II

(Muud kui seadusandlikud aktid)

SOOVITUSED

KOMISJONI SOOVITUS,

12. mai 2010,

tarbijakaebuste ja -päringute liigitamise ning nendest teatamise ühtlustatud metoodika kasutamise kohta

(2010/304/EL)

EUROOPA KOMISJON,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut, eriti selle artiklit 292,

ning arvestades järgmist:

(1) 14. detsembri 2007. aasta eesistujariigi järeldustes avaldas Euroopa Nõukogu poolehoidu ühtse turu läbivaatamisdokumendile, milles nõuti sellist Euroopa Liidu tasandi poliitikakujundust ja õiguslikku reguleerimist, mis võimaldaks paremini mõista siseturu toimimise tulemusi tarbijate seisukohalt, töötades selleks välja abivahendid ja näitajad, nagu näiteks tarbijakaebused.

(2) Euroopa Parlament kutsus oma 18. novembri 2008. aasta resolutsioonis tarbijaturgude tulemustabeli kohta komisjoni ja liikmesriike üles ühtlustama liikmesriikides ja ühenduse tasandil erinevates tarbijaküsimustega tegelevates asutustes kasutusel olevaid kaebuste liigitamise süsteeme ning looma kogu ELi hõlmava tarbijakaebuste andmebaasi. 9. märtsi 2010 aasta resolutsioonis tarbijakaitse kohta palus Euroopa Parlament kõikidel kaebusi menetlevatel asutustel võtta kasutusele komisjoni ettepanekus esitatud ühtlustatud meetodid tarbijakaebuste liigitamiseks ja nendest teatamiseks.

(3) Komisjoni 13. märtsi 2007. aasta teatises „EÜ tarbijapoliitika strateegia 2007–2013. Tarbijate mõjukuse suurendamine, heaolu edendamine ja tõhus kaitse" ([1]) on ühe prioriteedina sätestatud parem järelevalve tarbijaturgude ja riiklike tarbijapoliitikate üle, sealhulgas tarbijakaebuste järelevalveks vahendi väljaarendamine.

(4) Vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. oktoobri 2004. aasta määruse (EÜ) nr 2006/2004 (tarbijakaitseseaduse jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahelise koostöö kohta (tarbijakaitsealase koostöö määrus)) ([2]) artiklile 16 töötavad liikmesriigid koostöös komisjoniga välja ühise tarbijakaebuste liigitamise raamistiku. Seetõttu on asjakohane, et Euroopa Liidus kaebusi menetlevad asutused võtaksid kasutusele ühtlustatud meetodid tarbijakaebuste liigitamiseks ja nendest komisjonile teatamiseks. Selleks, et parandataks järelevalvet turu toimimise üle, on asjakohane laiendada vastavaid meetodeid ka tarbijapäringutele,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA SOOVITUSE:

1. Kaebusi menetlevad asutused – eelkõige liikmesriikide tarbijakaitseasutused, tarbijaorganisatsioonid, reguleerivad asutused, alternatiivsed vaidluste lahendamise organid, kaebuste lahendamise nõukogud, valitsusasutuste loodud sõltumatu ombudsman, ettevõtjate loodud sõltumatu ombudsmani tüüpi teenused ja tööstusharu eneseregulatsiooni organid – peaksid rakendama käesolevat soovitust kooskõlas punktidega 2–9 ning konfidentsiaalsusnõudeid arvesse võttes kogu tarbijatele suunatud reklaami ning ettevõtjate ja tarbijate vahel sõlmitud kauba- ja teenuselepingute suhtes.

2. Käesolevas soovituses kasutatakse järgmisi mõisteid:

a) „tarbija" – iga füüsiline isik, kelle tegutsemise eesmärk pole seotud tema kaubandus-, majandus- või kutsetegevusega;

([1]) KOM(2007) 99 (lõplik).

([2]) ELT L 364, 9.12.2004, lk 1.

b) „tarbijakaebus" – konkreetse ettevõtja suhtes rahulolematuse väljendus, mille tarbija esitab kaebusi menetlevale asutusele seoses kauba või teenuse reklaamimise, müügi või pakkumisega, kauba või teenuse kasutamise või klienditeenindusega;

c) „tarbijapäring" – teabe või nõuande küsimine, millega tarbija pöördub kaebusi menetleva asutuse poole seoses kauba või teenuse reklaamimise, müügi või pakkumisega, kauba või teenuse kasutamise või klienditeenindusega, kuid mis ei ole kaebus;

d) „ettevõtja" – füüsiline või juriidiline isik, kes seoses kauba või teenuse reklaamimise, müügi või tarnimisega tegutseb eesmärkidel, mis on seotud tema kaubandus-, majandus-, käsitöö- või kutsetegevusega, ning ettevõtja nimel või huvides tegutsev isik;

e) „kaebusi menetlev asutus" – mis tahes asutus, mis vastutab tarbijakaebuste kogumise eest või kes üritab neid lahendada või anda tarbijatele nõu või teavet kaebuste või päringute kohta ning mis on kolmas osaline kaebuses või päringus, mille tarbija on ettevõtja kohta esitanud; siia ei kuulu tarbijakaebuste menetlemise mehhanismid, mida hoiavad töös ettevõtjad ja mis tegelevad otse tarbijalt saadud päringute ja kaebustega, ega ettevõtja juhitavad või ettevõtja nimel kaebuste menetlemise teenust pakkuvad mehhanismid.

3. Kaebusi menetlevad asutused peaksid koguma ja registreerima vähemalt järgmisi soovituslikke andmeid:

a) järgmine kaebustega seotud üldteave vastavalt lisa A jao I alajaos sätestatud andmeväljadele:

i) tarbija elukohariik;

ii) ettevõtja asukohariik;

iii) kaebusi menetleva asutuse nimetus;

iv) tarbija pöördumise põhjus; seejuures eristatakse kaebusi ja päringuid;

v) kaebuse või päringu saamise kuupäev;

vi) müügimeetod, v.a alamkategooriad 61.1-61.15;

b) sektoriandmed kooskõlas lisa B jaoga, kaebuste puhul täpsustatuna vähemalt 2. tasandini;

c) kaebuse tüübiga seotud teave kooskõlas lisa C jaoga, kaebuste puhul täpsustatuna vähemalt 1. tasandini.

4. Kaebusi menetlevaid asutusi innustatakse koguma ja registreerima järgmist lisateavet:

a) kaebuste puhul teave müügimeetodi kohta, alamkategooriad 61.1-61.15 kooskõlas lisa A jao I alajaoga;

b) järgmine kaebustega seotud üldteave vastavalt lisa A jao II alajaos sätestatud andmeväljadele:

i) reklaamimeetod;

ii) maksevahendid;

iii) ettevõtja nimi;

iv) tehingu väärtus;

v) tarbija kantud kahju väärtus;

c) teave kaebuse tüübi kohta kooskõlas lisa C jaoga, kaebuse puhul täpsustatuna vähemalt 2. tasandini;

d) teave päringute kohta.

5. Kaebusi menetlevad asutused võivad koguda lisateavet, mida liigitatakse üksikasjalikumalt kui punktides 3 ja 4 kirjeldatud tasandite kaupa, juhul kui see on kooskõlas eespool nimetatud punktides kirjeldatud andmeväljadega.

6. Kaebusi menetlevad asutused peaksid edastama kõik punktis 3 osutatud andmed igal aastal komisjonile. Andmed tuleb esitada võimalikult kiiresti pärast iga kalendriaasta lõppu.

7. Kaebusi menetlevaid asutusi innustatakse esitama igal aastal komisjonile kõik punktis 4 osutatud andmed, välja arvatud punkti 4 alapunkti b alapunktis iii osutatud „ettevõtja nimi". Andmed tuleks esitada võimalikult kiiresti pärast iga kalendriaasta lõppu.

8. Kaebusi menetlevad asutused peaksid esitama punktide 6 ja 7 kohased andmed viisil, mis võimaldab esitatud andmeid konkreetsete kaebuste kaupa eristada, selleks et komisjon saaks mitme kaebusi menetleva asutuse andmed koondada ja avaldada nii, et oleks võimalik võrrelda kõiki käesoleva soovitusega hõlmatud andmeväljade andmeid.

9. Isikuandmeid tuleb töödelda kooskõlas siseriiklike õigusnormidega, millega võetakse üle Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. oktoobri 1995. aasta direktiiv 95/46/EÜ üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise kohta, ([3]) või Euroopa Parlamendi ja nõukogu 18. detsembri 2000. aasta määrusega (EÜ) nr 45/2001 üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ühenduse institutsioonides ja asutustes ning selliste andmete vaba liikumise kohta ([4]), kui seda kohaldatakse. Kohaldada tuleb andmete minimeerimise põhimõtet, st töödelda tuleb vaid andmeid, mis on vältimatult vajalikud tarbijakaebustest ja -päringutest teatamiseks (punkt 1). Võimaluse korral jäävad tarbijakaebustes ja -päringutes olevad isikuandmed anonüümseks.

Brüssel, 12. mai 2010

Komisjoni nimel
komisjoni liige
John DALLI

([3]) EÜT L 281, 23.11.1995, lk 31.
([4]) EÜT L 8, 12.1.2001, lk 1.

LISA

A JAGU

ÜLDTEAVE

I alajagu. Soovituslikud andmed ja väljad

1. **Tarbija elukohariik**

Riik, kus tarbija elab:

11 Belgia	22 Küpros	33 Sloveenia
12 Bulgaaria	23 Läti	34 Slovakkia
13 Tšehhi Vabariik	24 Leedu	35 Soome
14 Taani	25 Luksemburg	36 Rootsi.
15 Saksamaa	26 Ungari	37 Ühendkuningriik
16 Eesti	27 Malta	38 Island
17 Iirimaa	28 Madalmaad	39 Liechtenstein
18 Kreeka	29 Austria	40 Norra
19 Hispaania	30 Poola	41 Šveits
20 Prantsusmaa	31 Portugal	42 Muu
21 Itaalia	32 Rumeenia	43 Ei ole teada

2. **Ettevõtja asukohariik** [1]

Riik, kus ettevõtja on registreeritud:

11 Belgia	23 Läti	34 Slovakkia
12 Bulgaaria	24 Leedu	35 Soome
13 Tšehhi Vabariik	25 Luksemburg	36 Rootsi.
14 Taani	26 Ungari	37 Ühendkuningriik
15 Saksamaa	27 Malta	38 Island
16 Eesti	28 Madalmaad	39 Liechtenstein
17 Iirimaa	29 Austria	40 Norra
18 Kreeka	30 Poola	41 Šveits
19 Hispaania	31 Portugal	42 Muu
20 Prantsusmaa	32 Rumeenia	43 Ei ole teada
21 Itaalia	33 Sloveenia	44 Ei ole asjakohane
22 Küpros		

3. **Kaebusi menetleva asutuse nimetus**

31 Vaba tekst

4. **Tarbija pöördumise põhjus**

41 Kaebus	42 Päring

5. **Tarbija pöördumise kuupäev**

Kuupäev, mil kaebusi menetlev asutus kaebuse või päringu esmakordselt registreeris:

51 AAAA–KK–PP

[1] Õhutranspordi puhul on vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. veebruari 2004. aasta määrusele (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta (ELT L 46, 17.2.2004, lk 1), asjaomaseks riigiks liikmesriik, mis on pädev õnnetuste korral, mis on seotud mis tahes tema territooriumil asuvatest lennujaamadest väljuva lennuga või vastavatesse lennujaamadesse kolmandast riigist saabuva liidu lennuettevõtja lennuga.

