτα

— Νωπά ή διατηρημένα με απλή ψύξη φρούτα,

— αποξηραμένα φρούτα, φλοιοί φρούτων, πυρήνες φρούτων, ξηροί καρποί και βρώσιμοι σπόροι,

— διατηρημένα φρούτα και προϊόντα με βάση τα φρούτα.

Εξαιρούνται: μαρμελάδες κάθε είδους, κομπόστες, ζελέ, πουρές και πολτοί φρούτων (1.5), μέρη φυτών διατηρημένα με ζάχαρη (1.5), χυμοί φρούτων και σιρόπια (1.6).

Λαχανικά

— νωπά, διατηρημένα με απλή ψύξη, κατεψυγμένα ή αποξηραμένα λαχανικά που καλλιεργούνται για τα φύλλα ή τους μίσχους τους (σπαράγγια, μπρόκολα, κουνουπίδια, κιχώρια, μάραθο, σπανάκι κ.λπ.), για τους καρπούς τους (μελιτζάνες, αγγούρια, κολοκύθια, πράσινες πιπεριές, κολοκύθες, τομάτες κ.λπ.), και για τις ρίζες τους (παντζάρια, καρότα, κρεμμύδια, παστινάκες, ραπανάκια, γογγύλια κ.λπ.),

— νωπές ή διατηρημένες με απλή ψύξη πατάτες και άλλα κονδυλώδη λαχανικά (μανιότη, μαραντία, γλυκοπατάτες κ.λπ.),

— διατηρημένα ή επεξεργασμένα λαχανικά και προϊόντα με βάση τα λαχανικά,

— προϊόντα κονδυλωδών λαχανικών (άλευρα, γεύματα, νιφάδες, πουρέδες, τσιπς κάθε είδους), συμπεριλαμβανομένων των κατεψυγμένων παρασκευασμάτων όπως οι αποφλοιωμένες και λεπτοκομμένες πατάτες.

Περιλαμβάνονται: ελιές, σκόρδα, όσπρια, γλυκοκαλάμποκο, κρίταμο και άλλα βρώσιμα φύκια, μανιτάρια και άλλοι βρώσιμοι μύκητες.

Εξαιρούνται: άμυλο πατάτας, ταπιόκα, σάγος και άλλα άμυλα (1.5)· σούπες και ζωμοί που περιέχουν λαχανικά (1.5)· μαγειρικά χόρτα (μαϊντανός, δενδρολίβανο, θυμάρι κ.λπ.) και μπαχαρικά (πιπέρι, πιμέντα, πιπερόριζα κ.λπ.) (1.5)· χυμοί λαχανικών και φρούτων (1.6).

1.2. *Τρόφιμα — Κρέας*

Περιλαμβάνονται:

— νωπό, διατηρημένο με απλή ψύξη ή κατεψυγμένο κρέας από:

— βοοειδή, χοιροειδή, προβατοειδή και αιγοειδή,

— πουλερικά (κότες, πάπιες, χήνες, γαλοπούλες, φραγκόκοτες),

— λαγό, κουνέλι και θηράματα (αντιλόπη, ελάφι, αγριόχοιρο, φασιανό, αγριόγαλλο, περιστέρι, ορτύκι κ.λπ.),

— άλογο, μουλάρι, γάιδαρο, καμήλα και παρόμοια,

[2] Οι κατηγορίες που συμπεριλαμβάνονται στο τμήμα αυτό βασίζονται στην ταξινόμηση ατομικής κατανάλωσης. Σύμφωνα με τον σκοπό (COICOP), μια ταξινόμηση αναφοράς που δημοσίευσε η στατιστική υπηρεσία του ΟΗΕ και η οποία χρησιμοποιείται από πολλούς οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, του ΟΟΣΑ και των Ηνωμένων Εθνών, για την ταξινόμηση της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό.

— νωπά, διατηρημένα με απλή ψύξη ή κατεψυγμένα βρώσιμα εντόσθια,

— αποξηραμένο, αλατισμένο ή καπνιστό κρέας και βρώσιμα εντόσθια (π.χ. λουκάνικα, σαλάμι, μπέικον, ζαμπόν),

— άλλα είδη διατηρημένου ή επεξεργασμένου κρέατος και παρασκευασμάτων κρέατος (κονσερβοποιημένο κρέας, εκχυλίσματα κρέατος, ζωμοί κρέατος, κρεατόπιτες κ.λπ.).

Περιλαμβάνονται: κρέας και βρώσιμα εντόσθια θαλάσσιων θηλαστικών (π.χ. φώκιας) και εξωτικών ζώων (καγκουρό, στρουθοκαμήλου, αλιγάτορα κ.λπ.)· ζώα και πουλερικά που αγοράζονται ζωντανά για να καταναλωθούν ως τροφή.

Εξαιρούνται: λαρδί και άλλα βρώσιμα ζωικά λίπη (1.5)· σούπες και ζωμοί που περιέχουν κρέας (1.5).

1.3. *Τρόφιμα — Ψωμί και δημητριακά*

Περιλαμβάνονται:

— ρύζι σε όλες τις μορφές,

— καλαμπόκι, σιτάρι, κριθάρι, βρώμη, σίκαλη και άλλα δημητριακά υπό μορφή κόκκων, αλευριού ή γεύματος,

— ψωμί και άλλα προϊόντα αρτοποιίας (τραγανό ψωμί, παξιμάδια, φρυγανιές, μπισκότα, μελόψωμο, λεπτά μπισκότα, βάφλες, κρέπες, μικρά κέικ (μάφιν), κρουασάν, κέικ, τάρτες, πίτες, κις (quiche), πίτσες κ.λπ.),

— μείγματα και ζύμες για την παρασκευή προϊόντων αρτοποιίας,

— προϊόντα ζυμαρικών και πίτσα σε όλες τις μορφές,

— παρασκευάσματα δημητριακών (νιφάδες καλαμποκιού, νιφάδες βρώμης κ.λπ.) και άλλα προϊόντα δημητριακών (βύνη, αλεύρι βύνης, εκχύλισμα βύνης, άμυλο πατάτας, ταπιόκα, σάγος και άλλα άμυλα),

— άλλα είδη αρτοποιίας και δημητριακά.

Περιλαμβάνονται: προϊόντα με βάση άλευρα παρασκευασμένα με κρέας, ψάρια, θαλασσινά, τυρί, λαχανικά ή φρούτα.

Εξαιρούνται: κρεατόπιτες και ψαρόπιτες (1.5), γλυκοκαλάμποκο (1.5).

1.4. *Τρόφιμα — Υγιεινά τρόφιμα και θρεπτικά συστατικά*

Περιλαμβάνονται:

— τρόφιμα των οποίων η επισήμανση, παρουσίαση ή διαφήμιση, υποστηρίζει, δηλώνει, υπονοεί ή οδηγεί στο συμπέρασμα ότι α) διαθέτουν ιδιαίτερες ευεργετικές θρεπτικές ιδιότητες ή β) υπάρχει σχέση μεταξύ τους ή μεταξύ συστατικού τους και της υγείας ή γ) η κατανάλωσή τους μειώνει σημαντικά τους παράγοντες κινδύνου αναφορικά με την εκδήλωση ανθρώπινων ασθενειών.

1.5. *Τρόφιμα — Άλλα*

Περιλαμβάνονται:

— ψάρια και οστρακόδερμα,

— γαλακτοκομικά προϊόντα (γάλα, τυρί και άλλα),

— αυγά/προϊόντα αυγών,

— έλαια, λαρδί και άλλα βρώσιμα ζωικά και μη ζωικά λιπαρά (βούτυρο, μαργαρίνη, ελαιόλαδο, βρώσιμο λάδι),

— τροφές βρεφών/νηπίων,

— μαγειρικά χόρτα και μπαχαρικά,

— ξηροί καρποί/προϊόντα ξηρών καρπών,

— σούπες, σάλτσες, σούπες και ζωμοί που περιέχουν κρέας και λαχανικά

— έτοιμα γεύματα,

— πρόσθετα,

— ζάχαρη, μαρμελάδα, μέλι, σοκολάτα και ζαχαρωτά,

— διαιτητικά προϊόντα,

— συμπληρώματα τροφών,

— άλλα προϊόντα τροφών που δεν ταξινομούνται αλλού.

1.6. *Μη αλκοολούχα ποτά*

Τα μη αλκοολούχα ποτά που ταξινομούνται εδώ είναι αυτά που αγοράζονται σε καταστήματα, σουπερμάρκετ και άλλα παρόμοια καταστήματα εξαιρουμένων όσων εμπίπτουν στην κατηγορία «υπηρεσίες αναψυχής» π.χ. ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών (6.1) και εστιατόρια και μπαρ (6.5).

Περιλαμβάνονται:

— καφές, τσάι και κακάο,

— μεταλλικά νερά,

— αναψυκτικά,

— χυμοί φρούτων και λαχανικών,

— σιρόπια, συμπυκνωμένοι χυμοί.

Εξαιρούνται: μη αλκοολούχα ποτά που πωλούνται σε ιδρύματα όπως αυτά που αναφέρονται στην κατηγορία «υπηρεσίες αναψυχής» π.χ. ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών (6.1) και εστιατόρια και μπαρ (6.5).

1.7. *Αλκοολούχα ποτά*

Τα αλκοολούχα ποτά που ταξινομούνται εδώ περιλαμβάνουν τα ποτά με χαμηλή περιεκτικότητα αλκοόλ ή τα μη αλκοολούχα ποτά που γενικά είναι αλκοολούχα, όπως η μη αλκοολούχος μπύρα.

Περιλαμβάνονται:

— Αποστάγματα, ηδύποτα,

— κρασί,

— μπύρα.

Εξαιρούνται: αλκοολούχα ποτά που πωλούνται σε ιδρύματα όπως αυτά που αναφέρονται στην κατηγορία «υπηρεσίες αναψυχής» π.χ. ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών (6.1) και εστιατόρια και μπαρ (6.5).

1.8. *Καπνός*

Περιλαμβάνονται:

— τσιγάρα· καπνός τσιγάρου (καπνός για στρίψιμο) και τσιγαρόχαρτα,

— πούρα, καπνός πίπας, καπνός για μάσημα ή για εισπνοή,

— αναπτήρες, καύσιμα για αναπτήρες, τσιγαροθήκες, κόφτες για πούρα κ.λπ.

1.9. *Είδη ένδυσης (συμπεριλαμβανομένων των αγαθών κατά παραγγελία) και υπόδησης*

— υλικά για ενδύματα και ενδύματα ανδρικά, γυναικεία, εφηβικά, παιδικά (τριών έως 13 ετών) και νηπιακά (0 έως δύο ετών), έτοιμα ή επί μέτρο, από όλα τα υλικά (συμπεριλαμβανομένου του δέρματος, της γούνας, του πλαστικού και του ελαστικού), για καθημερινή χρήση, για αθλητισμό ή για εργασία,

— όλα τα είδη υπόδησης για άνδρες, γυναίκες, εφήβους, παιδιά (τριών έως 13 ετών) και νήπια (0 έως δύο ετών), συμπεριλαμβανομένων των αθλητικών υποδημάτων που είναι κατάλληλα για καθημερινή χρήση ή για αναψυχή (υποδήματα για τζόγκινγκ, προπόνηση ανώμαλου εδάφους, αντισφαίριση, καλαθοσφαίριση, λεμβοδρομίες κ.λπ.),

— μέρη ειδών υπόδησης,

— κλωστές ραψίματος, μαλλιά πλεξίματος και εξαρτήματα για την κατασκευή ειδών ένδυσης, όπως πόρπες, κουμπιά, κόπιτσες, φερμουάρ, κορδέλες, δαντέλες, διάφορα εξαρτήματα κ.λπ.,

— τσάντες χειρός, πορτοφόλια κάθε είδους κ.λπ.

Εξαιρούνται:

— υφάσματα διακόσμησης (1.11),

— προστατευτικός εξοπλισμός για αθλήματα όπως προστατευτικοί εξοπλισμοί κεφαλιού, σωσίβια, γάντια πυγμαχίας, βάτες προστασίας σώματος, υποστηρίγματα κ.λπ.· ειδικά υποδήματα για αγωνίσματα (μπότες του σκι, παπούτσια ποδοσφαίρου, παπούτσια του γκολφ και άλλα τέτοια υποδήματα με παγοπέδιλα, τροχοπέδιλα, καρφιά κ.λπ.)· περικνήμια, προστατευτικά του κρίκετ και άλλα παρόμοια προστατευτικά εξαρτήματα για αθλήματα (1.16),

— είδη ταξιδιού: βαλίτσες κάθε είδους, ταξιδιωτικοί σάκοι, σακίδια (1.16),

— ιατρικά είδη καλτσοποιίας, όπως ελαστικές κάλτσες· ορθοπεδικά υποδήματα (8.3),

1.10. *Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση της κατοικίας*

Περιλαμβάνονται:

— Υλικά «φτιαξ' το μόνος σου»,

— χρώματα και καλύμματα τοίχων,

— φράχτες και υπόστεγα,

— ηλεκτρικά εργαλεία (π.χ. τριπάνι, αλυσοπρίονο),

— μη ηλεκτρικά εργαλεία,

— εξοπλισμός για κηπουρική/εργαλεία (μη ηλεκτρικά),

— τρακτέρ κήπου.

Εξαιρούνται: οι οικιακές συσκευές (1.12 ή 1.13).

1.11. *Επίπλωση και διακόσμηση*

Έπιπλα και διακοσμητικά είδη για την οικία και τον εξωτερικό χώρο. Τάπητες και άλλα καλύμματα δαπέδου, υφαντουργικά είδη οικιακής χρήσης, υαλικά, επιτραπέζια σκεύη και σκεύη οικιακής χρήσης.

Περιλαμβάνονται:

— κρεβάτια, καναπέδες, ντιβάνια, τραπέζια, καρέκλες, ντουλάπες, σιφονιέρες και βιβλιοθήκες,

— εξοπλισμός φωτισμού όπως φώτα οροφής, συνήθεις λυχνίες, σφαιρικά φώτα και λυχνίες υπνοδωματίου,

— πίνακες, γλυπτά και άλλα έργα τέχνης,

— παραβάν, πτυσσόμενα χωρίσματα και άλλα έπιπλα και εξαρτήματα,

— παραθυρόφυλλα,

— έπιπλα κήπου,

— καθρέφτες, κηροπήγια κάθε είδους,

— υφάσματα διακόσμησης, υλικά κουρτινών, κουρτίνες, διπλές κουρτίνες, σκίαστρα, κουρτίνες θυρών και υφασμάτινα παραθυρόφυλλα,

— κλινοσκεπάσματα και τραπεζομάντιλα,

— άλλα υφαντουργικά είδη οικιακής χρήσης,

— ελεύθεροι τάπητες, εφαρμοσμένοι τάπητες, λινοτάπητες και παρόμοια καλύμματα δαπέδου,

— υαλικά, κρυστάλλινα είδη, κεραμικά είδη και είδη από πορσελάνη που χρησιμοποιούνται για το τραπέζι, την κουζίνα, το λουτρό, την τουαλέτα, το γραφείο και την εσωτερική διακόσμηση,

— μαχαιροπήρουνα, επίπεδα σκεύη και ασημικά,

— μη ηλεκτρικά σκεύη κουζίνας από όλα τα υλικά όπως κατσαρόλες, χύτρες ταχύτητας, τηγάνια, ζυγαριές οικιακές χρήσης και άλλα παρόμοια μηχανικά σκεύη,

— μη ηλεκτρικά είδη οικιακής χρήσης από όλα τα υλικά όπως δοχεία για ψωμί, καφέ, καρυκεύματα κ.λπ., δοχεία απορριμμάτων, καλάθια για άχρηστα χαρτιά, καλάθια για άπλυτα ρούχα, σιδερώστρες γραμματοκιβώτια, μπιμπερό, θερμός και παγοδοχεία.

Εξαιρούνται:

— ηλεκτρικές οικιακές συσκευές (1.12) ή (1.13),

— ρολόγια (1.26)· θερμόμετρα τοίχου και βαρόμετρα (1.26),

— βρεφικά έπιπλα όπως κρεβατάκια, καρεκλάκια, καλάθια μεταφοράς μωρών και παιδικά καροτσάκια (1.27).

1.12. *Μεγάλες οικιακές συσκευές (συμπεριλαμβανομένων ηλεκτρικών σκουπών και φούρνων μικροκυμάτων)*

Μεγάλες, μακρόβιες οικιακές συσκευές, ηλεκτρικές ή μη· καλύπτεται η παράδοση, η εγκατάσταση και η επισκευή όπου εφαρμόζονται.

Περιλαμβάνονται:

— κουζίνες, ψηστιέρες, φούρνοι και φούρνοι μικροκυμάτων,

— ψυγεία, καταψύκτες και ψυγειοκαταψύκτες,

— πλυντήρια ρούχων, στεγνωτήρια ρούχων, πλυντήρια πιάτων, συσκευές σιδερώματος και πρέσες,

— συσκευές κλιματισμού, συσκευές ύγρανσης, συσκευές θέρμανσης του αέρα, συσκευές θέρμανσης του νερού, φορητές συσκευές θέρμανσης, εξαεριστήρες και απορροφητήρες,

— ηλεκτρικές σκούπες, μηχανήματα ατμοκαθαρισμού, μηχανήματα πλυσίματος ταπήτων και μηχανήματα βουρτσίσματος, επάλειψης με κερί και στίλβωσης δαπέδων,

— άλλες μεγάλες οικιακές συσκευές όπως χρηματοκιβώτια, ραπτομηχανές και πλεκτικές μηχανές, συσκευές αποσκλήρυνσης του νερού κ.λπ.

1.13. *Μικρές οικιακές συσκευές (συμπεριλαμβανομένων καφετιέρων και συσκευών επεξεργασίας τροφών)*

Μικρές ηλεκτρικές οικιακές συσκευές με μεσαίας τάξεως διάρκεια ζωής· καλύπτονται η παράδοση και η επισκευή όπου εφαρμόζονται.

Περιλαμβάνονται:

— Συσκευές επεξεργασίας τροφών, μίξερ, φριτέζες,

— καφετιέρες κάθε είδους, μύλοι του καφέ,

— σίδερα σιδερώματος,

— τοστιέρες, γκριλ, θερμές πλάκες (μάτια),

— αποχυμωτές,

— συσκευές παρασκευής παγωτού και γρανίτας, συσκευές παρασκευής γιαουρτιού,

— ανεμιστήρες, ηλεκτρικές κουβέρτες κ.λπ.

Εξαιρούνται: μικρά, μη ηλεκτρικά οικιακά είδη και σκεύη κουζίνας (1.11)· ηλεκτρικές συσκευές για προσωπική μέριμνα (1.24).

1.14. *Ηλεκτρονικά αγαθά (μη-ΤΠΕ/ψυχαγωγίας)*

Εξοπλισμός για τη λήψη, εγγραφή και αναπαραγωγή ήχου και εικόνων (συστήματα ήχου και εικόνας)· φωτογραφικός και κινηματογραφικός εξοπλισμός και οπτικά όργανα· μέσα εγγραφής· καλύπτεται η παράδοση, η εγκατάσταση και η επισκευή όπου εφαρμόζονται.

Περιλαμβάνονται:

— συσκευές αναπαραγωγής ή/και εγγραφής ψηφιακών βιντεοδίσκων (DVD),

— συσκευές βίντεο (VCR),

— συσκευές τηλεόρασης,

— σταθερές συσκευές αναπαραγωγής οπτικών δίσκων (CD), σταθερές συσκευές ηχογράφησης υψηλής πιστότητας, σταθερές συσκευές αναπαραγωγής πολυμέσων,

— φορητές συσκευές αναπαραγωγής οπτικών δίσκων (CD), φορητές συσκευές ηχογράφησης υψηλής πιστότητας, φορητές συσκευές αναπαραγωγής πολυμέσων, συσκευές αναπαραγωγής mp3,

— ραδιόφωνα, ραδιοφωνικές συσκευές, ραδιόφωνα αυτοκινήτου (πωλούνται ξεχωριστά από το αυτοκίνητο), ραδιόφωνα με ξυπνητήρι, συσκευές αμφίπλευρης ραδιοεπικοινωνίας, ερασιτεχνικοί ραδιοδέκτες και ραδιοπομποί,

— κάμερες,

— μαγνητοσκοπικές συσκευές,

— φωτογραφικός εξοπλισμός,

— CD (μη εγγεγραμμένα), DVD (μη εγγεγραμμένα),

— κασέτες ήχου και εικόνας (μη εγγεγραμμένες),

— αριθμομηχανές, συμπεριλαμβανομένων και των αριθμομηχανών τσέπης,

— αχρησιμοποίητα φιλμ σε ρολό ή κασέτα και δίσκοι για φωτογραφική και κινηματογραφική χρήση.

Εξαιρούνται: λογισμικό βιντεοπαιχνιδιών (1.16)· κονσόλες/υπολογιστές βιντεοπαιχνιδιών που συνδέονται με συσκευές τηλεόρασης (1.16), γραμμένες ταινίες, κασέτες, βιντεοκασέτες, δισκέτες και CD-ROM για μαγνητόφωνα, κασετόφωνα, συσκευές βίντεο και προσωπικούς υπολογιστές (1.16).

1.15. *Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ)*

Τα αγαθά ΤΠΕ είναι τα αγαθά εκείνα που είτε προορίζονται να καλύψουν τη λειτουργία της επεξεργασίας πληροφοριών και επικοινωνίας με ηλεκτρονικά μέσα, συμπεριλαμβανομένης της μετάδοσης και προβολής, είτε εκείνα που χρησιμοποιούν ηλεκτρονική επεξεργασία για τον εντοπισμό, υπολογισμό ή/και καταγραφή φυσικών φαινομένων, ή για τον έλεγχο μιας φυσικής διαδικασίας· καλύπτονται η παράδοση, η εγκατάσταση και η επισκευή όπου εφαρμόζονται.

Περιλαμβάνονται:

— προσωπικοί υπολογιστές, υπολογιστές που συναρμολογούνται από τον καταναλωτή και συνοδευτικός εξοπλισμός των εν λόγω υπολογιστών,

— εκτυπωτές και σαρωτές,

— παιχνιδομηχανές,

— φορητές συσκευές αναπαραγωγής παιχνιδιών,

— λογισμικό υπολογιστών, αναβαθμίσεις λογισμικού υπολογιστών,

— φορητοί υπολογιστές (laptops), επιγονάτιοι υπολογιστές (notebooks) και υπολογιστές tablet,

— προσωπικοί ψηφιακοί βοηθοί (PDA) και «έξυπνα» τηλέφωνα (smartphones),

— λογισμικό (σε φυσική μορφή ή σε μορφή για τηλεφόρτωση)

— συσκευές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, συσκευές τηλεομοιοτυπίας, τηλεφωνητές,

— μόντεμ και αποκωδικοποιητές,

— παγκόσμια συστήματα εντοπισμού (GPS).

Εξαιρούνται: εξοπλισμός για τη λήψη, εγγραφή και αναπαραγωγή ήχου και εικόνας (1.14)· λογισμικό βιντεοπαιχνιδιών (1.16).

1.16. *Αγαθά αναψυχής (αθλητικός εξοπλισμός, μουσικά όργανα κ.λπ.)*

Παιχνίδια κάθε είδους και άλλα αγαθά που χρησιμοποιούνται για αθλήματα, χόμπι, κατασκήνωση και αναψυχή στην ύπαιθρο και επισκευή των εν λόγω ειδών. Επίσης περιλαμβάνονται διαρκή αγαθά αναψυχής και προεγγεγραμμένα μέσα (CD, DVD).

— γραμμένες ταινίες, κασέτες, βιντεοκασέτες, δισκέτες και CD-ROM για μαγνητόφωνα, κασετόφωνα, συσκευές βίντεο και προσωπικούς υπολογιστές,

— χαρτοπαικτικά παιχνίδια, σκάκι και παρόμοια,

— παιχνίδια όλων των ειδών, στα οποία συμπεριλαμβάνονται κούκλες, μαλακά παιχνίδια, αυτοκινητάκια και τρενάκια, δίκυκλα και τρίκυκλα παιδικά ποδήλατα, σύνολα κατασκευών, παζλ, πλαστελίνες, ηλεκτρονικά παιχνίδια, μάσκες, μεταμφιέσεις, φάρσες, καινοτομίες, πυροτεχνήματα, γιρλάντες και διακοσμήσεις χριστουγεννιάτικων δένδρων,

— απαραίτητα είδη για τη συλλογή γραμματοσήμων (χρησιμοποιημένα ή ακυρωμένα γραμματόσημα και άλμπουμ γραμματοσήμων) και άλλα είδη για συλλογές (κέρματα, μετάλλια, ορυκτά, ζωολογία, βοτανική κ.λπ.) και άλλα εργαλεία και απαραίτητα είδη για χόμπι,

— εξοπλισμός γυμναστικής, φυσικής αγωγής και αθλητισμού όπως μπάλες, δίχτυα, ρακέτες, μπαστούνια, σκι, μπαστούνια γκολφ, ξίφη, κοντάρια, βάρη, δίσκοι, ελατήρια για ασκήσεις στήθους και άλλος εξοπλισμός ανάπτυξης του σώματος,

— αλεξίπτωτα και άλλος εξοπλισμός αλεξιπτωτισμού,

— κιάλια, μικροσκόπια, τηλεσκόπια και πυξίδες,

— πυροβόλα όπλα και πυρομαχικά για κυνήγι, αθλητισμό και προσωπική προστασία,

— καλάμια ψαρέματος και άλλος εξοπλισμός για ψάρεμα,

— εξοπλισμός αθλοπαιδιών στην παραλία και στην ύπαιθρο όπως βόλοι, croquet, frisbee, βόλεϊ και φουσκωτές βάρκες, σχεδίες και πισίνες,

— εξοπλισμός κατασκήνωσης όπως σκηνές και εξαρτήματα, υπνόσακοι, σακίδια, φουσκωτά στρώματα και αντλίες φουσκώματος, φορητές συσκευές για μαγείρεμα και ψησταριές,

— κύρια είδη για παιχνίδια και αθλητισμό όπως κανό, καγιάκ, γουίντ σέρφιγνκ, εξοπλισμός καταδύσεων και αμαξάκια του γκολφ, ανεμόπτερα, αιωρόπτερα και αερόστατα θερμού αέρα,

— μουσικά όργανα οποιουδήποτε μεγέθους, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών μουσικών οργάνων, όπως πιάνα, εκκλησιαστικά όργανα, βιολιά, κιθάρες, τύμπανα, τρομπέτες, κλαρινέτα, φλάουτα, φλογέρες, αυλοί, αρμόνικες κ.λπ.,

— τραπέζια μπιλιάρδου, τραπέζια πινγκ-πονγκ, φλιπεράκια, μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών κ.λπ.,

— λογισμικό βιντεοπαιχνιδιών· κονσόλες/υπολογιστές βιντεοπαιχνιδιών που συνδέονται με συσκευές τηλεόρασης· κασέτες βιντεοπαιχνιδιών και CD-ROM βιντεοπαιχνιδιών,

— ειδικά υποδήματα για αγωνίσματα (μπότες του σκι, παπούτσια ποδοσφαίρου, παπούτσια γκολφ και άλλα τέτοια υποδήματα με παγοπέδιλα, τροχοπέδιλα, καρφιά κ.λπ.)· προστατευτικά καλύμματα κεφαλιού για αθλητισμό· άλλος προστατευτικός εξοπλισμός για αθλήματα όπως σωσίβια, γάντια πυγμαχίας, βάτες σώματος, περικνήμια, βάτες του κρίκετ και άλλοι προστατευτικοί εξοπλισμοί για αθλήματα,

— είδη ταξιδιού: βαλίτσες κάθε είδους, ταξιδιωτικοί σάκοι, σακίδια.