6. **Müügimeetod**

Toimingu teostamiseks kasutatud müügimeetod:

61 Vahetu müük. Müümiskoht, sealhulgas poed:

61.1 Selvehall, hiidkaubahall

61.2 Odavkauplused

61.3 Kaubamaja

61.4 Müügiketi kauplus

61.5 Jaekauplus

61.6 Väikekauplus

61.7 Aedviljapood, ööpood

61.8 Väliturg, talupood

61.9 Bensiinijaam

61.10 Kontor (sh pangad jm finantsasutused)

61.11 Reisibüroo, reisikorraldusbüroo

61.12 Haigla, kliinik, kirurgiakliinik

61.13 Kool

61.14 Spordi- ja vabaajaruumid

61.15 Muu koht

62 Kaugmüük (nt telefoni-, postimüük), v.a e-kaubandus, mobiilkaubandus ja internetioksjonid

63 E-kaubandus, v.a mobiilkaubandus ja internetioksjonid

64 Mobiilkaubandus

65 Turg, mess

66 Oksjonid

67 Internetioksjonid

68 Müük väljaspool äriruume

69 Muud müügimeetodid

70 Ei ole teada

71 Ei ole asjakohane

II alajagu. Lisaandmed ja -väljad

7. **Reklaamimeetod**

Kauba või teenuse tarbijale reklaamimise viis:

71 Näost näkku

72 Telefoni teel

73 Tekstisõnumi teel

74 Audiovisuaalselt (TV jms)

75 Trükitult (ajaleht, brošüür, reklaamleht jne)

76 Internetis (veebisait)

77 E-posti teel

78 Raadio teel

79 Välireklaam (staatiline reklaam, nt stendid, või liikuv reklaam, nt sõidukitel)

80 Muu

81 Ei ole teada

82 Ei ole asjakohane

8. **Maksevahendid**

Kuidas tehingu teostamise eest maksti:

81 Sularaha

82 Deebetkaart

83 Krediitkaart

84 Pabertšekk, paberil maksetähik ja paberil reisitšekid

85 Kreeditkorraldus

86 Otsekorraldus

87 E-raha

88 Rahaülekanne

89 Ettemaksuga kaart

90 Mobiilmaksed (nt SMS sõnum)

91 Muu

92 Ei ole teada

93 Ei ole asjakohane

9. **Ettevõtja nimi**

Tarbijakaebusega seotud ettevõtja nimi:

91 Vaba tekst 92 Ei ole asjakohane

10. **Rahaühik**

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 Muu
106 HUF	112 GBP	118 Ei ole asjakohane

11. **Tehingu väärtus**

Kui see on asjakohane, siis summa, mille tarbija on kauba või teenuse eest maksnud:

111 Summa (see tuleks registreerida täisarvudena kahe komakohaga, nt 10.50)

1122 Ei ole teada

113 Ei ole asjakohane

12. **Tarbija kantud kahju väärtus**

Kui see on asjakohane, siis tarbija deklareeritud rahaline kaotus:

121 Summa (see tuleks registreerida täisarvudena kahe komakohaga, nt 10.50)

122 Ei ole teada

123 Ei ole asjakohane

B JAGU

SEKTORIANDMED ([2])

1. tasandi alla kuuluvad näiteks punktid 1 „Tarbekaubad" ja 2 „Laiatarbeteenused".

2. tasandi alla kuuluvad näiteks punktid 1.1 „Toit: puu- ja köögivili" ja 1.2 „Toit: liha".

3. tasand täiendab 2. tasandi teavet üksikasjaliku kirjeldusega, näiteks „värske, jahutatud või külmutatud puuvili".

1. **Tarbekaubad**

Kirjeldus/selgitus

1.1. *Toit: puu- ja köögivili*

Puuvili:

— värske, jahutatud või külmutatud puuvili;

— kuivatatud puuvili, puuviljakoored, puuviljade toitekude, pähklid ja söödavad seemned;

— konserveeritud puuviljad ja puuviljapõhised tooted.

Siia ei kuulu moosid, marmelaadid, kompotid, tarretised, puuviljapüreed ja -pastad (1.5); suhkrus säilitatud taimeosad (1.5); puuviljamahlad ja -siirupid (1.6).

Köögivili:

— värske, jahutatud, külmutatud või kuivatatud köögivili, mida kasvatatakse lehtede või varte saamiseks (spargel, spargelkapsas, lillkapsas, salatsigur, apteegitill, spinat jne), viljade saamiseks (baklažaan, kurk, kabatšokk, paprika, kõrvits, tomat jne) või juurte saamiseks (peet, porgand, sibul, pastinaak, redis, naeris jne);

— värske või jahutatud kartul ja muu mugulköögivili (maniokk, maranta, kassaava, maguskartul jne);

— konserveeritud või töödeldud köögivili ja köögiviljatooted;

— mugulköögiviljatooted (püülijahu, lihtjahu, helbed, püreed, liistakud ja krõpsud), k.a külmutatud tooted, näiteks kartuliliistakud.

Siia kuuluvad oliivid, küüslauk, kaunvili, suhkrumais; randköömen ja muud söödavad merevetikad; söögiseened.

Siia ei kuulu kartulitärklis, tapiokk, saago ja muud tärklised (1.5); köögivilja sisaldavad supid, puljongid ja põhipuljongid (1.5); ürdid (petersell, rosmariin, aed-liivatee jne) ja vürtsid (pipar, piment, ingver jne) (1.5), puuvilja- ja köögiviljamahlad (1.6).

1.2. *Toit: liha*

Siia kuuluvad:

— värske, jahutatud või külmutatud:

— veise-, sea-, lamba- ja kitseliha;

— linnuliha (kana-, pardi-, hane-, kalkuni-, pärlkanaliha);

— küüliku-, jänese- ja ulukiliha (antiloop, hirv, metssiga, faasan, rabapüü, tuvi, vutt jne);

— hobuse-, muula-, eesli-, kaameli- jms liha;

([2]) Käesolevas jaos esitatud kategooriad põhinevad ÜRO statistikaosakonna avaldatud klassifikaatoril COICOP (*Classification of Individual Consumption According to Purpose* – eratarbimise liigitus kuluartiklite lõikes), mida mitu institutsiooni, sealhulgas Euroopa Komisjon, OECD ja ÜRO, kasutab eratarbimise liigitamiseks.

— värske, jahutatud või külmutatud söödav rups;

— kuivatatud, soolatud või suitsutatud liha ja söödav rups (nt vorstid, salaami, peekon, sink);

— muu konserveeritud või töödeldud liha ja lihapõhised valmistised (lihakonservid, lihaekstraktid, lihavedelikud, lihapirukad jne).

Siia kuuluvad mereimetajate (hülged) ja eksootiliste loomade (känguru, jaanalind, alligaator jne) liha ja söödav rups; toiduks ostetud elusloomad ja -linnud.

Siia ei kuulu searasv ja muud loomsed toidurasvad (1.5); liha sisaldavad supid, puljongid ja põhipuljongid (1.5).

1.3. *Toit: leib ja teravili*

Siia kuuluvad:

— igal kujul riis;

— mais, nisu, oder, kaer, rukis ja muud teraviljad terade, jahu või tangainetena;

— leib, sai ja muud pagaritooted (näkileib, kuivikud, röstleib ja -sai, küpsised, piparkoogid, lehtvahvlid, vahvlid, saiakesed, kuklid, sarvesaiad, koogid, tordid, pirukad, quiche, pitsad jne);

— segud ja taignad pagaritoodete valmistamiseks;

— pastatooted ja pitsa igal kujul;

— teraviljavalmistised (maisihelbed, kaerahelbed jne) ning muud teraviljatooted (linnased, linnasejahu, linnaseekstrakt, kartulitärklis, tapiokk, saago ja muud tärklised);

— muu leib ja teravili.

Siia kuuluvad jahupõhised tooted, mis on valmistatud liha, kala, mereandide, juustu, köögi- või puuviljaga.

Siia ei kuulu liha- ja kalapirukad (1.5), suhkrumais (1.5).

1.4. *Toit: tervisetoit ja toitainelised lisandid*

Siia kuuluvad:

— toiduained, mille märgistuse, esituseviisi või reklaamiga on väidetud või mõista antud järgmist: a) sel on teatavad kasulikud toiteomadused või b) toidu või ühe selle koostisosa ja tervise vahel on seos või c) nende tarbimine vähendab oluliselt haiguste tekke riskifaktoreid.

1.5. *Toit: muu*

Siia kuuluvad:

— kalad, karbid ja koorikloomad;

— piimatooted (piim, juust jt);

— munad ja munatooted;

— õli, searasv ja muud loomsed ja mitteloomsed toidurasvad (või, margariin, oliiviõli, toiduõli);

— imiku-/väikelapsetoit;

— maitsetaimed ja vürtsid;

— pähklid/pähklitooted;

— liha ja köögivilja sisaldavad supid, puljongid ja põhipuljongid;

— valmistoit;

— lisaained;

— suhkur, moosid, mesi, šokolaad ja kondiitritooted;

— dieettooted;

— toidulisandid;

— mujal liigitamata toit.

1.6. *Mittealkohoolsed joogid*

Siia liigitatud mittealkohoolsed joogid on ostetud poodidest, kaubahallidest jt sarnastest kohtadest, v.a punktis „Vabaajateenused" nimetatud kohad, nt hotellid jm puhkemajutus, restoranid (6.1) ja baarid (6.5).

Siia kuuluvad:

— kohv, tee ja kakao;

— mineraalveed;

— karastusjoogid;

— puu- ja köögiviljamahlad;

— siirupid, kontsentraadid.

Siia ei kuulu mittealkohoolsed joogid, mida müüakse punktis „Vabaajateenused" nimetatud kohtades, nt hotellides jm puhkuse majutuskohtades, restoranides (6.1) ja baarides (6.5).

1.7. *Alkohoolsed joogid*

Siia liigitatud jookide hulka kuuluvad madala alkoholisisaldusega või alkoholivabad joogid, mis on üldjuhul alkohoolsed, näiteks alkoholivaba õlu.

Siia kuuluvad:

— piiritusjoogid ja likööorid;

— vein;

— õlu.

Siia ei kuulu alkohoolsed joogid, mida müüakse punktis „Vabaajateenused" nimetatud kohtades, nt hotellides jm puhkuse majutuskohtades, restoranides (6.1) ja baarides (6.5).

1.8. *Tubakas*

Siia kuuluvad:

— sigaretid; sigaretitubakas ja sigaretipaberid;

— sigarid, piibutubakas, närimis- või nuusktubakas;

— välgumihklid, välgumihkli gaas, sigaretikarbid, sigarilõikurid jne.