Εξαιρούνται:

— έπιπλα κήπου (1.11),

— οχήματα που έλκονται από άλογα ή πόνι και συναφής εξοπλισμός που αγοράζεται για προσωπικές μεταφορές (1.19),

— κράνη για μοτοσικλέτες και ποδήλατα (1.20),

— άλογα και πόνι (1.23),

1.17. *Καινούργια αυτοκίνητα*

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει τα νέα οχήματα που σχεδιάστηκαν και κατασκευάστηκαν για τη μεταφορά επιβατών και τα οποία δεν αποτελούνται από περισσότερες από οκτώ θέσεις επιπλέον της θέσης του οδηγού. Περιλαμβάνονται καινούργια αυτοκίνητα, καμιονάκια εμπορικής χρήσης και αυτοκίνητα εμπορικής χρήσης.

Εξαιρούνται: ανταλλακτικά και εξοπλισμός (1.20)· λιπαντικά (1.21)· συντήρηση, επισκευή ή τοποθέτηση (2.9).

1.18. *Μεταχειρισμένα αυτοκίνητα*

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει μεταχειρισμένα τροχοφόρα οχήματα με κινητήρα που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά των επιβατών και μεταχειρισμένα αυτοκίνητα, επιβατικές καμιονέτες, καμιονάκια εμπορικής χρήσης και αυτοκίνητα εμπορικής χρήσης.

Εξαιρούνται: ανταλλακτικά και εξοπλισμός (1.20)· λιπαντικά (1.21)· συντήρηση, επισκευή ή τοποθέτηση (2.9).

1.19. *Άλλα μέσα προσωπικής μεταφοράς*

Περιλαμβάνονται:

— καινούργια και μεταχειρισμένα αυτοκίνητα, ποδήλατα, μοτοποδήλατα, σκούτερ, τετράκυκλα, και ζωήλατα οχήματα,

— σκάφη, εξωλέμβιοι κινητήρες, ναυτικά σκάφη με κινητήρα (jet ski), ιστία, ξάρτια και υπερκατασκευές,

— οχήματα που έλκονται από άλογα ή πόνι και συναφής εξοπλισμός (εξαρτύσεις χαλινοί, γκέμια, σέλες κ.λπ.),

— καμιονέτα κατασκήνωσης, τροχόσπιτα, ρυμουλκούμενα οχήματα,

— καμιονέτα κατασκήνωσης, τροχόσπιτα κ.λπ.,

— οχήματα χιονιού,

— ρυμουλκούμενα οχήματα.

Εξαιρούνται: ενοικίαση γκαράζ ή χώρων στάθμευσης που δεν παρέχουν στάθμευση σε σύνδεση με την κατοικία (5.6)· εγκαταστάσεις διοδίων (σε γέφυρες, σήραγγες, πορθμεία, αυτοκινητόδρομους) και παρκόμετρα (5.6)· ενοικίαση αυτοκινήτου χωρίς οδηγό (5.7)· μαθήματα οδήγησης (9.2).

1.20. *Ανταλλακτικά και εξαρτήματα για οχήματα και άλλα μέσα προσωπικής μεταφοράς*

Περιλαμβάνονται:

— ελαστικά (καινούργια, μεταχειρισμένα ή αναγομωμένα), αεροθάλαμοι, σπινθηριστές (μπουζί), μπαταρίες, συσκευές απόσβεσης κραδασμών, φίλτρα, αντλίες και άλλα ανταλλακτικά ή εξαρτήματα για εξοπλισμό προσωπικής μεταφοράς,

— προϊόντα ειδικά για τον καθαρισμό και τη συντήρηση εξοπλισμού μεταφοράς όπως χρώματα, υλικά καθαρισμού χρωμίων, στεγανοποιητικά μέσα και στιλβωτικά υλικά αμαξωμάτων,

— καλύμματα αυτοκινήτων, μοτοσικλετών κ.λπ.,

— κράνη μοτοσικλετών και ποδηλάτων,

Εξαιρούνται: ραδιόφωνα αυτοκινήτου που πωλούνται χωριστά από το αυτοκίνητο (1.14)· παιδικά καθίσματα αυτοκινήτου (1.27)· μη ειδικά προϊόντα για τον καθαρισμό και τη συντήρηση όπως απεσταγμένο νερό, σφουγγάρια οικιακής χρήσης, δέρματα αιγάγρου, απορρυπαντικά κ.λπ. (1.28)· δαπάνες για την τοποθέτηση ανταλλακτικών και εξαρτημάτων για τη βαφή, το πλύσιμο και τη στίλβωση των αμαξωμάτων (2.9).

1.21. *Καύσιμα και λιπαντικά για οχήματα και άλλα μέσα προσωπικής μεταφοράς*

Περιλαμβάνονται:

— λάδια, λιπαντικά, υγρά φρένων και μετάδοσης, ψυκτικά μέσα και πρόσθετες ουσίες,

— καύσιμα όπως βενζίνη, ντίζελ, υγραέριο, βιοκαύσιμα και οινόπνευμα.

1.22. *Βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες και χαρτικά είδη (εξαιρούνται δαπάνες ταχυδρομικής παράδοσης)*

Περιλαμβάνονται:

— βιβλία, στα οποία συμπεριλαμβάνονται άτλαντες, λεξικά, εγκυκλοπαίδειες, σχολικά εγχειρίδια, οδηγοί, και βιβλία μουσικής,

— εφημερίδες, περιοδικά και άλλες περιοδικές εκδόσεις,

— κατάλογοι και διαφημιστικό υλικό,

— αφίσες, ταχυδρομικές κάρτες απλές ή με εικόνες, ημερολόγια,

— ευχετήριες κάρτες και επισκεπτήρια, κάρτες ανακοινώσεων και μηνυμάτων,

— χάρτες και υδρόγειες σφαίρες,

— μπλοκ αλληλογραφίας, φάκελοι, λογιστικά βιβλία, σημειωματάρια, ημεροδείκτες κ.λπ.,

— στυλογράφοι, μολύβια, στυλό μελάνης, στυλογράφοι με σφαιρίδιο (μπίλια), μαρκαδόροι, μελάνες, σβηστήρες, ξύστρες μολυβιών κ.λπ.,

— στένσιλ, καρμπόν, μελανοταινίες γραφομηχανής, ταμπόν μελάνης, διορθωτικά υγρά κ.λπ.,

— μηχανήματα διάτρησης και κοπής χαρτιού, ψαλίδια για χαρτί, κόλλες και αυτοκόλλητα γραφείου, συρραπτικά μηχανήματα και πόρπες, συνδετήρες, πινέζες κ.λπ.,

— υλικά σχεδίου και ζωγραφικής όπως καμβάς, χαρτί, χαρτόνι, χρώματα, μολύβια, παστέλ και πινέλα,

— εκπαιδευτικό υλικό όπως βιβλία ασκήσεων, λογαριθμικοί κανόνες, όργανα γεωμετρίας, πίνακες γραφής, κιμωλίες και κασετίνες.

Εξαιρούνται: άλμπουμ γραμματοσήμων (1.16)· ταχυδρομική παράδοση, προγραμματοσημασμένες ταχυδρομικές κάρτες και αερογράμματα (4.1).

1.23. *Ζώα συντροφιάς και αγαθά για ζώα συντροφιάς*

Περιλαμβάνονται:

— ζώα συντροφιάς, τροφές για ζώα συντροφιάς, προϊόντα κτηνιατρικής και περιποίησης ζώων συντροφιάς, περιλαίμια, λουριά, σπιτάκια σκύλων, κλουβιά πουλιών, ενυδρεία ψαριών κ.λπ.,

— άλογα και πόνι.

Εξαιρούνται: υπηρεσίες για ζώα συντροφιάς (2.13)

1.24. *Ηλεκτρικές συσκευές προσωπικής μέριμνας*

Περιλαμβάνονται:

— ηλεκτρικές ξυριστικές και κουρευτικές μηχανές, στεγνωτήρια μαλλιών (σεσουάρ) κάθε είδους, λαβίδες κατσαρώματος των μαλλιών και χτένες κομμωτικής, λυχνίες υπεριωδών ακτίνων, δονητές, ηλεκτρικές οδοντόβουρτσες και άλλες ηλεκτρικές συσκευές υγιεινής των δοντιών κ.λπ.

1.25. *Καλλυντικά και είδη υγιεινής προσωπικής μέριμνας*

Περιλαμβάνονται:

— είδη ατομικής υγιεινής: σαπούνι τουαλέτας, φαρμακευτικό σαπούνι, λάδι και γαλάκτωμα καθαρισμού, σαπούνι ξυρίσματος, κρέμα και αφρός ξυρίσματος, οδοντόπαστα κ.λπ.,

— καλλυντικά προϊόντα, για παράδειγμα: βερνίκι νυχιών, προϊόντα μακιγιάζ (μέικ απ) και προϊόντα καθαρισμού του, λοσιόν μαλλιών, προϊόντα για μετά το ξύρισμα, προϊόντα ηλιοθεραπείας, αρώματα και κολώνιες, αποσμητικά και προϊόντα λουτρού κ.λπ.,

— μη ηλεκτρικές συσκευές προσωπικής μέριμνας για παράδειγμα: ξυριστικές και κουρευτικές μηχανές και οι λεπίδες τους, ψαλίδια, χτένες, βούρτσες ξυρίσματος, βούρτσες μαλλιών, οδοντόβουρτσες, λίμες νυχιών, προσωπικές ζυγαριές κ.λπ.,

— άλλα προϊόντα προσωπικής μέριμνας και ατομικής υγιεινής, για παράδειγμα: χαρτομάντηλα, φαρμακευτικό βαμβάκι και βαμβάκι τουαλέτας, σφουγγάρια κ.λπ.

1.26. *Κοσμήματα, ασημικά, ρολόγια κάθε είδους και αξεσουάρ*

Περιλαμβάνονται:

— πολύτιμοι λίθοι και μέταλλα και κοσμήματα κατασκευασμένα από πολύτιμους λίθους και μέταλλα,

— ασημικά, χρυσαφικά,

— κοσμήματα από ημιπολύτιμους λίθους, μανικετόκουμπα και καρφίτσες γραβάτας,

— ρολόγια κάθε είδους, χρονόμετρα, ξυπνητήρια,

— γυαλιά ήλιου,

— ομπρέλες, βεντάλιες, κλειδοθήκες,

— θερμόμετρα τοίχου και βαρόμετρα.

Εξαιρούνται: είδη μεταφοράς προσωπικών ειδών, χαρτοφύλακες, τσάντες χειρός, πορτοφόλια κάθε είδους κ.λπ. (1.9)· ρολόγια-ξυπνητήρια (1.14).

1.27. *Είδη μέριμνας βρεφών και παιδιών*

Περιλαμβάνονται:

— βρεφικά καροτσάκια κάθε είδους και ριλάξ,

— προϊόντα βρεφικής μέριμνας (π.χ. βρεφικές πάνες, πάνες μιας χρήσης, μπιμπερό),

— καλάθια μεταφοράς βρεφών,

— κούνιες,

— καρεκλάκια,

— βρεφικά κρεβατάκια και καθίσματα για το αυτοκίνητο,

— σακίδια μεταφοράς βρεφών στην πλάτη και στο στήθος.

Εξαιρούνται: βρεφικές/νηπιακές τροφές (1.5), βρεφικά ενδύματα (1.9).

1.28. *Προϊόντα για καθαρισμό και συντήρηση, είδη για καθαρισμό και μη διαρκή οικιακά είδη*

Περιλαμβάνονται:

— προϊόντα καθαρισμού και συντήρησης όπως σκόνες πλυσίματος, υγρά πλυσίματος, απορρυπαντικά, μαλακτικά, αποσκληρυντικά, κεριά, στιλβωτικές ουσίες, χρωστικές ουσίες, απολυμαντικές ουσίες, εντομοκτόνα, μυκητοκτόνα και απεσταγμένο νερό,

— είδη καθαρισμού όπως σκούπες, βούρτσες σφουγγαρίσματος, ξεσκονιστήρια και βούρτσες ξεσκονίσματος, ξεσκονόπανα, πετσέτες τσαγιού, σφουγγαρόπανα, σφουγγάρια οικιακής χρήσης,

— προϊόντα από χαρτί όπως φίλτρα, τραπεζομάντηλα και χαρτοπετσέτες, χαρτί κουζίνας, σάκοι ηλεκτρικών σκουπών και επιτραπέζια σκεύη από χαρτόνι, συμπεριλαμβανομένου του αλουμινόχαρτου και των πλαστικών σάκων για κάδους απορριμμάτων,

— άλλα μη διαρκή είδη οικιακής χρήσης όπως σπίρτα, κεριά, φυτίλια λυχνιών, μετουσιωμένες αλκοόλες, καρφίτσες, βελόνες, καρφιά, βίδες, παξιμάδια και μπουλόνια, πινέζες, ροδέλες, κόλλες και συγκολλητικές ταινίες οικιακής χρήσης, σύρματα, σπάγγοι και λαστιχένια γάντια,

— βερνίκια, κρέμες και άλλα είδη καθαρισμού υποδημάτων.

Εξαιρούνται: χαρτομάντηλα, σαπούνια, σφουγγάρια και άλλα είδη ατομικής υγιεινής (1.25).

2. **Γενικές υπηρεσίες προς τον καταναλωτή**

Περιγραφή/Επεξηγηματικός ορισμός

2.1. *Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα*

Περιλαμβάνονται:

— υπηρεσίες κτηματομεσιτικών γραφείων, μεσιτών ακίνητης περιουσίας και παραγόντων εκμίσθωσης ακινήτων,

— εκτιμήσεις ακινήτων, μεταβιβάσεις και άλλες συναφείς υπηρεσίες,

— συναλλαγές πωλήσεων νέων ή υφιστάμενων κατοικιών,

— πωλήσεις οικοπέδων.

2.2. *Κατασκευή νέων κατοικιών*

Περιλαμβάνονται:

— κατασκευή νέων κατοικιών.

2.3. *Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών*

Συντήρηση, βελτίωση και επισκευή κατοικιών.

Περιλαμβάνονται:

— επισκευή στέγης,

— υπηρεσίες διακόσμησης, καλύμματα δαπέδου, ξυλουργοί, βαφείς, εργασίες επίστρωσης τοίχων,

— υδραυλικοί,

— κεντρική θέρμανση,

— ηλεκτρικές υπηρεσίες και εγκαταστάσεις,

— κτίστες που χρησιμοποιούν τούβλα,

— υαλοτεχνίτες,

— κηπουροί, κλαδευτές δένδρων, ασφαλτοστρώσεις και επιστρώσεις με πλακίδια,

— εντοιχισμένες κουζίνες και μπάνια,

— μόνωση,

— αντικλεπτικοί συναγερμοί,

— μόνωση από την υγρασία,

— πίνακες φωτοβολταϊκών συστοιχιών, εγκατάσταση και συντήρηση ανεμογεννητριών

— υδρορροές,

— καθαρισμός και επισκευές καπνοδόχων,

— αντικατάσταση πορτών και παραθύρων,

— υπηρεσίες πισίνας,

— άλλες υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών.

Εξαιρούνται: η αγορά προϊόντων για τη συντήρηση και τη βελτίωση κατοικιών, ανεξάρτητα από την παρεχόμενη υπηρεσία (1.10) και οι εργασίες και υπηρεσίες κατά τη διάρκεια της κατασκευής νέων κατοικιών (2.2).

2.4. *Απομάκρυνση περιεχομένου κατοικίας και αποθήκευση*

Περιλαμβάνονται:

— απομάκρυνση του περιεχομένου μιας κατοικίας από μια τοποθεσία και μεταφορά του σε άλλη,

— προσωρινή αποθήκευση των περιεχομένων της κατοικίας,

— ναύλα και μεταφορά.

2.5. *Υπηρεσίες καθαρισμού κατοικίας*

Περιλαμβάνονται:

— καθαρισμός κατοικίας,

— καθαρισμός παραθύρων,

— καθαρισμός ταπήτων,

— απολύμανση, υποκαπνισμός και εξολόθρευση εντόμων και παρασίτων,

— αποκομιδή και ρίψη απορριμμάτων.

Εξαιρούνται: προϊόντα καθαρισμού (1.28).

2.6. *Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας*

Περιλαμβάνονται:

— κομμωτήρια, κουρεία, ινστιτούτα καλλονής,

— περιποίηση μαλλιών, αισθητική θεραπεία,

— στούντιο τεχνητού μαυρίσματος,

— κέντρα αδυνατίσματος κάθε είδους,

— χαμάμ, σπα, σάουνες, σολάριουμ κ.λπ.,

— περιποίηση σώματος,

— υπηρεσίες τατουάζ και διάτρησης (piercing).

Εξαιρούνται: γυμναστήρια (6.6).

2.7. *Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων*

Περιλαμβάνονται:

— στεγνό καθάρισμα, πλύσιμο, σιδέρωμα και βαφή ενδυμάτων,

— καρίκωμα, μπάλωμα, επιδιόρθωση και τροποποίηση ενδυμάτων,

— επιδιόρθωση ενδυμάτων (συμπεριλαμβανομένων αγαθών κατόπιν παραγγελίας),

— επιδιόρθωση υποδημάτων, υπηρεσίες καθαρισμού υποδημάτων,

— ενοικίαση ενδυμάτων,

— ενοικίαση υποδημάτων,

— επιδιόρθωση ή ενοικίαση ειδικών υποδημάτων για αθλήματα (μπότες του σκι, παπούτσια ποδοσφαίρου, παπούτσια του γκολφ και άλλα τέτοια υποδήματα προσαρμοσμένα σε παγοπέδιλα, τροχοπέδιλα, καρφιά κ.λπ.).

Εξαιρούνται: νέα ενδύματα και νέα ενδύματα κατόπιν παραγγελίας (1.9)

2.8. *Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης*

Περιλαμβάνονται:

— κυνηγοί κεφαλών,

— υπηρεσίες προγύμνασης,

— γραφεία διοργάνωσης εκδηλώσεων,

— γραφεία ευρέσεως εργασίας,

— συμβουλές, καθοδήγηση, διαμεσολάβηση, υπηρεσίες υποστήριξης οικογενειών,

— άλλες υπηρεσίες υποστήριξης, έρευνας και διαμεσολάβησης.

2.9. *Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων*

Υπηρεσίες για τη συντήρηση και επισκευή εξοπλισμού προσωπικής μεταφοράς.

Περιλαμβάνονται:

— τοποθέτηση ανταλλακτικών και εξαρτημάτων,

— πλύσιμο και στίλβωση,

— ζυγοστάθμιση, τεχνικός έλεγχος, οδική βοήθεια, αλλαγή λαδιών,

— υπηρεσίες λίπανσης και πλυσίματος αυτοκινήτου,

— οδική βοήθεια.

Εξαιρούνται: αγαθά που χρησιμοποιούνται ως μέρος της υπηρεσίας: ανταλλακτικά και εξαρτήματα (1.20)· καύσιμα και λιπαντικά (1.21).

2.10. *Νομικές και λογιστικές υπηρεσίες*

Περιλαμβάνονται:

— υπηρεσίες συμβολαιογράφου,

— δικηγόροι,

— νομικές συμβουλές και άλλες νομικές υπηρεσίες ιδιωτικού χαρακτήρα,

— λογιστές,

— φοροτεχνικοί,

— ελεγκτές.

2.11. *Υπηρεσίες γραφείων κηδειών*

Όλες οι υπηρεσίες που συνδέονται με την τελετή που σηματοδοτεί τον θάνατο ενός ατόμου. Περιλαμβάνεται η μεταφορά του αποθανόντος στην τοποθεσία ταφής ή στον τόπο τέλεσης της επιμνημόσυνης δέησης.

2.12. *Παιδική μέριμνα*

Επιδοτούμενα και ιδιωτικά κέντρα ημερήσιας φροντίδας και άλλες εγκαταστάσεις φροντίδας παιδιών· περιλαμβάνεται η παροχή κατ' οίκον υπηρεσιών παιδικής μέριμνας όπως βοήθεια και υπηρεσίες υποστήριξης παιδιών καθώς και υπηρεσίες φύλαξης παιδιών.

2.13. *Υπηρεσίες για ζώα συντροφιάς*

Κτηνιατρικές υπηρεσίες και άλλες υπηρεσίες για ζώα συντροφιάς, όπως για παράδειγμα κυνοτροφεία και καταλύματα.

Εξαιρούνται: ζώα συντροφιάς και αγαθά για ζώα συντροφιάς (1.23)

3. **Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες**

Περιγραφή/Επεξηγηματικός ορισμός

3.1. *Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες — Λογαριασμός πληρωμών και υπηρεσίες πληρωμών*

Αναφέρεται στις υπηρεσίες πληρωμών και στις υπηρεσίες που συνδέονται με κάποιον λογαριασμό πληρωμών από τον οποίο μπορούν να εκταμιευθούν άμεσα χρήματα και στον οποίο υπάρχει εύκολη πρόσβαση.

Περιλαμβάνονται:

— δυνατότητα υπερανάληψης από λογαριασμό πληρωμών,

— τραπεζικές συναλλαγές αυτοπροσώπως, μέσω διαδικτύου (internet banking), τηλεφωνικώς (phone banking) και μέσω κινητού τηλεφώνου (mobile banking) στο πλαίσιο λογαριασμού πληρωμών,

— εκτέλεση συναλλαγών πληρωμών μέσω χρεωστικής κάρτας,

— υπηρεσίες πληρωμών όπως ηλεκτρονικό χρήμα.

3.2. *Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες — πιστώσεις (εξαιρούνται υποθήκες/στεγαστικά δάνεια)*

Αναφέρεται στις υπηρεσίες που συνδέονται με τον δανεισμό χρημάτων· ποσό για το οποίο υφίστανται συγκεκριμένες υποχρεώσεις αποπληρωμής.

Περιλαμβάνονται:

— δάνεια,

— πραγματοποίηση συναλλαγών πληρωμών μέσω πιστωτικής κάρτας όπου τα χρηματικά ποσά καλύπτονται από πιστωτικό όριο για τον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών ανανεώσιμης πίστωσης,

— καταναλωτική πίστη που παρέχεται από λιανεμπόρους και κάρτες που εκδίδουν διάφορα καταστήματα.

Εξαιρούνται: δυνατότητα υπερανάληψης από λογαριασμό πληρωμών (3.1), υποθήκες/στεγαστικά δάνεια (3.3).

3.3. *Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες — Υποθήκες/στεγαστικά δάνεια*

Αναφέρεται στις υπηρεσίες που συνδέονται με τη μεταβίβαση εκ μέρους του καταναλωτή ακινήτου ή γης σε αντάλλαγμα δανεισμού χρημάτων.

3.4. *Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες — Αποταμιεύσεις*

Υπηρεσίες που συνδέονται με κάποιον λογαριασμό ταμιευτηρίου. Πρόκειται για τοκοφόρο λογαριασμό ο οποίος δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί άμεσα.

Εξαιρούνται: επενδύσεις, συντάξεις και προγράμματα αποταμίευσης που συνδέονται με τις κινητές αξίες (3.6).

3.5. *Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες — Άλλο*

Άλλες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες όπως μεταφορά χρημάτων από καταναλωτή σε καταναλωτή και μετατροπή συναλλάγματος.

3.6. *Επενδύσεις, συντάξεις και κινητές αξίες*

Υπηρεσίες που συνδέονται με τις επενδύσεις σε ομόλογα, κινητές αξίες και άλλα χρηματοοικονομικά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων χρηματοοικονομικών μέσων ή επενδυτικών προϊόντων όπως, για παράδειγμα, κεφαλαίων που παρέχονται μέσω τραπεζών, εταιρειών επενδύσεων και άλλων παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Περιλαμβάνονται:

— ιδιωτικά συνταξιοδοτικά ταμεία,

— πακέτα επενδύσεων (συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστήριων συμβολαίων των οποίων κύριος στόχος είναι οι επενδύσεις όπως για παράδειγμα ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής μεταβλητού κεφαλαίου και ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής που υπόκεινται σε τιμαριθμική προσαρμογή, εξαιρούνται ωστόσο τα προϊόντα εκείνα που καλύπτονται από την ενότητα 3.11),

— χαρτοφυλάκιο και υπηρεσίες διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων,

— κηδεμονία ή φύλαξη,

— εκτέλεση εντολών εκ μέρους πελατών («υπηρεσίες μεσιτείας») όσον αφορά τα χρηματοοικονομικά στοιχεία ενεργητικού και τα παράγωγα αυτών,

— τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου (internet banking), τηλεφωνικώς (phone banking) και μέσω κινητού τηλεφώνου (mobile banking) που συνδέονται με επενδύσεις, συντάξεις και κινητές αξίες,

— συμβουλευτικές υπηρεσίες συμπεριλαμβανομένων επενδυτικών συμβουλών και χρηματοοικονομικού σχεδιασμού.

Εξαιρούνται: προϊόντα ασφάλειας ζωής που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2002/83/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου [3] (3.11).

3.7. *Ασφάλιση γενικών κλάδων — Κατοικία και ιδιοκτησία*

Υπηρεσίες ασφάλισης γενικών κλάδων σε σχέση με την κατοικία. Οι δαπάνες παροχής υπηρεσιών για ασφάλειες κατά πολλών κινδύνων, οι οποίες καλύπτουν διάφορους κινδύνους, θα πρέπει να ταξινομούνται με βάση το κόστος του κυριότερου κινδύνου αν δεν είναι δυνατόν να κατανεμηθούν οι δαπάνες παροχής υπηρεσιών στους διάφορους καλυπτόμενους κινδύνους.