1.9. *Riietus (sh eritellimusel õmmeldud kaubad) ja jalatsid*

— rõivamaterjalid ja meeste, naiste, laste (3–13aastased) ja väikelaste (0–2aastased) valmis- või mõõdu järgi valmistatud igapäeva-, spordi- ja töörõivad kõikidest materjalidest (k.a nahk, karusnahad, plastid ja kummi);

— meeste, naiste, laste (3–13aastased) ja väikelaste (0–2aastased) igasugused jalatsid, k.a igapäeva- või vabaaja spordijalatsid (sörkjooksu-, murdmaajooksu-, tennise-, korvpalli-, sõudmisjalatsid jne);

— jalatsite osad;

— õmblusniidid, kudumislõngad ja riietusesemete valmistamiseks kasutatavad manused, nagu pandlad, nööbid, trukid, tõmblukud, lindid, paelad, posumendid jne;

— käekotid, rahataskud, rahakotid jne.

Siia ei kuulu:

— mööbliriie (1.11);

— spordis kasutatav kaitsevarustus, nagu kaitsepeakatted, päästevestid, poksikindad, kehapolsterdised, rihmad, toed jne; kindla otstarbega spordijalatsid (suusasaapad, jalgpallisaapad, golfikingad, jalatsid, mille külge on kinnitatud uisud, rulluisud, naelad, nupud jne); säärekaitsed, kriketis kasutatavad pehmed säärekaitsed ja muu samalaadne spordis kasutatav kaitsevarustus (1.16);

— reisikohvrid: käsikohvrid, reisikohvrid, reisikotid (1.16);

— meditsiinis kasutatavad trikootooted nagu elastiksukad; ortopeedilised jalatsid (8.3).

1.10. *Kaubad eluruumide korraliseks hooldamiseks ja remondiks*

Siia kuuluvad:

— koduste remondi- ja meisterdamistööde materjalid;

— värv ja põrandakatted;

— aiad ja varjualused;

— mootoriga tööriistad (nt trellpuur, mootorsaag);

— mitteelektrilised tööriistad;

— aiatööriistad ja -varustus (mitteelektrilised);

— muruniidukid.

Siia ei kuulu kodumasinad (1.12 või 1.13).

1.11. *Sisustus*

Sise- ja välitingimusteks ettenähtud mööbel ja sisustuselemendid. Vaibad ja muud põrandakatted, klaasnõud, lauanõud ja majapidamistarbed.

Siia kuuluvad:

— voodid, diivanid, kušetid, lauad, toolid, kapid, kummutid ja raamaturiiulid;

— valgustusseadmed, nagu laelambid, põrandalambid, ümarkupliga lambid ja öölambid;

— maalid, skulptuurid ja muud kunstiesemed;

— sirmid, kokkulükatavad vaheseinad ning muu mööbel ja sisustus;

— rulood;

— aiamööbel;

— peeglid, küünlahoidikud ja küünlajalad;

— mööbliriie, kardinariie, kardinad, külgkardinad, varikatused, uksekardinad ja kangast rullkardinad;

— voodiriided ja lauatekstiil;

— muu kodutekstiil;

— lahtised vaibad, vaipkatted, linoleum jms põrandakatted;

— klaasnõud, kristallnõud, keraamilised nõud ja portselannõud, mida kasutatakse laual, köögis, vannitoas, tualetis, kontoris ja sisekujunduses;

— kööginoad, söögiriistad ja lauahõbe;

— mis tahes materjalist valmistatud mitteelektrilised köögiriistad, nagu kastrulid, hautamispajad, kiirkeetjad, praepannid, kohviveskid, majapidamiskaalud jms mehhaanilised seadmed;

— mis tahes materjalist mitteelektrilised majapidamistarbed, nagu leivakastid, kohvi- ja maitseainepurgid jne, prügikastid, paberikorvid, pesukorvid, triikimislauad, postkastid, lutipudelid, termosed ja jääkastid.

Siia ei kuulu:

— kodumasinad (1.12 või 1.13);

— kellad (1.26); seinatermomeetrid ja -baromeetrid (1.26);

— väikelastemööbel, nagu hällid, söögitoolid ning turvahällid ja lapsekärud (1.27).

1.12. *Suuremad kodumasinad (sh tolmuimejad ja mikrolaineahjud)*

Suuremad elektrilised ja mitteelektrilised kodumasinad (kestuskaubad), vajaduse korral kaasa arvatud kohaletoomine, paigaldamine ja remont.

Siia kuuluvad:

— keeduplaadid, pliidid, ahjud ja mikrolaineahjud;

— külmikud, sügavkülmikud ja külmik-sügavkülmikud;

— pesumasinad, kuivatid, kuivatuskapid, nõudepesumasinad, triikimis- ja pressimismasinad;

— kliimaseadmed, õhuniisutajad, kütteseadmed, veesoojendajad, teisaldatavad kütteseadmed, ventilaatorid ja köögiõhupuhastid;

— tolmuimejad, aurupuhastusmasinad, vaibapesumasinad ning masinad põranda pesemiseks, vahatamiseks ja poonimiseks;

— muud suuremad majapidamisseadmed, nagu seifid, õmblus- ja kudumismasinad, veepehmendajad jne.

1.13. *Väiksemad kodumasinad (sh kohvimasinad ja toidutöötlemismasinad)*

Väiksemad elektrilised kodumasinad (poolkestuskaubad); vajaduse korral kaasa arvatud kohaletoomine ja remont.

Siia kuuluvad:

— toidutöötlemismasinad, mikserid, fritterid;

— kohvimasinad, kohviveskid;

— triikrauad;

— röstrid ja grillid, soojendusplaadid;

— mahlapressid;

— jäätisemasinad, jogurtimasinad;

— ventilaatorid, elektritekid jne.

Siia ei kuulu väiksemad mitteelektrilised majapidamis- ja köögitarbed (1.11); ihuhoolduseks ettenähtud elektriseadmed (1.24).

1.14. *Elektroonikakaubad (mitte IKT- ja meelelahutusliku otstarbega kaubad)*

Heli ja pildi vastuvõtmis-, salvestus- ja taasesitusseadmed (audio- ja videosüsteemid); foto- ja kinoseadmed ning optikariistad; salvestisekandjad; vajaduse korral kaasa arvatud kohaletoomine, paigaldamine ja remont.

Siia kuuluvad:

— salvestusfunktsiooniga DVD-mängijad;

— videomakid;

— telerid;

— mittekaasaskantavad CD-mängijad, stereoseadmed, meediapleierid;

— kaasaskantavad CD-mängijad, stereoseadmed, meediapleierid, MP3-mängijad;

— raadiod, autoraadiod (mida ei müüda koos autoga), kellraadiod, käsisaatjad ning amatööride raadiovastuvõtjad ja -saatjad;

— kaamerad/fotoaparaadid;

— videokaamerad;

— fotograafiaseadmed;

— CDd (tühjad), DVDd (tühjad);

— audio- ja videolindid (tühjad);

— kalkulaatorid, sealhulgas taskukalkulaatorid;

— tühjad foto- ja kinofilmid, -kassetid ja -plaadid.

Siia ei kuulu videomängukassetid (1.16); teleriga ühendatavad videomängukonsoolid (1.16), salvestisega lindid, kassetid, videokassetid, disketid ja CD-ROMid lintmakkidele, kassettmakkidele, videomakkidele ja personaalarvutitele (1.16).

1.15. *Info- ja sidetehnoloogia (IKT) tooted*

IKT tooted on ette nähtud kas andmetöötluseks ja teabevahetuseks – sealhulgas teabe edastamiseks ja taasesitamiseks – elektroonilisel teel või kasutavad need elektroonilist töötlust, et füüsikalisi nähtusi avastada, mõõta ja/või salvestada või et kontrollida füüsikalisi protsesse; vajaduse korral kaasa arvatud kohaletoomine, paigaldamine ja remont.

Siia kuuluvad:

— personaalarvutid, ise konstrueeritavad arvutid ja nende lisaseadmed;

— printerid ja skännerid;

— mängukonsoolid;

— kaasaskantavad mänguseadmed;

— arvutitarkvara, arvutitarkvarauuendused;

— sülearvutid, märkmikarvutid ja tahvelarvutid;

— elektronmärkmikud ja nutitelefonid;

— tarkvara (füüsilisel kandjal või allalaaditud);

— mobiil- ja tavatelefonid, faksiaparaadid, automaatvastajad;

— modemid ja dekoodrid;

— globaalsed positsioneerimissüsteemid (*global positioning systems* – GPS).

Siia ei kuulu heli ja pildi vastuvõtmis-, salvestus- ja taasesitusseadmed (1.14); videomängukassetid (1.16).

1.16. *Vabaajakaubad (spordivarustus, muusikariistad jne)*

Mängud, lelud ja muud kaubad, mida kasutatakse sportimisel, huvialadega tegelemisel, matkamisel, ja nende esemete parandus. Siia kuuluvad vaba aja veetmise kestuskaubad ja salvestisega CDd ja DVDd.

— Salvestisega lindid, kassetid, videokassetid, disketid ja CD-ROMid lintmakkidele, kassettmakkidele, videomakkidele ja personaalarvutitele;

— kaardimängud, malekomplektid jms;

— igasugused lelud, k.a nukud, pehmed lelud, mänguautod ja -rongid, kahe- ja kolmerattalised mängujalgrattad, konstruktorkomplektid, mosaiikmõistatused, plastiliin, elektroonilised mängud, maskid, maskeerimisvahendid, üllatuslelud, meened, ilutulestikud, rippehised ja jõuluehted;

— margikogujate esemed (kasutatud või tembeldamata postmargid, margialbumid jne), muud harrastuskogude esemed (mündid, medalid, mineraalid, zooloogilised ning botaanilised näidised jne) ning muud huvialade vahendid ja esemed;

— võimlemis-, kehakultuuri- ja spordivahendid, nagu pallid, võrgud, reketid, kurikad, suusad, golfikepid, saablid, teibad, raskused, kettad, rinnaekspandrid ja muu jõuharjutuste varustus;

— langevarjud ja muu langevarjurivarustus;

— binoklid, mikroskoobid, teleskoobid ja kompassid;

— tulirelvad ja laskemoon jahiks, spordiks ja isikukaitseks;

— õngeridvad ja muud kalastustarbed;

— ranna- ja vabaõhumängude, nagu murukeegli ja kriketi vahendid ning lendavad taldrikud, täispuhutavad kummipaadid, -parved ja ujumisbasseinid;

— matkamööbel, nagu telgid ja tarvikud, magamiskotid, seljakotid, õhkmadratsid ja pumbad, välipliidid ja -grillid;

— suuremad mängu- ja spordivahendid, nagu kanuud, kajakid, purjelauad, sukeldumisvarustus ja golfiautod, purilennukid, deltaplaanid ja õhupallid,

— igas suuruses muusikariistad, kaasa arvatud elektroonilised muusikariistad, nagu klaverid, orelid, viiulid, kitarrid, trummid, trompetid, klarnetid, flöödid, plokkflöödid, suupillid jne;

— piljardilauad, pingpongilauad, flipperid, mänguautomaadid jne;

— videomängutarkvara; teleriga ühendatavad konsoolid/videomänguarvutid; videomängukassetid ja videomängulaserplaadid;

— kindla otstarbega spordijalatsid (suusasaapad, jalgpallisaapad, golfikingad, jalatsid, mille külge on kinnitatud uisud, rulluisud, naelad, nupud jne); sportlaste kaitsepeakatted; muu spordis kasutatav kaitsevarustus, nagu päästevestid, poksikindad, säärekaitsed, polsterdised, kriketis kasutatavad pehmed säärekaitsed ja muu samalaadne spordis kasutatav kaitsevarustus;

— reisikohvrid: käsikohvrid, reisikohvrid, reisikotid.