Περιλαμβάνονται: δαπάνες παροχής υπηρεσιών που καταβάλλονται από ιδιοκατοικούντες και από τους ενοικιαστές για τα είδη ασφάλειας που αγοράζονται συνήθως από τους ενοικιαστές κατά πυρός, έκρηξης, θύελλας, φυσικών καταστροφών εκτός της θύελλας, κλοπής, ζημιών από νερά κ.λπ.

Εξαιρούνται: δαπάνες παροχής υπηρεσιών που καταβάλλονται από τους ιδιοκατοικούντες για τα είδη ασφάλειας που αγοράζονται συνήθως από τους ιδιοκτήτες· ασφαλίσεις σχετικές με τις μεταφορές (3.8).

3.8. *Ασφάλιση γενικών κλάδων — Μεταφορές*

Περιλαμβάνονται:

— ασφάλιση σε συμβατική βάση σχετικά με τη χρήση εξοπλισμού προσωπικής μεταφοράς όπως, για παράδειγμα, αυτοκίνητα χερσαία οχήματα, σκάφη, πλοία ή αεροσκάφη,

— οποιαδήποτε ζημία υφίστανται αυτοκίνητα χερσαία οχήματα, σκάφη, πλοία και αεροσκάφη,

— οποιαδήποτε ζημία υφίστανται μεταφερόμενα εμπορεύματα που δεν αναφέρονται ανωτέρω.

3.9. *Ασφάλιση γενικών κλάδων – Ταξίδια*

Περιλαμβάνονται:

— ασφάλιση που σχετίζεται με τα ταξίδια όπως: καθυστερήσεις και ματαιώσεις πτήσεων, απώλεια αποσκευών και ιατρικές δαπάνες.

[3] ΕΕ L 345 της 19.12.2002, σ. 1.

3.10. *Ασφάλιση γενικών κλάδων — Υγεία, ατυχήματα και άλλα*

Περιλαμβάνονται:

— μόνιμη ασφάλιση υγείας,

— πρόσθετη ασφάλιση (ασφάλιση για σωματικές βλάβες και ασφάλεια αναπηρίας λόγω ατυχήματος ή ασθένειας),

— πιστώσεις, εγγυήσεις, διάφορες χρηματικές απώλειες, νομική προστασία,

— οποιαδήποτε άλλη ασφάλιση που δεν αναφέρεται ανωτέρω στις ενότητες κατοικία και ιδιοκτησία (3.7), μεταφορές (3.8), ταξίδια (3.9), και ζωή (3.11).

3.11. *Ασφάλιση — Ζωή*

Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει ασφάλιση σε συμβατική βάση για τα ακόλουθα στοιχεία:

— ασφάλιση ζωής (η οποία περιλαμβάνει την ασφάλιση επιβιώσεως, την ασφάλιση θανάτου, τη μεικτή ασφάλιση, την ασφάλιση ζωής με επιστροφή ασφαλίστρων – εξαιρουμένων των περιπτώσεων προϊόντων ασφάλισης ζωής των οποίων κύριος σκοπός είναι να λειτουργούν ως επενδύσεις).

Εξαιρούνται: προϊόντα ασφάλισης ζωής με κύριο σκοπό την επένδυση όπως ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής μεταβλητού κεφαλαίου και ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής που υπόκεινται σε τιμαριθμική προσαρμογή (3.6).

4. **Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες**

Περιγραφή/Επεξηγηματικός ορισμός

Περιλαμβάνονται: υπηρεσίες φωνητικής και οπτικής επικοινωνίας και επικοινωνίας δεδομένων και ραδιοτηλεοπτικές υπηρεσίες· ο τομέας αυτός δεν περιλαμβάνει καταναλωτικά αγαθά όπως τηλεοράσεις και κινητά τηλέφωνα.

4.1. *Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ταχυμεταφορές*

Διανομή επιστολών, καρτ ποστάλ και δεμάτων· περιλαμβάνονται υπηρεσίες που παρέχονται τόσο από ταχυδρομικές εταιρείες και ιδιωτικές εταιρείες.

Περιλαμβάνονται:

— αλληλογραφία,

— δέματα,

— επείγουσες επιστολές,

— περιοδικές εκδόσεις,

— στοχοθετημένη διαφήμιση,

— έκδοση και πώληση γραμματοσήμων,

— υπηρεσίες τηλετυπίας,

— ταχυμεταφορές.

Εξαιρούνται: χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που προσφέρουν τα ταχυδρομεία (3).

4.2. *Υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας*

Περιλαμβάνονται:

— παροχή φωνητικής τηλεφωνίας,

— εγκατάσταση εξοπλισμού προσωπικής τηλεφωνίας,

— τηλεφωνικές συνδιαλέξεις από προσωπική ή δημόσια γραμμή (δημόσιο τηλεφωνικό θάλαμο, καμπίνα σε ταχυδρομείο κ.λπ.),

— υπηρεσίες ραδιοτηλεφωνίας, ραδιοτηλεγραφίας και ραδιοτηλετυπίας,

— υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας που παρέχονται ως τμήμα δέσμης προσφορών.

Εξαιρούνται: συσκευές σταθερής τηλεφωνίας (1.15), υπηρεσίες τηλεομοιοτυπίας και αυτόματου τηλεφωνητή που παρέχονται από προσωπικούς υπολογιστές (1.15), σταθερή πρόσβαση στο διαδίκτυο (4.4), τηλεφωνικές συνδιαλέξεις από επιχειρήσεις αναψυχής όπως ξενοδοχεία και άλλες τοποθεσίες παραθεριστικών καταλυμάτων (6.1) και εστιατόρια και μπαρ (6.5).

4.3. *Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας*

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει την κινητή και δορυφορική τηλεφωνία.

Περιλαμβάνονται:

— παροχή φωνητικής τηλεφωνίας,

— συνδρομές,

— υπηρεσία φωνητικού ταχυδρομείου,

— υπηρεσίες περιαγωγής,

— διαβίβαση δεδομένων μέσω συσκευής κινητής τηλεφωνίας,

— γραπτά μηνύματα (sms),

— υπηρεσία πολυμεσικών μηνυμάτων (mms),

— υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας που παρέχονται ως τμήμα δέσμης προσφορών.

Εξαιρούνται: συσκευές κινητής τηλεφωνίας (1.15), ήχοι κλήσης, (4.6), προπληρωμένες κάρτες (4.6) και πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω φορητών συσκευών (4.4).

4.4. *Υπηρεσίες διαδικτύου*

Περιλαμβάνονται:

— σταθερή σύνδεση στο διαδίκτυο,

— παροχή φορητής σύνδεσης στο διαδίκτυο (ασύρματη σύνδεση στο διαδίκτυο με τη χρήση φορητών HY, netbook, κινητών τηλεφώνων ή παρόμοιων συσκευών),

— διαδικτυακές πύλες κοινωνικής δικτύωσης,

— άλλες υπηρεσίες διαδικτύου π.χ. χώροι συνομιλίας (chat rooms),

— υπηρεσίες ειδήσεων,

— υπηρεσίες ονομάτων τομέα (domain name services),

— υπηρεσίες συνδρομητικής χρέωσης ανά θέαση (pay-per-view),

— υπηρεσίες λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,

— υπηρεσίες διαδικτύου που παρέχονται ως τμήμα δέσμης προσφορών.

Εξαιρούνται: μόντεμ και εξοπλισμός αποκωδικοποιητών (1.15).

4.5. *Υπηρεσίες τηλεόρασης*

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει συνδρομητικές υπηρεσίες ψηφιακής και επίγειας τηλεόρασης και συναφείς υπηρεσίες μέσω καλωδιακού, δορυφορικού ή οποιουδήποτε άλλου μέσου.

Περιλαμβάνονται:

— εγκατάσταση μόντεμ,

— τηλεόραση υψηλής ευκρίνειας,

— βίντεο κατά παραγγελία,

— κλείδωμα για την προστασία των παιδιών,

— τηλεοπτικό περιεχόμενο,

— διαφημίσεις/τηλεοπτικά σποτ,

— τηλεοπτικές υπηρεσίες που παρέχονται ως τμήμα δέσμης προσφορών.

Περιλαμβάνονται: μόντεμ και εξοπλισμός αποκωδικοποιητών (1.15).

4.6. *Άλλες υπηρεσίες επικοινωνίας*

Περιλαμβάνονται:

— προπληρωμένες τηλεφωνικές κάρτες,

— φωνητική τηλεφωνία μέσω πρωτοκόλλου διαδικτύου (VOIP),

— δημόσιοι τηλεφωνικοί θάλαμοι,

— υπηρεσίες πρόσθετου τέλους,

— τηλεφόρτωση σε τηλέφωνο (π.χ. ήχων, παιχνιδιών),

— τηλεφωνικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου.

5. **Υπηρεσίες μεταφορών**

Περιγραφή/Επεξηγηματικός ορισμός

Περιλαμβάνονται: δημόσιες και ιδιωτικές μεταφορές και συναφείς υπηρεσίες.

5.1. *Τραμ, λεωφορείο, μετρό και υπόγειος σιδηρόδρομος*

Μεταφορές ατόμων και ομάδων ατόμων και αποσκευών με το τραμ, το λεωφορείο, το μετρό και τον υπόγειο σιδηρόδρομο.

5.2. *Σιδηροδρομικές μεταφορές*

Μεταφορά ατόμων και ομάδων ατόμων και αποσκευών με τρένο.

Περιλαμβάνονται: μεταφορές ιδιωτικών οχημάτων.

5.3. *Αερογραμμές*

Μεταφορές ατόμων και ομάδων ατόμων και αποσκευών με αεροπλάνο και ελικόπτερο.

5.4. *Ταξί*

Μεταφορά ατόμων και ομάδων ατόμων και αποσκευών με ταξί και μισθωμένο αυτοκίνητο με οδηγό.

5.5. *Θαλάσσιες, ποτάμιες και λοιπές μεταφορές μέσω πλωτών οδών*

Μεταφορές ατόμων και ομάδων ατόμων και αποσκευών με πλοίο, βάρκα, οχηματαγωγό σκάφος, αερόστρωμνο και υδροπτέρυγο. Περιλαμβάνονται κρουαζιέρες και μεταφορά ιδιωτικών οχημάτων από πλωτές οδούς.

5.6. *Υπηρεσίες μεταφορικών υποδομών*

Περιλαμβάνονται:

— υπηρεσίες στάθμευσης και παρκόμετρα,

— εγκαταστάσεις διοδίων,

— σταθμοί τρένων/λεωφορείων,

— λιμάνια,

— αεροδρόμια,

— χιονοδρομικοί αναβατήρες,

— τελεφερίκ,

— καλωδιοκίνητος σιδηρόδρομος.

5.7. *Υπηρεσίες μίσθωσης*

Περιλαμβάνονται:

— μίσθωση αυτοκινήτων,

— μίσθωση μοτοσικλετών,

— μίσθωση καμιονέτων κατασκήνωσης,

— μίσθωση τροχόσπιτων,

— ποδήλατα,

— μίσθωση σκαφών,

— αυτοκίνητα που χρησιμοποιούνται με σκοπό τη μείωση των εξόδων οδηγού και επιβατών (car share),

— άλλες υπηρεσίες μίσθωσης που σχετίζονται με τις μεταφορές.

6. **Υπηρεσίες αναψυχής**

Περιγραφή/Επεξηγηματικός ορισμός

Περιλαμβάνονται: αγαθά και υπηρεσίες που σχετίζονται με τις υπηρεσίες αναψυχής και πολιτισμού.

6.1. *Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών*

Καταλύματα και άλλες υπηρεσίες (π.χ. τροφοδοσία):

— σε ξενοδοχεία, πανσιόν, μοτέλ, πανδοχεία και καταστήματα που προσφέρουν διανυκτέρευση και πρωινό,

— χωριών διακοπών και κέντρων διακοπών, χώρων κατασκήνωσης και στάθμευσης τροχόσπιτων, ξενώνων νεότητας και ορεινών σαλέ,

— ξενώνων,

— σε μισθωμένα καταλύματα διακοπών όπως διαμερίσματα, βίλες ή παρόμοια.

Περιλαμβάνονται: αχθοφόροι, τηλεφωνικές κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν από ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών.

6.2. *Οργανωμένα ταξίδια*

Καλύπτονται προκαθορισμένες οργανωμένες διακοπές που συνδυάζουν τουλάχιστον δύο από τα ακόλουθα στοιχεία: α) μεταφορά, β) διαμονή, γ) άλλες τουριστικές υπηρεσίες μη συμπληρωματικές της μεταφοράς ή της διαμονής και αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού.

6.3. *Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων*

Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων.

6.4. *Χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοια*

Περιλαμβάνονται:

— υπηρεσίες χρονομεριστικής μίσθωσης (επιχειρήσεις που παρέχουν το δικαίωμα παραμονής για ορισμένη χρονική περίοδο, π.χ. μία ή περισσότερες εβδομάδες, σε ένα κατάλυμα διακοπών για καθορισμένη ή δυνάμενη να καθοριστεί περίοδο τριών ή περισσότερων ετών),

— μεταπώληση,

— ανταλλαγή,

— επιστροφές χρημάτων (cashbacks) χρονομεριστικής μίσθωσης,

— μακροπρόθεσμες συμβάσεις διακοπών,

— υπηρεσίες (εκπτωτικών) ομίλων διακοπών.

6.5. *Εστιατόρια και μπαρ*

Υπηρεσίες τροφοδοσίας (περιλαμβάνονται γεύματα, σνακ, ποτά και αναψυκτικά) που παρέχονται από εστιατόρια, καφενεία, μπυραρίες, εταιρείες τροφοδοσίας, αναψυκτήρια, μπαρ, παμπ, ζαχαροπλαστεία, καντίνες, νυχτερινά κέντρα διασκέδασης κάθε είδους, καταστήματα που πωλούν έτοιμα φαγητά σε πακέτο για το σπίτι, μετακινούμενοι πωλητές τροφίμων κ.λπ., συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών που παρέχονται:

— σε τόπους που παρέχουν ψυχαγωγικές, πολιτιστικές και αθλητικές υπηρεσίες: θέατρα, κινηματογράφους, αθλητικά στάδια, πισίνες, αθλητικά κέντρα, μουσεία, αίθουσες τέχνης, νυχτερινά κέντρα, κέντρα χορού κ.λπ.,

— σε μαζικά μέσα συγκοινωνιών (υπεραστικά λεωφορεία, τρένα, πλοία, αεροπλάνα κ.λπ.) όταν τιμολογούνται ξεχωριστά,

— σε ιδιωτικούς χώρους όπως καντίνες σε χώρους εργασίας, καντίνες γραφείων και καντίνες σχολείων, πανεπιστημίων και άλλων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

Επίσης περιλαμβάνονται:

— η πώληση μαγειρεμένων φαγητών από εστιατόρια για κατανάλωση έξω από το κατάστημα,

— η πώληση μαγειρεμένων φαγητών από επιχειρήσεις τροφοδοσίας ασχέτως του αν παραλαμβάνονται από τον πελάτη ή παραδίδονται στο σπίτι του πελάτη.

Περιλαμβάνονται: φιλοδωρήματα, τηλεφωνικές κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν σε εστιατόρια και μπαρ.

Εξαιρούνται: καπνός (1.8).

6.6. *Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι*

Περιλαμβάνονται:

— υπηρεσίες που παρέχονται από: αθλητικά στάδια, πίστες ιπποδρομιών, πίστες αγώνων αυτοκινήτων, πίστες ποδηλατοδρομιών κ.λπ.· παγοδρόμια, κολυμβητήρια, γήπεδα γκολφ, γυμναστήρια, κέντρα γυμναστικής, γήπεδα αντισφαίρισης, γήπεδα squash και γήπεδα μπόουλινγκ κ.λπ.· περιστρεφόμενες εξέδρες με αλογάκια ή αυτοκινητάκια, τραμπάλες και άλλες εγκαταστάσεις αναψυχής για παιδιά κ.λπ.· φλιπεράκια και άλλα παιχνίδια για ενηλίκους, εκτός από τα τυχερά παιχνίδια· χιονοδρομικές πίστες,

— ενοικίαση εξοπλισμού και εξαρτημάτων αναψυχής και πολιτισμού όπως αεροπλάνων, σκαφών, αλόγων, εξοπλισμού σκι ή κατασκήνωσης,

— εξωσχολικά ατομικά ή ομαδικά μαθήματα μπριτζ, σκακιού, αερόμπικ, χορού, μουσικής, παγοδρομίας, χιονοδρομίας, κολύμβησης ή άλλων παρέργων,

— υπηρεσίες οδηγών ορειβασίας, ξεναγών κ.λπ.,

— υπηρεσίες βοηθημάτων ναυτιλίας για σκάφη,

— ενοικίαση ειδικών υποδημάτων για αγωνίσματα (μπότες του σκι, παπούτσια ποδοσφαίρου, παπούτσια γκολφ και άλλα σχετικά υποδήματα με παγοπέδιλα, τροχοπέδιλα, καρφιά κ.λπ.).

Εξαιρούνται: τροφοδοσία και άλλες υπηρεσίες που παρέχονται από ανεξάρτητα εστιατόρια και μπαρ (6.5).

6.7. *Πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες*

Περιλαμβάνονται:

— αίθουσες κινηματογράφων, θεάτρων, όπερας, συναυλιών, μουσικής, τσίρκα, θεάματα ήχου και φωτός,

— μουσεία, βιβλιοθήκες, αίθουσες τέχνης, αίθουσες εκθέσεων,

— ιστορικά μνημεία, εθνικά πάρκα, ζωολογικοί και βοτανικοί κήποι, ενυδρεία, ενοικίαση εξοπλισμού και εξαρτημάτων πολιτισμού, όπως συσκευών τηλεόρασης, βιντεοκασετών. κ.λπ.,

— πανηγύρια και λούνα παρκ,

— αθλητικές εκδηλώσεις,

— υπηρεσίες πώλησης εισιτηρίων,

— υπηρεσίες μουσικών, κλόουν, ηθοποιών για ιδιωτική ψυχαγωγία.

6.8. *Τυχερά παιχνίδια, λαχειοφόροι αγορές*

Τα τυχερά παιχνίδια αφορούν το χρηματικό ή κάποιου είδους υλικής αξίας στοίχημα σε ένα γεγονός με αβέβαιο αποτέλεσμα με κύριο σκοπό το κέρδος επιπλέον χρημάτων ή/και υλικών αγαθών.

Περιλαμβάνονται:

— υπηρεσίες στοιχημάτων,

— λαχειοφόροι αγορές,

— καζίνο,

— τυχερά παιχνίδια μέσω διαδικτύου/κινητού τηλεφώνου.

Άλλα τυχερά παιχνίδια.

6.9. *Άλλες υπηρεσίες αναψυχής*

7. **Ενέργεια και ύδρευση**

Περιγραφή/Ορολογία και επεξηγηματικός ορισμός

Περιλαμβάνονται: αγαθά και υπηρεσίες που σχετίζονται με την ύδρευση, τον ηλεκτρισμό, το φυσικό αέριο και άλλες πηγές ενέργειας.

7.1. *Ύδρευση*

Περιλαμβάνονται:

— ύδρευση,

— συναφή στοιχεία όπως ενοικίαση μετρητών, ανάγνωση μετρητών, πάγιες δαπάνες κ.λπ.,

— συλλογή και διάθεση υγρών λυμάτων.

Εξαιρούνται: πόσιμο νερό που πωλείται σε μπουκάλια ή δοχεία (1.6)· ζεστό νερό ή ατμός που αγοράζονται από εγκαταστάσεις τηλεθέρμανσης (7.4).

7.2. *Ηλεκτρικό ρεύμα*

Περιλαμβάνονται:

— ηλεκτροδότηση,

— συναφή στοιχεία όπως ενοικίαση μετρητών, ανάγνωση μετρητών, πάγιες δαπάνες κ.λπ.

7.3. *Αέριο*

Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στο αέριο που παρέχεται μέσω εγκεκριμένου οργανωμένου δικτύου αγωγών.

Περιλαμβάνονται:

— αέριο πόλης και φυσικό αέριο,

— συναφή στοιχεία όπως ενοικίαση μετρητών, ανάγνωση μετρητών, αποθηκευτικά δοχεία, πάγιες δαπάνες κ.λπ..

7.4. *Άλλες πηγές ενέργειας*

Περιλαμβάνονται:

— πετρέλαιο για τη θέρμανση κατοικιών και πετρέλαιο για λυχνίες,

— στερεά καύσιμα, περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων άνθρακας, ξυλάνθρακας, οπτάνθρακας, μπρικέτες, καυσόξυλα, ροκανίδια, δισκία καυσίμων, τύρφη και παρόμοια, κόκκοι,

— υγροποιημένοι υδρογονάνθρακες (βουτάνιο, προπάνιο κ.λπ.),

— ζεστό νερό και ατμός που αγοράζονται από εγκαταστάσεις θέρμανσης,

— τηλεθέρμανση και τηλεψύξη,

— γεωθερμική θέρμανση,

— φυσικό αέριο που παρέχεται τοπικά μέσω μη οργανωμένου δικτύου.

Περιλαμβάνονται: συναφή στοιχεία όπως ενοικίαση μετρητών, ανάγνωση μετρητών, πάγιες δαπάνες, πάγος που χρησιμοποιείται για ψυκτικούς σκοπούς.

Εξαιρούνται: καύσιμα και λιπαντικά για οχήματα και άλλα μέσα προσωπικής μεταφοράς (1.21).

8. **Υγεία**

Περιγραφή/Ορολογία και επεξηγηματικός ορισμός

Περιλαμβάνει αγαθά και υπηρεσίες που συνδέονται με την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη.

8.1. *Συνταγογραφημένα φάρμακα*

Περιλαμβάνονται:

— φάρμακα που αγοράζονται με συνταγή ιατρού και χρησιμοποιούνται από ανθρώπους για λόγους υγείας όπως η θεραπεία, άμβλυνση, περίθαλψη ή πρόληψη μιας ασθένειας,

— εναλλακτικά φάρμακα που πωλούνται με συνταγή ιατρού.

Περιλαμβάνονται: κτηνιατρικά προϊόντα (1.23)· είδη ατομικής υγιεινής όπως ιατρικά σαπούνια (1.25).

8.2. *Φάρμακα στην ελεύθερη αγορά*

Περιλαμβάνονται:

— φάρμακα που αγοράζονται χωρίς συνταγή ιατρού και χρησιμοποιούνται από ανθρώπους για λόγους υγείας όπως η θεραπεία, άμβλυνση, περίθαλψη ή πρόληψη μιας ασθένειας,

— εναλλακτικά φάρμακα τα οποία πωλούνται χωρίς συνταγή ιατρού.

8.3. *Ιατροτεχνολογικά προϊόντα και άλλα φυσικά βοηθήματα που χρησιμοποιούνται από ασθενείς*

Τα ιατροτεχνολογικά αυτά προϊόντα και φυσικά βοηθήματα προορίζονται για τη βελτίωση ή την απαλλαγή από έναν τραυματισμό ή αναπηρία.

Περιλαμβάνονται:

— οπτικά βοηθήματα, διορθωτικοί φακοί γυαλιών οράσεως και φακοί επαφής,

— ορθοπεδικά υποδήματα,

— ιατρικά είδη καλτσοποιίας όπως ελαστικές κάλτσες,

— προσθέσεις,

— μπαστούνια,

— ακουστικά βαρηκοΐας,

— βοηθητικά μέσα κινητικότητας,

— μηχανοκίνητα σκούτερ, μηχανοκίνητα αναπηρικά αμαξίδια και άλλα οχήματα κινητικότητας που χρησιμοποιούνται για ιατρικούς σκοπούς,

— ανελκυστήρες που χρησιμοποιούνται σε σκάλες,

— ρυθμιζόμενα/ορθοπεδικά κρεβάτια,

— άλλες ιατρικές συσκευές που χρησιμοποιούνται από τους ασθενείς.

8.4. *Υπηρεσίες υγείας*

Η ομάδα αυτή καλύπτει τις υπηρεσίες των γενικών ή ειδικευμένων ιατρών, τις υπηρεσίες ιατρικών κέντρων, μαιευτηρίων, κλινικών και κέντρων ανάρρωσης που παρέχουν κυρίως υγειονομική περίθαλψη σε εσωτερικούς ασθενείς, τις υπηρεσίες ιδρυμάτων που εξυπηρετούν ηλικιωμένους στα οποία η ιατρική παρακολούθηση αποτελεί ουσιαστικό συστατικό στοιχείο της εξυπηρέτησης και τις υπηρεσίες των κέντρων ανάρρωσης που παρέχουν υγειονομική περίθαλψη σε εσωτερικούς ασθενείς και θεραπεία αποκατάστασης όπου στόχος είναι η θεραπεία του ασθενούς και όχι παροχή μακρόχρονης υποστήριξης.

Περιλαμβάνονται:

— υπηρεσίες υγείας που παρέχονται σε νοσοκομεία, ιδιωτικές κλινικές και κέντρα αποκατάστασης,

— υπηρεσίες παροχής συμβουλών από ιατρούς γενικής ιατρικής ή ειδικών,

— υπηρεσίες εργαστηρίων ιατρικών αναλύσεων και ακτινολογικών κέντρων,

— υπηρεσίες αυτοαπασχολούμενων νοσοκόμων και μαιών,

— υπηρεσίες αυτοαπασχολούμενων βελονιστών, χειροπρακτών, οπτομετρών, ψυχιάτρων, ψυχοθεραπευτών, φυσιοθεραπευτών, ποδιάτρων, πρακτικών ορθοπεδικών, θεραπευτών ομιλίας,

— θεραπεία διορθωτικής γυμναστικής με εντολή ιατρού,

— λουτροθεραπείες ή θαλασσοθεραπείες εξωτερικών ασθενών,

— υπηρεσίες ασθενοφόρων,

— ενοικίαση θεραπευτικού εξοπλισμού,

— υπηρεσίες ειδικών ορθοδοντικών,

— οδοντίατροι,

— οφθαλμίατροι,

— αισθητική χειρουργική.

Εξαιρούνται: υπηρεσίες οίκων ευγηρίας για ηλικιωμένους, ιδρύματα για άτομα με αναπηρία και κέντρα αποκατάστασης που παρέχουν κυρίως μακροπρόθεσμη υποστήριξη (8.5).