Siia ei kuulu:

— aiamööbel (1.11);

— meelelahutuslikuks otstarbeks ostetud hobu- või poniveokid ja vastav varustus (1.19);

— mootorratturite ja jalgratturite kaitsekiivrid (1.20);

— hobused ja ponid (1.23).

1.17. *Uued autod*

Sellesse kategooriasse kuuluvad reisijateveoks konstrueeritud ja valmistatud uued sõidukid, millel on lisaks juhiistmele maksimaalselt kaheksa istekohta. Siia kuuluvad uued autod, mahtuniversaalid ja universaalautod.

Siia ei kuulu: varuosad ja tarvikud (1.20); määrdeained (1.21); hooldus, remont ja seadistamine (2.9).

1.18. *Kasutatud autod*

Sellesse kategooriasse kuuluvad reisijateveoks tarvitatavad kasutatud mootorsõidukid, nagu kasutatud autod, väikebussid, mahtuniversaalid, universaalautod jms kahe- või neljarattaveoga sõidukid.

Siia ei kuulu varuosad ja tarvikud (1.20); määrdeained (1.21); hooldus, remont ja seadistamine (2.9).

1.19. *Muu isiklik transport*

Siia kuuluvad:

— uued ja kasutatud mootorrattad, jalgrattad, mopeedid, motorollerid, ATVd (*quads*) ja loomveokid;

— veesõidukid, päramootorid, jetid, purjed, taglastus ja tekiehitised;

— hobu- või poniveokid ja vastav varustus (rakmed, ratsmed, ohjad, sadulad jne);

— autoelamud, haagiselamud ja järelhaagised;

— autoelamud, haagiselamud jne;

— mootorsaanid;

— järelkärud.

Siia ei kuulu selliste garaažide või parkimiskohtade rentimine, mis ei ole seotud eluruumiga (5.6), kasutamistasud (sillad, tunnelid, praamid, kiirteed) ja parkimistasud (5.6); auto rentimine koos juhiga või ilma (5.7), õppesõidud (9.2).

1.20. *Sõidukite ja teiste isiklike transpordivahendite varuosad ja tarvikud*

Siia kuuluvad:

— rehvid (uued, kasutatud ja taastatud), lohvid, süüteküünlad, akud, amortisaatorid, filtrid, pumbad ja muud isiklike transpordivahendite varuosad või tarvikud;

— transpordivahendite puhastuseks ja hoolduseks mõeldud eritooted, nagu värvid, kroomipuhastusvahendid, korrosioonitõrjevahendid ja poleerimisvahendid;

— autode, mootorrataste jms katted;

— mootorratturite ja jalgratturite kaitsekiivrid.

Siia ei kuulu autoraadiod, mida ei müüda koos autoga (1.14); auto lastetoolid (1.27); puhastuseks ja hoolduseks ettenähtud üldkasutatavad tooted, nagu destilleeritud vesi, majapidamiskäsnad, seemisnahast lapid, puhastusained jne (1.28); varuosade ja tarvikute paigaldamine, sõiduki pesemine ja poleerimine (2.9).

1.21. *Sõidukite ja teiste isiklike transpordivahendite kütused ja määrdeained*

Siia kuuluvad:

— õli, määrded, pidurivedelikud ja käigukastiõlid, jahutusvedelikud ja lisandid;

— kütused, nagu bensiin, diisel, mootoribensiin, veeldatud naftagaas, biokütused ja alkohol.

1.22. *Raamatud, ajakirjad, ajalehed, kirjatarbed (välja arvatud postisaadetised)*

Siia kuuluvad:

— raamatud, kaasa arvatud atlased, sõnastikud, entsüklopeediad, õpikud ja noodid;

— ajalehed, ajakirjad ja muud perioodikaväljaanded;

— kataloogid ja reklaammaterjalid;

— plakatid, liht- või piltpostkaardid, kalendrid;

— õnnitlus- ja visiitkaardid, teate- ja sõnumikaardid;

— kaardid ja gloobused;

— kirjaplokid, ümbrikud, arveraamatud, märkmikud, päevikud jne;

— sulepead, pliiatsid, täitesulepead, pastapliiatsid, viltpliiatsid, tindid, kustutuskummid, pliiatsiteritajad jne;

— šabloonid, kopeerpaber, kirjutusmasina lindid, templipadjad, korrektuurivedelikud jne;

— augurauad, paberilõikurid, paberikäärid, kontoriliimid ja kleeplindid; klammerdajad ja klambrid, kirjaklambrid, rõhknaelad jne;

— joonistus- ja maalimisvahendid, nagu lõuend, paber, kartong, värvid, värvipliiatsid, pastellid ja pintslid;

— õppevahendid, nagu vihikud, arvutuslükatid, geomeetriavahendid, tahvlid, kriidid ja pinalid.

Siia ei kuulu margialbumid (1.16); postisaadetised, frankeeritud postkaardid ja aerogrammid (4.1).

1.23. *Lemmikloomad ja lemmikloomatarbed*

Siia kuuluvad:

— lemmikloomad, lemmikloomatoidud, lemmikloomade veterinaaria- ja hooldustooted, kaela- ja jalutusrihmad, koerakuudid, linnupuurid, akvaariumid jne;

— hobused ja ponid.

Siia ei kuulu lemmikloomateenused (2.13)

1.24. *Ihuhoolduseks ettenähtud elektriseadmed*

Siia kuuluvad:

— elektripardlid ja -juukselõikurid, käsiföönid ja kuppelföönid, lokitangid ja koolutajad, ultraviolettlambid, elektrilised hambaharjad ja muud hammaste hügieeniks kasutatavad elektrilised seadmed jne.

1.25. *Ihuhoolduseks ettenähtud kosmeetika ja tualett-tarbed*

Siia kuuluvad:

— isiklikuks hügieeniks ettenähtud tooted: tualettseebid, raviseebid, puhastusõli ja puhastuspiim, habemeajamisseep, habemeajamiskreem ja -vaht, hambapasta jne;

— ilutooted, näiteks: küünelakid, meigi- ja meigieemaldusvahendid, juuksevedelikud, pärast habemeajamist kasutatavad tooted, päikesekreemid, parfüümid ja tualettveed, deodorandid, kümblustooted jne;

— ihuhoolduseks ettenähtud mitteelektrilised seadmed, näiteks: pardlid ja juukselõikurid ning nende terad, käärid, kammid, vahupintslid, juukseharjad, hambaharjad, küüneharjad, kehakaalumisseadmed jne;

— muud ihuhoolduseks ettenähtud kaubad, näiteks: pabertaskurätikud, vatt, vatipadjakesed, käsnad jne.

1.26. *Väärisehted, hõbeesemed, kellad, käekellad ja aksessuaarid*

Siia kuuluvad:

— vääriskivid ja -metallid ning vääriskividest ja -metallist ehted;

— hõbeesemed, kuldesemed;

— moeehted, mansetinööbid ja lipsunõelad;

— kellad, käekellad, stopperid, äratuskellad, reisikellad;

— päikseprillid;

— vihmavarjud, lehvikud, võtmehoidjad;

— seinatermomeetrid ja -baromeetrid.

Siia ei kuulu kandekotid isiklike esemete tarbeks, diplomaadikohvrid, käekotid, rahataskud, rahakotid (1.9); kellraadiod (1.14).

1.27. *Imiku- ja lapsehooldustooted*

Siia kuuluvad:

— lapsevankrid, lapsekärud;

— imikuhooldustooted (nt imikute pudipõlled, mähkmed, lutipudelid);

— turvahällid;

— hällid;

— söögitoolid;

— laste turvahällid ja -istmed;

— kotid seljal ja kõhul kandmiseks.

Siia ei kuulu imiku-/väikelapsetoit (1.5), imikuriided (1.9).

1.28. *Puhastus- ja hooldusvahendid ja majapidamise kulukaubad*

Siia kuuluvad:

— puhastus- ja hooldusvahendid, nagu pesupulbrid, pesuvedelikud, puhastusained, pehmendusvahendid, loputusvahendid, vahad, poleerimisvahendid, värvained, desinfitseerimisvahendid, putukamürgid, fungitsiidid ja destilleeritud vesi;

— koristusvahendid, nagu luuad, küürimisharjad, prügikühvlid ja tolmuharjad, tolmulapid, köögirätikud, põrandalapid, majapidamiskäsnad;

— paberkaubad, nagu filtrid, laualinad ja salvrätikud, majapidamispaber, tolmuimejakotid ja papist lauanõud, k.a alumiiniumfoolium ja plastist prahikotid;

— muud majapidamise kulukaubad, nagu tikud, küünlad, lambitahid, denatureeritud piiritus, nööpnõelad, õmblusnõelad ja kudumisvardad, naelad, kruvid, mutrid ja poldid, papinaelad, seibid, majapidamises kasutatavad liimid ja kleeplindid, paelad ja kummikindad;

— kingaviksid, -kreemid ja muud kingapuhastusvahendid.

Siia ei kuulu pabertaskurätikud, seebid, käsnad ja muud isiklikuks hügieeniks ettenähtud tooted (1.25).

2. **Laiatarbeteenused**

Kirjeldus/selgitus

2.1. *Kinnisvarateenused*

Siia kuuluvad:

— kinnisvaramaaklerite, varahaldurite ja rendivahendajate teenused;

— kinnisvara väärtuse hindamine, omandiõiguse üleandmine ja seonduvad teenused;

— uute või juba olemasolevate hoonetega seotud müügitehingud;

— maa müük.

2.2. *Uute majade ehitamine*

Siia kuulub:

— uute majade ehitamine.

2.3. *Eluruumide hooldus- ja remonditeenused*

Eluruumide hooldus, täiustus ja remont.

Siia kuuluvad:

— katusetööd;

— sisekujundusteenused, põrandakattetööd, puusepa-, maalriteenused, seinakatted;

— torulukksepateenused;

— keskküte;

— elektriteenused ja -seadmed;

— müürsepateenused;

— klaasijateenused;

— aedniku-, ja puuhooldajateenused, asfalteerimis- ja sillutustööd;

— sisseehitatud köögid ja vannitoad;

— isolatsioon;

— valvesignalisatsioonid;

— auruisolatsioonitööd;

— päikesepaneelid, tuuleturbiinide paigaldus ja hooldus;

— katuserennid;

— korstnapühkimine ja -remont;

— ukse- ja aknavahetus;

— ujumisbasseiniga seotud teenused;

— muud eluruumide hooldus- ja remonditeenused.

Siia ei kuulu eluruumide hooldus- ja remondikaupade ost pakutavast teenusest eraldi (1.10); uute majade ehitamise käigus tehtav töö ja kasutatavad teenused (2.2).