8.5. *Εγκαταστάσεις περίθαλψης και κατ' οίκον περίθαλψη*

Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν φροντίδα για στέγαση, βοήθεια στο σπίτι, καθημερινή μέριμνα και αποκατάσταση. Πιο συγκεκριμένα, η τάξη αυτή καλύπτει πληρωμές από νοικοκυριά για τα εξής:

— οίκους ευγηρίας για ηλικιωμένους, καταλύματα για αναπήρους, κέντρα αποκατάστασης που παρέχουν μακρόχρονη υποστήριξη στους ασθενείς και όχι υγειονομική περίθαλψη και θεραπεία αποκατάστασης, σχολεία για αναπήρους όπου ο κύριος στόχος είναι να βοηθηθούν οι σπουδαστές να υπερνικήσουν την αναπηρία τους,

— βοήθεια για να μπορούν ηλικιωμένοι και ανάπηροι να ζουν στο σπίτι (υπηρεσίες καθαρισμού σπιτιών, προγράμματα παροχής γευμάτων, κέντρα καθημερινής φροντίδας, υπηρεσίες καθημερινής μέριμνας και υπηρεσίες μέριμνας διακοπών).

9. **Εκπαίδευση**

Περιγραφή/Επεξηγηματικός ορισμός

Η κατηγορία αυτή καλύπτει μόνο τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες. Δεν καλύπτει δαπάνες για εκπαιδευτικά υλικά όπως βιβλία και χαρτικά είδη, ή υπηρεσίες υποστήριξης της εκπαίδευσης, όπως υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης, μεταφορικές υπηρεσίες, υπηρεσίες τροφοδοσίας και υπηρεσίες καταλυμάτων.

Περιλαμβάνει την εκπαίδευση μέσω ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών εκπομπών.

Εξαιρούνται: τροφοδοσία και άλλες υπηρεσίες που παρέχονται από ανεξάρτητα εστιατόρια και μπαρ (6.5), εξωσχολικά ατομικά ή ομαδικά μαθήματα μπριτζ, σκακιού, αερόμπικ, χορού, μουσικής, παγοδρομίας, χιονοδρομίας, κολύμβησης ή άλλων παρέργων (6.6).

9.1. *Σχολεία*

Περιλαμβάνονται: εκπαιδευτικά προγράμματα, για ενήλικες κατά κανόνα, που δεν απαιτούν προηγούμενη ιδιαίτερη εκπαίδευση, και ιδιαίτερα επαγγελματική κατάρτιση και πολιτιστική ανάπτυξη.

Εξαιρούνται: ψυχαγωγικά μαθήματα κατάρτισης όπως μαθήματα αθλητισμού ή μπριτζ από ανεξάρτητους διδασκάλους (6.6).

9.2. *Εκμάθηση γλωσσών, μαθήματα οδήγησης και άλλα ιδιαίτερα μαθήματα*

Περιλαμβάνονται:

— υπηρεσία για τη διδασκαλία ξένων γλωσσών, από ημερήσια μέχρι πολυετή μαθήματα,

— μαθήματα με σκοπό την εκμάθηση οδήγησης μηχανοκίνητων οχημάτων,

— άλλα ιδιαίτερα μαθήματα.

Εξαιρούνται: μαθήματα που σχετίζονται με αθλήματα, χόμπι και άλλα πάρεργα (6.6).

10. **Άλλο**

Περιγραφή/Επεξηγηματικός ορισμός

10.1. *Άλλο (περιλαμβάνονται αγαθά και υπηρεσίες)*

Άλλα αγαθά και υπηρεσίες που δεν καλύπτονται από άλλες κατηγορίες του τμήματος Β.

ΤΜΗΜΑ Γ

ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ Ή ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Το επίπεδο 1 αντιστοιχεί, για παράδειγμα, στην «Ποιότητα των αγαθών και υπηρεσιών».

Το επίπεδο 2 αντιστοιχεί, για παράδειγμα, στην «Ελαττωματική, προκληθείσα ζημιά».

1. **Ποιότητα αγαθών και υπηρεσιών**

1.1. *Ελαττωματική, προκληθείσα ζημιά*

Το αγαθό είναι ελαττωματικό, δεν λειτουργεί, προκάλεσε ζημία ή η υπηρεσία δεν εκπληρώθηκε πλήρως ή προκάλεσε ζημία.

Εξαιρούνται: θέματα που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια (Γ 10).

1.2. *Μη συμμόρφωση με την παραγγελία*

Το παραδοθέν αγαθό ή υπηρεσία δεν είναι παρόμοιο σε μορφή ή χαρακτηριστικά με το αγαθό ή την υπηρεσία που περιγράφονται στην παραγγελία (περιλαμβάνονται μη ικανοποιητική ποιότητα και προϊόντα παραποίησης/απομίμησης).

1.3. *Ακατάλληλο για συγκεκριμένη χρήση*

Το παραδοθέν αγαθό ή υπηρεσία δεν είναι εξυπηρετούν τον σκοπό για τον οποίο τα ζήτησε ο καταναλωτής, σκοπό τον οποίο γνωστοποίησε στον έμπορο τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης ή της πώλησης.

2. **Παράδοση αγαθών/Παροχή υπηρεσιών**

2.1. *Μη παράδοση/μη παροχή*

Το αγαθό δεν παραδόθηκε/η υπηρεσία δεν παρασχέθηκε καθόλου στον καταναλωτή. Αδυναμία του εμπόρου να παράσχει ένα αγαθό ή μια υπηρεσία.

Περιλαμβάνονται: απώλεια, εσφαλμένη διεύθυνση παράδοσης και ακύρωση.

2.2. *Μερική παράδοση/μερική παροχή*

Η παράδοση του προϊόντος ήταν ατελής επειδή απουσίαζαν τεμάχια ή η υπηρεσία παρασχέθηκε μερικώς.

2.3. *Καθυστέρηση*

Το προϊόν δεν παραδόθηκε/η υπηρεσία δεν παρασχέθηκε έγκαιρα (αναμενόμενος ή συμφωνηθείς χρόνος).

2.4. *Μη διαθεσιμότητα/Μη πρόσβαση*

Ο καταναλωτής δεν έχει πρόσβαση στα αγαθά ή τις υπηρεσίες που παρέχει ο έμπορος, ή ορισμένα αγαθά ή υπηρεσίες δεν είναι διαθέσιμα ή δεν είναι πλέον διαθέσιμα στον καταναλωτή. Για παράδειγμα, σύνδεση στο διαδίκτυο και τηλεφωνική σύνδεση, αέριο/ηλεκτρισμός ή αναστολή γραμμής προϊόντων η οποία ήταν διαθέσιμη προς πώληση στα τοπικά καταστήματα.

Εξαιρούνται: αγαθά ή υπηρεσίες τις οποίες ο έμπορος είναι νομικά υποχρεωμένος να παράσχει και οι οποίες δεν παραδίδονται ή παράσχονται (Γ 2.1). Αγαθά ή υπηρεσίες που διατίθενται προς πώληση και ο έμπορος αρνείται να πουλήσει ή να προμηθεύσει στον καταναλωτή (Γ 2.5).

2.5. *Άρνηση πώλησης/παροχής ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας*

Η άρνηση πώλησης ή προμήθειας προς έναν καταναλωτή του προϊόντος ή της υπηρεσίας που διατίθεται προς πώληση.

2.6. *Αναστολή παράδοσης ενός αγαθού ή παροχής μιας υπηρεσίας χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση*

Η παράδοση ενός αγαθού ή παροχή μιας υπηρεσίας που αναστέλλεται αιφνιδίως.

2.7. *Ωράριο λειτουργίας*

Αναφέρεται σε περιπτώσεις όπου το ωράριο λειτουργίας περιορίζει τη δυνατότητα των καταναλωτών να επικοινωνήσουν με τον έμπορο.

2.8. *Εξυπηρέτηση πελατών*

Ο καταναλωτής δεν έμεινε ικανοποιημένος από την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών του εμπόρου όσον αφορά την αγορά ενός αγαθού έως τη στιγμή της πώλησης/όσον αφορά την αγορά μιας υπηρεσίας έως τη στιγμή παράδοσης της υπηρεσίας.

Περιλαμβάνονται: μέγεθος σειράς αναμονής.

2.9. *Εξυπηρέτηση μετά την πώληση/βοήθεια*

Η υποστήριξη πελατών μετά την πώληση ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας δεν ικανοποίησαν τον πελάτη όσον αφορά την επικοινωνία ή τη διαδικασία.

Περιλαμβάνονται: δύσκολη, δαπανηρή ή μηδενική πρόσβαση στο τηλεφωνικό κέντρο.

2.10. *Άλλα θέματα που αφορούν την παροχή προϊόντων/υπηρεσιών*

3. **Τιμή/χρέωση**

3.1. *Αλλαγή τιμής/χρέωσης*

Αλλαγές στις τιμές ή τις χρεώσεις.

3.2. *Άνιση μεταχείριση όσον αφορά τις τιμές*

Στρατηγική τιμολόγησης που χρεώνει στους πελάτες διαφορετικές τιμές για το ίδιο αγαθό ή υπηρεσία.

Εξαιρούνται: ζητήματα σχετικά με εσφαλμένη ή παραπλανητική ένδειξη τιμών/χρεώσεων και επισήμανση (Γ 7.2).

3.3. *Διαφάνεια στη χρέωση (ασαφής, περίπλοκη)*

Οι πληροφορίες σχετικά με τη σύνθεση της τιμής, όπως για παράδειγμα ποια στοιχεία ή υπηρεσίες περιλαμβάνονται και ποια όχι, είναι ασαφείς ή/και περίπλοκες. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει συμπληρωματικές δαπάνες όπως έξοδα για καθυστερημένες πληρωμές, τόκοι υπερημερίας, διοίκηση, παράδοση κ.λπ.

Εξαιρούνται: ζητήματα σχετικά με εσφαλμένη ή παραπλανητική ένδειξη τιμών/χρεώσεων και επισήμανση (C 7.2).

3.4. *Άλλα ζητήματα που σχετίζονται με την τιμή/χρέωση*

Εξαιρούνται: ζητήματα σχετικά με εσφαλμένη ή παραπλανητική ένδειξη τιμών/χρεώσεων και επισήμανση (C 7.2).

4. **Τιμολόγηση/χρέωση και είσπραξη χρεών**

4.1. *Εσφαλμένο τιμολόγιο/λογαριασμός*

Εσφαλμένο τιμολόγιο, για παράδειγμα, σε περιπτώσεις κατά τις οποίες τα δεδομένα ενός τιμολογίου, όπως ο αριθμός λογαριασμού, η ονομασία του αγαθού ή της υπηρεσίας, ή ποσά που χρεώθηκαν, δεν είναι ορθά. Περιλαμβάνονται περιπτώσεις διπλής τιμολόγησης/χρέωσης.

4.2. *Ασαφές τιμολόγιο/λογαριασμός*

Μη κατανοητό τιμολόγιο· έλλειψη διαφάνειας ως προς το περιεχόμενο χρέωσης των αγαθών ή των υπηρεσιών ή την προέλευση του συνολικού ποσού.

4.3. *Μη έκδοση τιμολογίου ή δύσκολη πρόσβαση σε τιμολόγιο/μηνιαία κατάσταση*

Το τιμολόγιο δεν έχει αποσταλεί στον καταναλωτή ή ο καταναλωτής δεν έχει πρόσβαση στο τιμολόγιο, ή τη μηνιαία κατάσταση, για παράδειγμα μέσω διαδικτύου.

4.4. *Αδικαιολόγητη τιμολόγηση/χρέωση*

Τιμολόγηση για αγαθά ή υπηρεσίες που δεν αγοράστηκαν.

4.5. *Είσπραξη χρεών*

Αναφέρεται σε ζητήματα σχετικά με την είσπραξη από τον έμπορο εκκρεμών τιμολογημένων ποσών.

4.6. *Άλλα ζητήματα σχετικά με την τιμολόγηση/χρέωση και είσπραξη χρεών*

5. **Εγγύηση/νομική εγγύηση και εμπορικές εγγυήσεις**

5.1. *Μη τήρηση εγγύησης/νομικής εγγύησης*

Ο έμπορος δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την εγγύηση/νομική εγγύηση (δηλαδή όσον αφορά τα δικαιώματα του καταναλωτή που προβλέπονται από τη νομοθεσία).

5.2. *Μη τήρηση εμπορικής εγγύησης*

Ο έμπορος δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά τις εμπορικές εγγυήσεις.

6. **Έννομη προστασία**

6.1. *Δύσκολη πρόσβαση στην έννομη προστασία*

Ο καταναλωτής δεν έχει εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες όσον αφορά τον τόπο υποβολής μιας καταγγελίας και απαίτησης έννομης προστασίας (π.χ. απουσία τηλεφωνικού αριθμού, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή κατειλημμένες τηλεφωνικές γραμμές).

6.2. *Απουσία έννομης προστασίας*

Εκτός του πεδίου εφαρμογής των συνήθων νομικών και εμπορικών εγγυήσεων, ο καταναλωτής δεν απολαμβάνει έννομης προστασίας.

Ο καταναλωτής δεν λαμβάνει αποκατάσταση για π.χ. απώλειες, ζημίες, ή τραυματισμούς.

6.3. *Μερική ή εσφαλμένη έννομη προστασία*

Ο καταναλωτής δεν απολαμβάνει πλήρους έννομης προστασίας σύμφωνα τις απαιτήσεις του/της, π.χ. όσον αφορά απώλειες, ζημίες, ή τραυματισμούς.

6.4. *Καθυστερημένη έννομη προστασία*

Η έννομη προστασία δεν παρέχεται εγκαίρως (αναμενόμενος ή συμφωνηθείς χρόνος).