2.4. *Kolimis- ja ladustamisteenused*

Siia kuuluvad:

— koduvara ühest kohast teise kolimine;

— koduvara ajutine ladustamine;

— vedu ja saatmine.

2.5. *Kodupuhastusteenused*

Siia kuuluvad:

— majapidamise puhastustööd;

— aknapesu;

— vaibapuhastus;

— desinfitseerimine, suitsutamine ja kahjuritõrje;

— prügivedu ja jäätmekäitlus.

Siia ei kuulu puhastusvahendid (1.28).

2.6. *Ihuhooldusteenused*

Siia kuuluvad:

— juuksuri-, habemeajamis-, ilusalongid;

— juukseravi, ravikosmeetika;

— päevitussalongid;

— dieediklubid/-keskused;

— Türgi saunad, spaad, saunad, solaariumid jne;

— kehahooldus;

— tätoveerimine ja rõngastamine.

Siia ei kuulu tervisekeskused (6.6).

2.7. *Rõivaste ja jalanõude puhastus, parandus ja laenutus*

Siia kuuluvad:

— rõivaste keemiline puhastus, pesu, triikimine ja värvimine;

— rõivaste nõelumine, paikamine ja ümbertegemine;

— rõivaste parandus (sh eritellimusel õmmeldud kaubad);

— jalatsite parandus, kingapuhastusteenused;

— rõivaste laenutus;

— jalatsite laenutus;

— kindla otstarbega spordijalatsite (suusasaapad, jalgpallisaapad, golfikingad, jalatsid, mille külge on kinnitatud uisud, rulluisud, naelad, nupud jne) laenutus.

Siia ei kuulu uued rõivad ja uute rõivaste õmblemine eritellimusel (1.9).

2.8. *Toetus-, uurimis- ja vahendusteenused*

Siia kuuluvad:

— värbajad;

— reisisaatjateenused;

— üritusturundusagentuurid;

— tööhõiveasutused;

— nõustamine, juhendamine, vahekohus, toetusteenused perekondadele;

— muud toetus-, uurimis- ja vahendusteenused.

2.9. *Sõidukite ja muude transpordivahendite hooldus ja remont*

Isiklike veovahendite hooldus- ja remonditeenused.

Siia kuuluvad:

— osade ja tarvikute paigaldamine;

— pesemine ja poleerimine;

— rataste balansseerimine, tehniline kontroll, lammutusteenused, õlivahetus;

— õlitamine ja autopesu;

— maanteeabi.

Siia ei kuulu teenuse hulka kuuluvad kaubad: varuosad ja tarvikud (1.20); õlid ja määrdeained (1.21).

2.10. *Õigusabiteenused ja raamatupidamine*

Siia kuuluvad:

— notariaalsed tehingud;

— juristiteenused;

— õigusnõustamine ja muud eraisikute õigusabiteenused;

— raamatupidajateenused;

— maksunõustajateenused;

— audiitoriteenused.

2.11. *Matuseteenused*

Kõik matusetseremooniaga seotud teenused. Siia kuulub lahkunu transport matmiskohta või mälestusteenistuse toimumiskohta.

2.12. *Lapsehooldus*

Laste riiklikud või erapäevakeskused ja muud lastehoiuasutused; siia kuuluvad kodus osutatavad lapsehooldusteenused, nagu laste abi- ja toetusteenused ning lapsehoidmine.

2.13. *Lemmikloomateenused*

Veterinaaria- ja muud teenused lemmikloomadele, nt koerakuudid ja majutus.

Siia ei kuulu lemmikloomad ja lemmikloomatarbed (1.23).

3. **Finantsteenused**

Kirjeldus/selgitus

3.1. *Finantsteenused: maksekonto ja makseteenused*

Siia kuuluvad makseteenused ja teenused, mis on seotud maksekontoga, kust saab kiiresti raha kätte.

Siia kuuluvad:

— arvelduslaen maksekontol;

— personaal-, interneti-, telefoni- ja mobiilipangandus seoses maksekontoga;

— maksetehingud deebetkaardiga;

— makseteenused, nagu elektronraha.

3.2. *Finantsteenused: laen (v.a hüpoteek/eluasemelaen)*

Siia kuuluvad raha laenamisega seotud teenused; summa, mille suhtes kehtib konkreetne tagasimaksmiskohustus.

Siia kuuluvad:

— laenud;

— maksetehingud krediitkaardiga, kui makseteenuse kasutajale on antud krediidiliin, kaasa arvatud automaatlaen;

— jaemüüjate poolt ja kaupluste kliendikaartidega antav tarbijakrediit.

Siia ei kuulu arvelduslaen maksekontol (3.1), v.a hüpoteek/eluasemelaen (3.3).

3.3. *Finantsteenused: hüpoteek/eluasemelaen*

Siia kuuluvad teenused, mis on seotud kinnisvara või maa omandiõiguste üleandmisega raha laenamise õiguse eest.

3.4. *Finantsteenused: säästud*

Hoiukontoga seotud teenused. Tegemist on kontoga, mis teenib intressi ja millel olev raha ei ole otse kasutav.

Siia ei kuulu investeeringud, pensionid ja väärtpaberitega seotud säästuprogrammid (3.6).

3.5. *Finantsteenused: muud*

Muud finantsteenused, nagu tarbijatevahelised rahaülekanded ja valuutavahetus.

3.6. *Investeeringud, pensionid ja väärtpaberid*

Teenused, mis on seotud investeerimisega võlakirjadesse, väärtpaberitesse ja teistesse finantsvaradesse, kaasa arvatud finantsvahendid või investeerimistooted, nagu pankade, investeerimisühingute ja teiste finantsteenuste osutajate kaudu pakutavad rahalised vahendid.

Siia kuuluvad:

— isiklik pensionifond;

— investeerimispaketid (kaasa arvatud kindlustuslepingud, mille põhieesmärk on investeerimine, nagu investeerimisriskiga ja indeksiga seotud elukindlustuslepingud, välja arvatud punktis 3.11 nimetatud tooted);

— investeeringute hoidmise ja varahaldusteenused;

— pangahoidla või depoopanga teenused;

— korralduste täitmine klientide nimel („vahendusteenused") seoses finantsvarade ja tuletisinstrumentidega;

— Interneti-, telefoni- ja mobiilipangandus seoses investeeringute, pensionide ja väärtpaberitega;

— nõustamisteenused, kaasa arvatud investeerimisalane nõustamine ja finantsplaneerimine.

Siia ei kuulu elukindlustustooted, mis kuuluvad Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2002/83/EÜ [3] reguleerimisalasse (3.11).

3.7. *Kahjukindlustus: eluaseme- ja kinnisvarakindlustus*

Eluruumidega seotud kahjukindlustusteenused. Mitut riski hõlmavate kindlustuste teenustasud tuleks liigitada põhiriski hinna alusel, kui teenustasusid ei ole võimalik jaotada mitmesuguste kindlustatavate riskide vahel.

Siia kuuluvad teenustasud, mida nende endi kasutuses olevate eluruumide omanikud ja üürnikud maksavad sellist liiki kindlustuse eest, mida üürnikud tavaliselt sõlmivad tule, plahvatuste, tormi, muude loodusjõudude (v.a torm), varguse, veekahjustuste jne vastu.

Siia ei kuulu teenustasud, mida nende endi kasutuses olevate eluruumide omanikud maksavad sellist liiki kindlustuse eest, mida tavaliselt sõlmivad üürileandjad; transpordikindlustus (3.8).

3.8. *Kahjukindlustus: transpordikindlustus*

Siia kuuluvad:

— lepinguline kindlustus isikliku transpordivahendi, nagu maismaal kasutatava mootorsõiduki, paadi, laeva või õhusõiduki kasutamise korral;

— maismaal kasutatavate mootorsõidukite, paatide, laevade ja õhusõidukite mis tahes kahjustused või kaotus;

— eespool nimetamata transiidikaupade mis tahes kahjustused või kaotus.

3.9. *Kahjukindlustus: reisikindlustus*

Siia kuulub:

— reisimisega seotud kindlustus, nagu lennu hilinemine ja tühistamine, kaotatud pagas ja ravikulud.

[3] EÜT L 345, 19.12.2002, lk 1.

3.10. *Kahjukindlustus: tervise-, õnnetuskindlustus jt*

Siia kuuluvad:

— pikaajaline tervisekindlustus;

— lisakindlustus (õnnetusjuhtumikindlustus ja invaliidsuskindlustus õnnetuse või haiguse tagajärjel tekkinud vigastuse või puude puhuks);

— laen, garantiikindlustus, kindlustus mitmesuguse finantskahju vastu, kohtukulude vastu;

— muu, eespool või eluaseme- ja kinnisvarakindlustust (3.7), transpordikindlustust (3.8), reisikindlustust (3.9) ja elukindlustust (3.11) käsitlevates punktides nimetamata kindlustusliik.

3.11. *Kindlustus: elukindlustus*

Sellesse kategooriasse kuulub lepinguline kindlustus, mis hõlmab järgmist:

— elukindlustus (kaasa arvatud puhas üleelamiskindlustus, kindlustus surmajuhtumiks, kindlustus üleelamistähtajaks või surmajuhtumiks, elukindlustus kindlustusmaksete tagastamisega – välja arvatud juhul, kui elukindlustustoote peamine eesmärk on investeering).

Siia ei kuulu elukindlustustooted, mille peamine eesmärk on investeering, nagu investeerimisriskiga ja indeksiga seotud elukindlustuse lepingud (3.6).

4. **Posti- ja elektronsideteenused**

Kirjeldus/selgitus

Siia kuuluvad raadioside, videoühendus ja andmeside ning ringhäälinguteenused; siia ei kuulu tarbekaubad, nagu telerid ja mobiiltelefonid.

4.1. *Postiteenused ja kullerid*

Kirjade, postkaartide ja postipakkide kättetoimetamine; siia kuuluvad nii posti- kui ka eraettevõtete osutatavad teenused.

Siia kuuluvad:

— kirjavahetus;

— postipakid;

— kullerpost;

— perioodilised väljaanded;

— posti teel saadetav reklaam;

— postmarkide käibele laskmine ja müük;

— teleksiteenused;

— kullerid.

Siia ei kuulu postiasutuste pakutavad finantsteenused (3).

4.2. *Tavatelefoniteenus*

Siia kuuluvad:

— telefonsideteenus;

— isiklike telefoniaparaatide paigaldus;

— telefonikõned era- või avalikult liinilt (taksofon, postkontori telefonikabiin jne);

— raadiotelefoni, raadiotelegraafi ja raadioteleksi teenused;

— tavatelefoniteenus paketi osana.

Siia ei kuulu tavatelefonid (1.15), personaalarvutite telefaksi ja telefoni automaatvastajatoimingud (1.15), Interneti püsiühendus (4.4), vabaaja veetmise asutustest, nagu hotellidest jt majutuskohtadest (6.1) ning restoranidest ja baaridest (6.5) tehtud telefonikõned.

4.3. *Mobiiltelefoniteenused*

Sellesse kategooriasse kuulub mobiil- ja satelliittelefoniside.

Siia kuuluvad:

— telefonsideteenus;

— abonemendid;

— kõnepost;

— rändlusteenus;

— andmeedastus mobiiltelefoni kaudu;

— tekstisõnumid (SMS);

— multimeedium-sõnumiteenus (MMS);

— mobiiltelefoniteenus paketi osana.

Siia ei kuulu mobiiltelefonid (1.15), telefonihelinad (4.6), ettemaksekaardid (4.6) ja mobiilne juurdepääs Internetile (4.4).

4.4. *Internetiteenused*

Siia kuuluvad:

— Interneti püsiühendus;

— mobiilne Internet (sülearvutite, märkmikarvutite, mobiiltelefonide jms kasutamisel ligipääsetav traadita Internet);

— suhtlusportaalid Internetis;

— muud Interneti-teenused, nt jututoad;

— uudisteagentuurid;

— domeeninime serverid;

— vaatamistasuga teenused;

— e-posti teenused;

— Interneti-teenus paketi osana.

Siia ei kuulu modemi- ja dekoodritarkvara (1.15).

4.5. *Televisiooniteenused*

Sellesse kategooriasse kuuluvad digitaal- ja maapealse analoogtelevisiooni abonemendid ja nendega seotud teenused kaabli, satelliidi vms kaudu.

Siia kuuluvad:

— modemi paigaldus;

— peeneralduslik televisioon;

— tellitav videoteenus;

— lapselukk;

— telesisu;

— reklaam;

— TV-teenus paketi osana.

Siia ei kuulu modemi- ja dekoodritarkvara (1.15).

4.6. *Muud sideteenused*

Siia kuuluvad:

— ettemaksekaardid;

— IP-kõne;

— telefoniautomaadid;

— tasulised telefoniteenused;

— telefoniga allalaaditavad materjalid (nt helinad, mängud);

— Interneti-põhised telefoniteenused.

5. **Transporditeenused**

Kirjeldus/selgitus

Siia kuuluvad ühis- ja isiklik transport ning nendega seotud teenused.

5.1. *Tramm, buss, metroo ja allmaaraudtee*

Üksikisikute ja rühmade ning pagasi kohalikud, lähi- ja kaugveod trammi, bussi, metroo ja allmaaraudteega.

5.2. *Raudteed*

Üksikisikute ja rühmade ning pagasi vedu rongiga.

Siia kuulub isiklike sõidukite vedu.

5.3. *Lennuettevõtjad*

Üksikisikute ja rühmade ning pagasi vedu lennuki ja helikopteriga.

5.4. *Takso*

Üksikisikute ja rühmade ning pagasi vedu taksoga või koos juhiga renditud autoga.

5.5. *Mere-, jõe- jm veetransport*

Üksikisikute ja rühmade ning pagasi vedu laeva, paadi, praami, hõljuki ja tiiburiga. Siia kuuluvad merematkad ja isiklike sõidukite vedu üle vee.

5.6. *Transpordiinfrastruktuuri teenused*.

Siia kuuluvad:

— parkimine ja parkimistasud;

— tee-, silla- vms kasutamistasud;

— rongi-/bussijaamad;

— sadamad;

— lennujaamad;

— suusatõstukid;

— köissõidukid;

— köisraudtee.

5.7. *Rentimisteenused*

Siia kuuluvad:

— autorent;

— mootorrattarent;

— veoautorent;

— haagiselamute rent;

— jalgrattalaenutus;

— paadirent;

— ühisauto kasutamine;

— muud transpordiga seotud rentimisteenused.

6. **Vabaaja-teenused**

Kirjeldus/selgitus

Siia kuuluvad vaba aja ja kultuuriga seotud kaubad ja teenused.

6.1. *Hotellid jm puhkemajutus*

Majutus jt teenused (nt toitlustus):

— hotellides, pansionaatides, motellides, võõrastemajades ning voodikohta ja hommikusööki pakkuvates asutustes;

— puhkekülades ja puhkekeskustes, telkimis- ja haagiselamute platsidel, matkamajades ja mägionnides;

— hostelites;

— puhkemajutus renditavates korterites, villades vms.

Siia kuuluvad pakikandjad, hotellidest jt majutuskohtadest tehtud telefonikõned.

6.2. *Pakettreisid*

Siia kuuluvad organiseeritud pakettreisid, mis sisaldavad vähemalt kahte järgmisest teenusest: a) transport, b) majutus, c) muud turismiteenused, mis ei ole seotud ei transpordi ega majutusega ja mis moodustavad pakettreisi olulise osa.

6.3. *Reisibüroode teenused*

Reisibüroode teenused.

6.4. *Osaajalise kasutamise õigus jms*

Siia kuuluvad:

— osaajalise kasutamise õiguse andmine (ettevõtjad annavad õiguse viibida puhkekeskuses teatava ajavahemiku (nt üks nädal või rohkem) kokkulepitud ajal kalendriaastast kolme aasta jooksul või kauem);

— edasimüük;

— vahetus;

— ettemaksed osaajalise kasutamisõiguse edasimüümisel;

— pikaajalised puhkuselepingud;

— (allahindlusega) puhkuseklubi teenused.

6.5. *Restoranid ja baarid*

Toitlustusteenused (kaasa arvatud söögikorrad, eined, suupisted ja karastusjoogid), mida pakuvad restoranid, kohvikud, õllebaarid, toitlustusettevõtjad, einelad, baarid, pubid, kohvik-kondiitriärid, söögiklad, ööklubid/diskoteegid, toidu kaasaostmiskohad, liikuvad toitlustuskohad jne, kaasa arvatud teenused, mida pakutakse:

— vabaaja-, kultuuri-, spordi- ja meelelahutusteenuseid pakkuvates kohtades: teatrites, kinodes, spordiväljakutel, ujumisbasseinides, spordikompleksides, muuseumides, kunstigaleriides, ööklubides, tantsusaalides jne;

— ühissõidukites (bussid, rongid, laevad, lennukid jne), kui neid pakub sõltumatu ettevõtja;

— üldsusele suletud kohtades, nagu tööliste söögiklad, kontorisöögiklad ning koolide, ülikoolide ja muude haridusasutuste söögiklad.

Siia kuuluvad ka:

— restoranides müüdavad valmistoidud tarbimiseks väljaspool restorani ruume;

— toitlustusettevõtjate müüdavad valmistoidud, olenemata sellest, kas tarbija tuleb neile järele või need toimetatakse tarbija koju.

Siia kuuluvad jootraha, restoranides ja baarides tehtud telefonikõned.

Siia ei kuulu tubakas (1.8).

6.6. *Spordi ja huvialadega seotud teenused*

Siia kuuluvad:

— teenused, mida pakuvad: spordiväljakud, hipodroomid, rallirajad, velodroomid jne; liuväljad, ujumisbasseinid, golfirajad, võimlad, tervisekeskused, tenniseväljakud, seinatennise väljakud ja keeglisaalid; karussellid, kiiged ja muud seadmed laste mänguplatsidel; flipperid ja muud täiskasvanute mängud, v.a õnnemängud; suusarajad;

— spordi- ja vabaajavarustuse ning -tarvikute, nagu lennukite, veesõidukite, hobuste, suusa- ja matkavarustuse laenutus;

— koolivälised bridži-, male-, aeroobika-, tantsu-, muusika-, uisutamis-, suusatamis-, ujumistunnid või muude harrastuste õpetus üksikisikutele ja rühmadele;

— matkajuhtide, reisijuhtide jne teenused;

— veesõidukite navigatsiooniteenused;

— kindla otstarbega spordijalatsite (suusasaapad, jalgpallisaapad, golfikingad, uiskude, rulluiskude, naelte, nuppude külge kinnitatud jalatsid jne) laenutus.

Siia ei kuulu iseseisvate restoranide ja baaride toitlustus- jm teenused (6.5).

6.7. *Kultuuri- ja meelelahutusteenused*

Siia kuuluvad:

— kinod, teatrid, ooperiteatrid, kontserdisaalid, kõlakojad, tsirkused, heli- ja valgusesitused;

— muuseumid, raamatukogud, kunstigaleriid, näitused;

— ajaloolised mälestusmärgid, rahvuspargid, loomaaiad ja botaanikaaiad, akvaariumid, kultuurivarustuse ja -tarvikute, nagu telerite, videokassettide jne laenutus;

— laadaplatsid ja lõbustuspargid;

— spordiüritused;

— piletimüük;

— muusikute, klounide, esinejate erameelelahutusteenused.

6.8. *Hasartmängud, loteriid*

Hasartmängud on raha või muude materiaalsete väärtuste panustamine ettearvamatu lõpptulemusega sündmusele peamise eesmärgiga võita lisaraha ja/või materiaalset vara.

Siia kuuluvad:

— kihlvedude korraldamise teenused;

— loteriid;

— kasiinod;

— Interneti-/mobiilihasartmängud.

Muud õnnemängud.

6.9. *Muud vabaajateenused*

7. **Energia ja vesi**

Kirjeldus/selgitus

Siia kuuluvad vee, elektri, gaasi jt energiaallikatega seotud kaubad ja teenused.

7.1. *Vesi*

Siia kuuluvad:

— veevarustus;

— seonduvad kulud, nagu arvestite rentimine, arvestinäitude lugemine, püsikulud jne;

— kanalisatsioon ja jäätmekäitlus.

Siia ei kuulu pudelites või pakendites müüdav joogivesi (1.6); kaugküttejaamadest ostetud kuum vesi või aur (7.4).

7.2. *Elektrienergia*

Siia kuuluvad:

— elektritoide;

— seonduvad kulud, nagu arvestite rentimine, arvestinäitude lugemine, püsikulud jne.

7.3. *Gaas*

See kategooria hõlmab gaasi, mida tarnitakse reguleeritud torustiku kaudu.

Siia kuuluvad:

— kommunaalgaas ja maagaas;

— seonduvad kulud, nagu arvestite rentimine, arvestinäitude lugemine, püsikulud jne.

7.4. *Muud energiaallikad*

Siia kuuluvad:

— kodus kasutatavad kütteõlid ja lambiõlid;

— tahkekütused, kaasa arvatud muu hulgas süsi, puusüsi, koks, brikett, küttepuud, puitlaastud, graanulid, turvas jms, terad;

— veeldatud süsivesinikud (butaan, propaan jne);

— küttejaamadest ostetud kuum vesi ja aur;

— kaugküte ja kaugjahutus;

— maasoojusküte;

— maagaas, mida tarnitakse kohapeal reguleerimata võrgu kaudu.

Siia kuuluvad seonduvad kulud, nagu arvestite rentimine, arvestinäitude lugemine, püsikulud, jahutamiseks ja külmutamiseks kasutatav jää.

Siia ei kuulu sõidukite ja teiste isiklike transpordivahendite kütused ja määrdeained (1.21).

8. **Tervishoid**

Kirjeldus/selgitus

Siia kuuluvad tervishoiuga seotud kaubad ja teenused.

8.1. *Retseptiravimid*

Siia kuuluvad:

— ravimid, mida ostetakse retsepti alusel ja mida inimesed kasutavad tervishoiuga seotud eesmärgil, näiteks haigusest tervenemiseks, haiguse leevendamiseks, raviks või ennetamiseks;

— retsepti alusel müüdavad alternatiivmeditsiini ravimid.