6.5. *Άλλα ζητήματα που σχετίζονται με την έννομη προστασία*

7. **Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές**

7.1. *Παραπλανητικοί συμβατικοί όροι και προϋποθέσεις*

Οι πληροφορίες σχετικά με τους συμβατικούς όρους και προϋποθέσεις είναι παραπλανητικές σε περίπτωση που οδηγούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δεν θα είχε λάβει, είτε επειδή οι πληροφορίες είναι εσφαλμένες και συνεπώς αναληθείς, είτε σε οποιαδήποτε περίπτωση, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίασης, εξαπατούν ή ενδέχεται να εξαπατήσουν τον μέσο καταναλωτή, ακόμη και εάν οι πληροφορίες είναι ορθές.

7.2. *Εσφαλμένη ή παραπλανητική ένδειξη τιμών/χρεώσεων και επισήμανση*

Η τιμή που αναγράφεται στην ετικέτα, στον τιμοκατάλογο ή αλλού δεν αντανακλά πλήρως ή εξ ολοκλήρου την τιμή (κρυφές χρεώσεις) ή είναι απλώς εσφαλμένη.

Περιλαμβάνονται: και άλλα στοιχεία επισήμανσης [ονομασία προϊόντος, κατασκευαστής, ημερομηνία ελάχιστης διατηρησιμότητας (όπου εφαρμόζεται), κίνδυνος κ.λπ.], η μορφή της ετικέτας, η τοποθέτησή τους κ.λπ.

Εξαιρούνται: ζητήματα που σχετίζονται με την τιμή/χρέωση (Γ 3)· τιμολόγηση/χρέωση και είσπραξη χρεών (Γ 4)· επισήμανση όσον αφορά την υγεία και την ασφάλεια (Γ 10.2).

7.3. *Παραπλανητική διαφήμιση*

Μια διαφήμιση θεωρείται παραπλανητική εάν: περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής, ή παραλείπει ή αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες τις οποίες ο μέσος καταναλωτής χρειάζεται για να λάβει μια απόφαση, ή σε κάθε περίπτωση συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίασης, εξαπατεί ή ενδέχεται να εξαπατήσει τον μέσο καταναλωτή, ακόμη και εάν οι πληροφορίες είναι ορθές, και οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον καταναλωτή να λάβει απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δεν θα είχε λάβει.

7.4. *Ανεπιθύμητες διαφημίσεις*

Αναφέρεται σε ανεπιθύμητη επικοινωνία, η οποία πραγματοποιείται με σκοπό την άμεση εμπορική προώθηση είτε χωρίς τη σύμφωνη γνώμη του καταναλωτή, είτε σε σχέση με έναν καταναλωτή ο οποίος δεν επιθυμεί να γίνεται δέκτης αυτής της επικοινωνίας.

7.5. *Ανεπιθύμητα αγαθά ή υπηρεσίες*

Αναφέρεται σε αγαθά ή υπηρεσίες που παραδίδονται ή παρέχονται χωρίς να έχουν ζητηθεί.

7.6. *Επιθετικές πρακτικές πωλήσεων*

Μια πρακτική είναι επιθετική εάν παρεμποδίζει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή, είναι δηλαδή η εμπορική πρακτική που πραγματοποιείται με τη χρήση παρενόχλησης, καταναγκασμού συμπεριλαμβανομένης της χρήσης σωματικής βίας, ή κατάχρησης επιρροής. «Κατάχρηση επιρροής» σημαίνει «εκμετάλλευση της θέσης ισχύος σε σχέση με τον καταναλωτή για την άσκηση πίεσης, ακόμα και χωρίς τη χρήση ή την απειλή σωματικής βίας, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση».

7.7. *Πρακτικές εξαπάτησης*

Εξαπάτηση είναι το έγκλημα ή το παράπτωμα της σκόπιμης εξαπάτησης ενός τρίτου με σκοπό την πρόκληση ζημίας – συνήθως με σκοπό την άδικη απόκτηση ιδιοκτησίας ή υπηρεσιών.

7.8. *Άλλες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές*

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει άλλες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές όπως παροχή παραπλανητικών ή εσφαλμένων συμβουλών πριν από την πώληση.

8. **Συμβάσεις και πωλήσεις**

8.1. *Αθέμιτοι συμβατικοί όροι/μετατροπή συμβατικών όρων*

Συμβατικός όρος ο οποίος δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, θεωρείται καταχρηστικός εάν, σε αντίθεση με την απαίτηση καλής πίστης, προκαλεί σημαντικές ανισορροπίες στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ενδιαφερομένων μερών που προκύπτουν από τη σύμβαση, σε βάρος του καταναλωτή.

Η μετατροπή των συμβατικών όρων θεωρείται αθέμιτη σε περίπτωση που ο έμπορος μετατρέψει μονομερώς τους συμβατικούς όρους επιφέροντας σημαντική αλλαγή στα δικαιώματα και υποχρεώσεις της σύμβασης, σε βάρος του καταναλωτή.

Εξαιρούνται: Παραπλανητικοί συμβατικοί όροι και προϋποθέσεις (Γ 7.1).

8.2. *Έλλειψη πληροφοριών*

Ο καταναλωτής δεν λαμβάνει τις πληροφορίες που απαιτεί η σύμβαση (π.χ. πληροφορίες σχετικά με τον έμπορο, τα κύρια χαρακτηριστικά του τεμαχίου, της πώλησης, και των εξόδων παράδοσης).

8.3. *Επιβεβαίωση παραγγελίας (μη ληφθείσα/εσφαλμένη)*

Ο καταναλωτής δεν λαμβάνει επιβεβαίωση της παραγγελίας ή λαμβάνει εσφαλμένη επιβεβαίωση της παραγγελίας.

8.4. *Περίοδος υπαναχώρησης/Δικαίωμα υπαναχώρησης*

Ο έμπορος δεν εκπληρώνει το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από μια σύμβαση ή το δικαίωμα του καταναλωτή να επανεξετάσει μια συναλλαγή κατά την περίοδο υπαναχώρησης (πιθανό σε ορισμένες περιπτώσεις).

8.5. *Πληρωμές (π.χ. προκαταβολές και δόσεις)*

Ζητήματα που σχετίζονται με τις πληρωμές όπως αναφέρονται στη σύμβαση. Για παράδειγμα, προκαταβολές και κατανομή πληρωμών στους εμπόρους βάσει τακτικού χρονοδιαγράμματος (δόσεις).

8.6. *Άρση της σύμβασης*

Ζητήματα που σχετίζονται με την ανάκληση ή ακύρωση μιας σύμβασης. Η άρση μιας σύμβασης συνιστά τη λήξη της εκτός της περιόδου υπαναχώρησης.

8.7. *Ελάχιστη συμβατική περίοδος*

Αναφέρεται στην περίοδο για την οποία δεν είναι δυνατή η ακύρωση μιας συνδρομής, την οποία ο καταναλωτής εκλαμβάνει ως μακρόχρονη.

8.8. *Άλλα θέματα που αφορούν συμβάσεις και πωλήσεις*

9. **Αλλαγή παρόχου**

9.1. *Αλλαγή παρόχου*

Ζητήματα που σχετίζονται με την αλλαγή παρόχων.

10. **Ασφάλεια — καλύπτει τα αγαθά (συμπεριλαμβανομένων των τροφίμων) και τις υπηρεσίες**

10.1. *Ασφάλεια των προϊόντων — καλύπτει τα αγαθά (συμπεριλαμβανομένων των τροφίμων) και τις υπηρεσίες*

Η ασφάλεια των προϊόντων καλύπτει κάθε προϊόν το οποίο, υπό φυσιολογικές ή ευλόγως προβλέψιμες συνθήκες χρήσης, (συμπεριλαμβανομένης της διάρκειας χρήσης και, όπου εφαρμόζεται, της θέσης σε λειτουργία, της εγκατάστασης και των απαιτήσεων συντήρησης), συμμορφώνεται με τις ισχύουσες απαιτήσεις που ορίζει η νομοθεσία, ή δεν παρουσιάζει κανέναν κίνδυνο ή μόνον ελάχιστους κινδύνους, συμβατούς με τη χρήση του προϊόντος οι οποίοι θεωρούνται αποδεκτοί ως προς τον υψηλό βαθμό προστασίας της υγείας και της ασφάλειας των προσώπων και συνεπείς προς αυτόν, λαμβανομένων ιδίως υπόψη των ακόλουθων σημείων:

— των απαιτήσεων ασφαλείας που καθορίζονται από τη νομοθεσία,

— των χαρακτηριστικών του προϊόντος, συμπεριλαμβανομένης της σύνθεσής του,

— της επίδρασης σε άλλα προϊόντα, όταν ευλόγως προβλέπεται ότι θα χρησιμοποιηθεί ταυτόχρονα με άλλα προϊόντα,

— των κατηγοριών καταναλωτών που εκτίθενται σε κίνδυνο κατά τη χρήση του προϊόντος, ιδίως των παιδιών και των ηλικιωμένων.

10.2. *Συσκευασία, επισήμανση και οδηγίες — καλύπτει τα αγαθά (συμπεριλαμβανομένων των τροφίμων) και τις υπηρεσίες*

Ένας από τους στόχους της επισήμανσης είναι η εξασφάλιση της πρόσβασης των καταναλωτών σε πλήρεις πληροφορίες σχετικά με το περιεχόμενο και τη σύνθεση των προϊόντων, προκειμένου να καταστούν ικανοί να προστατέψουν την υγεία και να διαφυλάξουν την ασφάλειά τους. Περιλαμβάνονται πληροφορίες οι οποίες ενδεχομένως παρέχουν λεπτομέρειες σχετικά με μια συγκεκριμένη πτυχή του προϊόντος όσον αφορά την υγεία και την ασφάλεια, όπως για παράδειγμα η μέθοδος παραγωγής. Η επισήμανση πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία όπως: μη ασφαλής συσκευασία συμπεριλαμβανομένων επικίνδυνων ή ακατάλληλων για παιδιά ουσιών (πνιγμός κ.λπ.). Η επισήμανση ορισμένων μη εδώδιμων προϊόντων πρέπει επίσης να περιλαμβάνει συγκεκριμένες πληροφορίες, προκειμένου να διασφαλίζεται η ασφαλής χρήση τους και να διαθέτουν πράγματι οι καταναλωτές τη δυνατότητα επιλογής.

11. **Προστασία της ιδιωτικής ζωής και προστασία των δεδομένων**

11.1. *Προστασία των δεδομένων*

Περιλαμβάνει την καταστροφή, γνωστοποίηση ή κλοπή δεδομένων που ανήκουν στον καταναλωτή, π.χ. αντιγραφή δεδομένων από σκληρό δίσκο κατά τη διάρκεια συνηθισμένης διαδικασίας συντήρησης. Σε περίπτωση που περιέχονται προσωπικά δεδομένα, η φύση της καταγγελίας θα είναι «ιδιωτική ζωή».

Οι καταγγελίες αυτού του είδους αφορούν περιπτώσεις κατά τις οποίες δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (κάθε πληροφορία που σχετίζεται με φυσικό πρόσωπο του οποίου η ταυτότητα είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί) είτε τίθενται σε κίνδυνο, είτε δεν υπόκειται σε επεξεργασία σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία σχετικά με την προστασία των δεδομένων. Οι οργανισμοί είναι υποχρεωμένοι να επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα με θεμιτό και νόμιμο τρόπο, για συγκεκριμένους, ρητούς και σύννομους σκοπούς και να μην επεξεργάζονται περαιτέρω τα εν λόγω δεδομένα κατά τρόπο που δεν συμβαδίζει με τους σκοπούς αυτούς. Τα δεδομένα πρέπει να είναι κατάλληλα, συναφή προς τους επιδιωκόμενους στόχους και όχι υπερβολικά σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους συλλέγονται ή/και επεξεργάζονται περαιτέρω. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων οφείλει να εφαρμόσει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τυχαία ή παράνομη καταστροφή ή την τυχαία απώλεια, αλλοίωση, αυθαίρετη γνωστοποίηση ή πρόσβαση.

11.2. *Ιδιωτική ζωή*

Καταγγελίες αυτού του είδους αφορούν περιπτώσεις κατά τις οποίες διακυβεύεται ή δεν γίνεται σεβαστό το δικαίωμα του ατόμου στην ιδιωτική του ζωή. Για παράδειγμα, περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν γίνεται σεβαστό το δικαίωμα ενός ατόμου για ιδιωτική αλληλογραφία ή περιπτώσεις κατά τις οποίες καταγράφεται η συμπεριφορά ενός ατόμου χωρίς κατάλληλη νομική αιτία π.χ. κατά την πραγματοποίηση αγορών μέσω διαδικτύου.

11.3. *Άλλα θέματα που αφορούν την προστασία της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα*

12. **Άλλα θέματα**

Άλλα θέματα που δεν καλύπτονται από άλλες κατηγορίες του τμήματος Γ. Για παράδειγμα, καταγγελίες σχετικά με διακρίσεις στο πλαίσιο καταναλωτικών συναλλαγών, με θέματα περιβαλλοντικής και κοινωνικής υπευθυνότητας στο πλαίσιο καταναλωτικών συναλλαγών και με την καλαισθησία, την ευπρέπεια και την προσβλητικότητα στις οπτικοακουστικές υπηρεσίες (4).

(4) Οδηγία 2010/13/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 10ης Μαρτίου 2010, για τον συντονισμό ορισμένων νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με την παροχή υπηρεσιών οπτικοακουστικών μέσων (οδηγία για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων) (ΕΕ L 95 της 15.4.2010, σ. 1).