Siia ei kuulu veterinaariatooted (1.23); isikliku hügieeni tarbed, nagu meditsiinilised seebid (1.25).

8.2. *Käsimüügiravimid*

Siia kuuluvad:

— ravimid, mida ostetakse ilma retseptita ja mida inimesed kasutavad tervishoiuga seotud eesmärgil, näiteks tervendamiseks. haiguse leevendamiseks, raviks või ennetamiseks;

— alternatiivmeditsiini ravimid käsimüügis.

8.3. *Meditsiiniseadmed jt patsientide füüsilised abivahendid*

Need seadmed ja füüsilised abivahendid on ette nähtud vigastuse või puude kompenseerimiseks või leevendamiseks.

Siia kuuluvad:

— nägemise abivahendid, korrigeerivad prillid ja kontaktläätsed;

— ortopeedilised jalatsid;

— meditsiinis kasutatavad trikootooted, nagu elastiksukad;

— proteesid;

— jalutuskepid;

— kuuldeaparaadid;

— liikumisabivahendid;

— mopeedid, mootoriga ratastoolid jt meditsiinilistel eesmärkidel kasutatavad liikumisvahendid;

— trepptõstukid;

— reguleeritavad/ortopeedilised voodid;

— muud patsientide kasutatavad meditsiiniseadmed.

8.4. *Tervishoiuteenused*

Siia rühma kuuluvad üld- ja eriarstide teenused, peamiselt statsionaarsete patsientide hooldust pakkuvate meditsiinikeskuste, naistenõuandlate, hooldekodude ja sanatooriumide teenused, vanureid teenindavate asutuste teenused, mille oluline osa on arstlik järelevalve, ja patsientide statsionaarset hooldust ning taastusravi pakkuvate taastusravikeskuste teenused, mille eesmärk on patsienti ravida, mitte osutada pikaajalist tuge.

Siia kuuluvad:

— haiglate, erakliinikute ja taastuskeskuste pakutavad tervishoiuteenused;

— üld- või eriarstide konsultatsioonid;

— meditsiinilise analüüsi laborite ja röntgenikeskuste teenused;

— vabakutseliste meditsiiniõdede ja ämmaemandate teenused;

— vabakutseliste akupunkturistide, kiropraktikute, optometristide, psühhiaatrite, psühholoogide, füsioterapeutide, kiropoodide, osteopaatide, kõne- ja keeleterapeutide jne teenused;

— meditsiiniliselt näidustatud ravivõimlemine;

— ambulatoorne mudavanni- või mereveeravi;

— kiirabiteenused;

— raviseadmete rent;

— ortodontiaspetsialistide teenused;

— hambaarstid;

— optikud;

— kosmeetiline kirurgia.

Siia ei kuulu vanadekodud, invaliididekodud, taastusravikeskused mis pakuvad patsientidele peamiselt pikaajalist tuge (8.5).

8.5. *Vanadekodud ja majapidamisteenused*

Sellised teenused hõlmavad hooldetööd, koduabilisi, päevakeskusi ja taastusravi. Täpsemalt käsitleb see klass leibkondade makseid järgmiste eest:

— vanadekodud, invaliididekodud, taastusravikeskused, mis pakuvad patsientidele pigem pikaajalist tuge kui tervishoidu ja taastusravi, puuetega isikute koolid, mille peamine eesmärk on aidata õpilastel nende puuetest üle saada;

— abi, et võimaldada vanadel ja puuetega isikutel elada kodus (kodukoristusteenused, toidukavad, päevakeskused, päevahooldusteenused ja puhkusehooldusteenused).

9. **Haridus**

Kirjeldus/selgitus

Sellesse kategooriasse kuuluvad ainult haridusteenused. See ei hõlma õppevahendeid, nagu raamatud ja kirjatarbed, ega hariduse abiteenuseid, nagu tervishoiuteenused, veoteenused, toitlustusteenused ja majutusteenused.

Siia kuulub raadio- ja teleringhäälingu kaudu saadav koolitus.

Siia ei kuulu iseseisvate restoranide ja baaride pakutavad toitlustus- jm teenused (6.5), koolivälised bridži-, male-, aeroobika-, tantsu-, muusika-, uisutamis-, suusatamis-, ujumistunnid või muude harrastuste õpetus üksikisikutele ja rühmadele (6.6).

9.1. *Koolid*

Siia kuuluvad täiskasvanutele ettenähtud haridusprogrammid, mis ei nõua erilisi eelteadmisi, eelkõige kutseõpe ja enesearendamine.

Siia ei kuulu vabaaja koolituskursused, nagu spordi- või bridžitunnid, mida annavad eraõpetajad (6.6).

9.2. *Keeleõpe, sõidukoolitus jt erakursused*

Siia kuuluvad:

— võõrkeelte õpetamise teenus ühepäevastest mitmeaastaste kursusteni;

— kursused, kus õpetatakse inimesi mootorsõidukeid juhtima;

— muud erakursused.

Siia ei kuulu spordi-, huviala- jt koolivälised kursused (6.6).

10. **Muud**

Kirjeldus/selgitus

10.1. *Muu (nii kaubad kui ka teenused)*

B jao kategooriatega hõlmamata kaubad ja teenused.

C JAGU

KAEBUSTES VÕI PÄRINGUTES ESITATUD TEABE LIIK

1. tasand hõlmab näiteks punkti „Kaupade ja teenuste kvaliteet".

2. tasand hõlmab näiteks punkti „Defektne, põhjustas kahju".

1. **Kaupade ja teenuste kvaliteet**

1.1. *Defektne, põhjustas kahju*

Kaup on vigane, ei tööta, põhjustas kahju või on teenus lõpetamata või põhjustas kahju.

Siia ei kuulu tervise ja ohutusega seonduv (C 10).

1.2. *Ei vasta tellimusele*

Saadud kaup või osutatud teenus ei ole vormilt või olemuselt sarnane tellimuses kirjeldatud kauba või teenusega (kaasa arvatud ebapiisav kvaliteet ja võltsitud tooted).

1.3. *Ei ole otstarbekohane*

Saadud kaup või osutatud teenus ei sobi ettenähtud otstarbeks, milleks tarbija seda soovis ja millest ta teavitas ettevõtjat lepingu sõlmimise või ostmise ajal.

2. **Kaupade kättetoimetamine/teenuste osutamine**

2.1. *Kätte toimetamata / osutamata*

Kaup on tarbijale kätte toimetamata / teenus on osutamata. Ettevõtja ei ole kaupa kätte toimetanud või teenust osutanud.

Siia hulka kuulub kauba kaotus, vale kättetoimetamisaadress ja tühistamine.

2.2. *Osaliselt kätte toimetatud / osaliselt osutatud*

Kättesaadud kaup ei ole terviklik, sest midagi oli puudu, või osutati teenus üksnes osaliselt.

2.3. *Hilinemine*

Kaupa ei toimetatud kätte / teenust ei osutatud õigeaegselt (eeldatud või kokkulepitud ajal).

2.4. *Ei ole kättesaadav / puudub ligipääs*

Tarbijal puudub ligipääs ettevõtja pakutavatele kaupadele või teenustele või mõned kaubad või teenused ei ole tarbijale kättesaadavad või ei ole enam kättesaadavad. Näiteks Interneti- ja telefoniühendus, gaas/elekter või mõni kohalikus kaupluses müüdud tootesari, mille tootmine on lõpetatud.

Siia ei kuulu kaubad ja teenused, mida ettevõtja peab seaduse kohaselt pakkuma ja osutama ning mida ta ei paku ega osuta (C 2.1). Kaubad ja teenused, mis on müügil või kättesaadavad ja mida ettevõtja keeldub tarbijale müümast või osutamast (C 2.5).

2.5. *Keeldumine kaupa müümast / teenust osutamast*

Keeldumine müüa tarbijale müügiks olevat kaupa või osutada müügiks olevat teenust.

2.6. *Kauba kättetoimetamise või teenuse osutamise peatamine ilma ette teatamata*

Kauba kättetoimetamine või teenuse osutamine on ootamatult peatatud.

2.7. *Lahtiolekuajad*

Siia kuuluvad juhtumid, mil lahtiolekuajad piiravad tarbija võimalusi ettevõtjaga ühendust võtta.

2.8. *Klienditeenindus*

Tarbija ei olnud rahul ettevõtja osutatud klienditeenindusega kauba ostmisprotsessi käigus kuni müügihetkeni / teenuse tellimise käigus kuni selle osutamiseni.

Siia kuulub: järjekorra pikkus.

2.9. *Müügijärgne teenindus/abi*

Klienditugi pärast kauba ostu või teenuse osutamist ei olnud teabevahetuse ja/või menetluse osas tarbija jaoks rahuldav.

Siia kuuluvad: kõnekeskusse helistamine on raske või kallis või ei pääse sellele ligi.

2.10. *Muud kaupade kättetoimetamise / teenuste osutamisega seotud probleemid*

3. **Hind**

3.1. *Hinnamuutus*

Hind on muutunud.

3.2. *Hinnadiskrimineerimine*

Hinnastrateegia, mille kohaselt tarbijatelt küsitakse sama kauba või teenuse eest erinevat hinda.

Siia ei kuulu probleemid seoses hindade avaldamise ja märgistamisega ebakorrektsel või eksitaval moel (C 7.2).

3.3. *Hinna läbipaistvus (ebaselge, keeruliselt esitatud)*

Teave selle kohta, kuidas hind on kokku pandud, st millised osad või teenused on hinna sees ja millised mitte, on ebaselge ja/või keeruliselt esitatud. Sellesse kategooriasse kuuluvad lisatasud, nagu tasud hilinenud maksete korral, rahatrahvid, halduskulud, kättetoimetamine jne.

Siia ei kuulu probleemid seoses hindade avaldamise ja märgistamisega ebakorrektsel või eksitaval moel (C 7.2).

3.4. *Muud hinnaga seotud küsimused*

Siia ei kuulu probleemid seoses hindade avaldamise ja märgistamisega ebakorrektsel või eksitaval moel (C 7.2).

4. **Arvete esitamine ja võlgade sissenõudmine**

4.1. *Ebakorrektne arve*

Vale arve, näiteks kui arvel kajastatud andmed, nagu arvenumber, kauba või teenuse nimetus, või küsitavad summad ei ole õiged. Siia kuuluvad topeltarved.

4.2. *Ebaselge arve*

Arve ei ole arusaadav; puudub läbipaistvus, kuidas kaupade või teenuste hinda arvestatakse või millel põhineb kogusumma.

4.3. *Arve esitamata jätmine või raske ligipääs arvele / igakuisele väljavõttele*

Arvet ei ole tarbijale saadetud või ei ole tarbijal võimalik arvet avada või igakuistele teatistele ligi pääseda (näiteks Internetis).

4.4. *Põhjendamatu arve*

Arve esitamine kaupade ja teenuste eest, mida ei ole ostetud.

4.5. *Võlgade sissenõudmine*

Siia kuuluvad probleemid, mis on ettevõtjal seoses arve alusel võlgnetavate maksmata summade kogumisega.

4.6. *Muud arvete esitamise ja võlgade kogumisega seotud probleemid*

5. **Garantii, seadustega ettenähtud garantii ja kauba garantii**

5.1. *Garantiid / seadustega ettenähtud garantiid ei täideta*

Ettevõtja ei täida oma kohustusi seoses garantiiga / seadustega ettenähtud garantiiga (s.t ei austa seadusega tagatud tarbijaõigusi).

5.2. *Kauba garantiid ei täideta*

Ettevõtja ei täida oma kohustusi seoses garantiiga, mille ta ise on kaubale andnud.

6. **Hüvitamine**

6.1. *Hüvitamisvõimalustele raske ligi pääseda*

Tarbijal on raske saada teavet selle kohta, kuhu esitada kaebus ja kellelt nõuda hüvitamist (nt puudub telefoninumber, puudub e-posti aadress või on kõik liinid hõivatud).

6.2. *Hüvitamata jätmine*

Väljaspool tavapäraste seadustega ettenähtud garantii ja kauba garantii kehtivusala ei võimaldata tarbijale hüvitust.

Tarbijale ei võimaldata hüvitust nt kauba kaotuse, tekitatud kahju või vigastuste eest.

6.3. *Osaline või ebakorrektne hüvitamine*

Tarbijale ei võimaldata täielikku ja tema ootuste kohast hüvitamist nt kauba kaotuse, tekitatud kahju või vigastuste eest.

6.4. *Hilinenud hüvitamine*

Hüvitamist ei võimaldata õigel ajal (eeldatud või kokkulepitud ajal).

6.5. *Muud hüvitamisega seotud probleemid*

7. **Ebaausad kaubandustavad**

7.1. *Eksitavad lepingutingimused*

Lepingutingimuste kohta esitatud teave on eksitav, kui see põhjustab või tõenäoliselt põhjustab olukorra, kus keskmine tarbija teeb tehinguotsuse, mida ta ei oleks muul juhul teinud, kas seetõttu, et teave sisaldab valeandmeid ja on seega ebaõige, või muul moel (sh oma üldise esitusviisi tõttu) petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat, isegi kui teave on õige.

7.2. *Hindade ebakorrektne või eksitav avaldamine ja märgistamine*

Märgistusel, hinnakirjas vm avaldatud hind ei kajasta täiel määral ja täielikku hinda (varjatud kulud) või on lihtsalt vale.

Siia kuuluvad muud märgistusandmed (toote nimetus, valmistaja, minimaalne säilivusaeg (vajaduse korral), ohud jne), märgistuse vorm, asukoht jne.

Siia ei kuulu hinnaga seotud probleemid (C 3); arvete esitamine ja võlgade sissenõudmine (C 4); tervise ja ohutusega seotud märgistamine (C 10.2).

7.3. *Eksitav reklaam*

Reklaam on eksitav juhul, kui see sisaldab valeandmeid ja on seetõttu ebaõige või jätab välja olulise teabe, mida keskmine tarbija vajab antud olukorras otsuse tegemiseks, või varjab sellist teavet või muul moel (sh oma üldise esitusviisi tõttu) petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat, isegi kui teave on õige, ning see põhjustab või tõenäoliselt põhjustab olukorra, kus tarbija teeb tehinguotsuse, mida ta ei oleks muul juhul teinud.

7.4. *Pealesunnitud reklaam*

Siia kuuluvad pealesunnitud teated, mis saadetakse otseturustuse eesmärgil kas tarbija nõusolekuta või on adresseeritud tarbijale, kes ei soovi neid saada.

7.5. *Pealesunnitud kaubad või teenused*

Siia kuuluvad ilma soovi avaldamata kättetoimetatud kaubad või osutatud teenused.

7.6. *Agressiivsed müügitavad*

Tava peetakse agressiivseks, kui sellega kahjustatakse oluliselt keskmise tarbija valikuvabadust või käitumist. See tähendab, et kasutatakse ahistamist, sundi, sealhulgas füüsilise jõu kasutamist, ja liigset mõjutamist. „Liigne mõjutamine" – tarbija suhtes jõupositsiooni ärakasutamine surve avaldamiseks, isegi kui seejuures ei kasutata ega ähvardata kasutada füüsilist jõudu, viisil, mis märkimisväärselt piirab tarbija võimet teha teadlikke valikuid.

7.7. *Pettused*

Pettus on kuritegu või õiguserikkumine, millega teadlikult petetakse teisi eesmärgiga neile kahju tekitada – tavaliselt, et saada ebaausal teel kinnisvara või teenuseid.

7.8. *Muud ebaausad kaubandustavad*

Sellesse kategooriasse kuuluvad muud ebaausad kaubandustavad, nagu eksitav või vale müügieelne nõuanne.

8. **Lepingud ja müük**

8.1. *Ebaausad lepingutingimused / lepingutingimuste muutmine*

Lepingutingimus, mille suhtes ei ole eraldi kokku lepitud, loetakse ebaõiglaseks, kui see on vastuolus heausksuse tingimusega ning kutsub esile lepinguosaliste lepingust tulenevate õiguste ja kohustuste olulise tasakaalustamatuse, mis kahjustab tarbijat.

Lepingutingimuste muutmist peetakse ebaõiglaseks, kui ettevõtja ühepoolselt muudab lepingutingimusi, millega kaasneb lepingust tulenevate õiguste ja kohustuste oluline muutus, mis kahjustab tarbijat.

Siia ei kuulu eksitavad lepingutingimused (C 7.1).

8.2. *Teabepuudus*

Tarbija ei saa lepingus nõutud teavet (nt teavet ettevõtja, toote põhiolemuse, müügi ja kättetoimetamiskulude kohta).

8.3. *Tellimuse kinnitus (kätte saamata / vale)*

Tarbija ei saa tellimuse kinnitust või on saadud kinnitus vale.

8.4. *Lepingust taganemise aeg / lepingust taganemise õigus*

Ettevõtja ei austa tarbija õigust lepingust taganeda või tarbija õigust toimingu suhtes otsust muuta lepingust taganemise aja jooksul (teatavatel tingimustel võimalik).

8.5. *Maksed (nt ettemaks ja osamaksed)*

Lepingus sätestatud maksetega seotud probleemid. Näiteks ettemaksud ja ettevõtjale tehtavate maksete osadeks jagamine korrapärase graafiku alusel (osamaksed).

8.6. *Lepingust loobumine*

Lepingu peatamise ja lepingust loobumisega seotud probleemid. Lepingust loobumine on selle lõpetamine pärast lepingust taganemise aega.

8.7. *Minimaalne lepingu kestus*

See tähendab ajavahemikku, mille jooksul ei saa tellimusest/abonemendist loobuda ja mida tarbija peab liiga pikaks.

8.8. *Muud probleemid seoses lepingute ja müügiga*

9. **Teenusepakkuja muutmine/vahetamine**

9.1. *Teenusepakkuja muutmine/vahetamine*

Probleemid seoses teenusepakkuja vahetamisega.

10. **Ohutus: nii kaupade (sh toit) kui ka teenuste puhul**

10.1. *Tooteohutus: nii kaupade (sh toit) kui ka teenuste puhul*

Tooteohutus hõlmab igat toodet, mis tavalistes või põhjendatult eeldatavates kasutustingimustes (mis hõlmavad kasutusaega ning vajaduse korral kasutuselevõtmis-, seadistus- ja hooldusnõudeid) vastab õigusaktidele või ei põhjusta ohtu või põhjustab minimaalset ohtu vastavalt toote kasutusele, mida loetakse aktsepteeritavaks ning inimeste ohutuse ja tervise kaitse kõrgele tasemele vastavaks, võttes eelkõige arvesse järgmisi punkte:

— õigusaktides sätestatud ohutusnõuded;

— toote omadused, kaasa arvatud selle koostis;

— mõju teistele toodetele, kui võib põhjendatult eeldada selle kasutamist koos teiste toodetega;

— tarbijagrupid, kes on toodet kasutades ohustatud, eriti lapsed ja vanurid.

10.2. *Pakend, märgistus ja kasutamisjuhised: nii kaupade (sh toit) kui ka teenuste puhul*

Märgistuse üks eesmärke on tagada, et tarbijateni jõuaks kogu teave toodete sisu ja koostise kohta, kaitsmaks nende tervist ja tagamaks ohutust. See hõlmab mis tahes teavet, mis võib kajastada üksikasju toote konkreetsete aspektide kohta seoses tervise ja ohutusega, näiteks tootmismeetodi kohta. Märgistusel peaks kajastuma järgmised üksikasjad: ohtlik pakend (sisaldab ohtlikke aineid) või lastele sobimatu (lämbumisoht jne). Teatavate muude toodete kui toidu märgistusel peaks samuti kajastuma konkreetne teave, et tagada ohutus nende kasutamisel ja võimaldada tarbijatel valida.

11. **Eraelu puutumatus ja andmekaitse**

11.1. *Andmekaitse*

Siia kuulub tarbijale kuuluvate andmete hävitamine, avalikustamine või vargus, nt rutiinse hoolduse käigus kopeeritakse arvuti kõvakettal olevad andmed. Isikuandmeid käsitlev kaebus kuulub punkti „Eraelu puutumatus" alla.

Kaebused on nimetatud tüüpi juhul, kui isikuandmed (mis tahes tuvastatud või tuvastatava füüsilise isikuga seotud teave) on ohus või neid ei töödelda riiklike andmekaitseseaduste kohaselt. Organisatsioonid peavad isikuandmeid töötlema täpselt ja selgelt kindlaksmääratud ning õiguspärastel eesmärkidel ega tohi neid hiljem töödelda viisil, mis on vastuolus kõnealuste eesmärkidega. Andmed peavad olema piisavad, asjakohased ega tohi ületada nende eesmärkide piire, mille tarvis neid kogutakse ja/või hiljem töödeldakse. Vastutav andmetöötleja peab rakendama asjakohaseid tehnilisi ja korralduslikke meetmed, millega kaitstakse isikuandmeid juhusliku või ebaseadusliku hävinemise, juhusliku või loata avalikustamise, muutmise ja neile juurdepääsu eest.

11.2. *Eraelu puutumatus*

Seda tüüpi on kaebused siis, kui ohustatakse või ei austata isikute õigust eraelu puutumatusele. Näiteks ei austata isiku õigust erakirjavahetusele või isiku käitumist jälgitakse ilma kohase õigusliku põhjuseta, nt kui ta teeb oste Internetis.

11.3. *Muud eraelu puutumatuse ja andmekaitsega seotud probleemid*

12. **Muud probleemid**

Muud, C jao kategooriatega hõlmamata probleemid. Näiteks kaebused, mis käsitlevad diskrimineerimist tarbijatehingutes, keskkonnaalase ja sotsiaalse vastutuse aspekte seoses tarbijatehingutega, maitset, sündsust ja audiovisuaalmeedia teenuste solvavust ([4]).

([4]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 10. märtsi 2010. aasta direktiiv 2010/13 audiovisuaalmeedia teenuste osutamist käsitlevate liikmesriikide teatavate õigus- ja haldusnormide koordineerimise kohta (audiovisuaalmeedia teenuste direktiiv) (ELT L 95, 15.4.2010, lk 1).