II

(Muut kuin lainsäätämisjärjestyksessä hyväksyttävät säädökset)

SUOSITUKSET

KOMISSION SUOSITUS,

annettu 12 päivänä toukokuuta 2010,

yhdenmukaisen menetelmän käyttämisestä kuluttajavalitusten ja kuluttajatiedustelujen luokittelussa ja ilmoittamisessa

(2010/304/EU)

EUROOPAN KOMISSIO, joka

ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 292 artiklan,

sekä katsoo seuraavaa:

(1) Eurooppa-neuvosto pani 14 päivänä joulukuuta 2007 antamissaan puheenjohtajan päätelmissä tyytyväisenä merkille sisämarkkinakatsauksen, jossa vaadittiin unionin tason toimintalinjoja ja sääntelyä, jotta kuluttajiin kohdistuvia sisämarkkinoiden tuloksia ymmärrettäisiin, ja että kehitettäisiin erilaisia välineitä ja indikaattoreita, joina voidaan käyttää muun muassa kuluttajavalituksia.

(2) Euroopan parlamentti kehotti kuluttajamarkkinoiden tulostaulusta 18 päivänä marraskuuta 2008 antamassaan päätöslauselmassa komissiota ja jäsenvaltioita yhtenäistämään jäsenvaltioissa toimivaltaisten viranomaisten ja keskeisten kuluttajanapupalvelujen käyttämät valitusluokittelusysteemit ja perustamaan EU:n laajuisen tietokannan kuluttajien valituksille. Euroopan parlamentti kehotti kuluttajansuojasta 9 päivänä maaliskuuta 2010 antamassaan päätöslauselmassa kaikkia valituksia käsitteleviä elimiä omaksumaan yhdenmukaistetut menetelmät kuluttajien tekemien valitusten luokittelemiseksi ja niistä raportoimiseksi komission ehdottamalla tavalla.

(3) Komission 13 päivänä maaliskuuta 2007 antamassa tiedonannossa "EU:n kuluttajapoliittinen strategia vuosiksi 2007–2013 – Kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen, hyvinvoinnin parantaminen ja tehokas suojaaminen" ([1]) asetettiin yhdeksi tärkeimmistä tavoitteista kuluttajamarkkinoiden ja jäsenvaltioiden kuluttajapolitiikan seurannan parantaminen sekä kuluttajavalitusten seurantaan tarkoitettujen välineiden kehittäminen.

(4) Kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä 27 päivänä lokakuuta 2004 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ([2]) ("asetus kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä") 16 artiklan mukaisesti jäsenvaltioiden on laadittava yhteistyössä komission kanssa yhteiset puitteet kuluttajavalitusten luokittelua varten. Tätä varten on tarkoituksenmukaista ottaa käyttöön yhdenmukainen menetelmä, jota kuluttajavalituksia käsittelevät elimet käyttävät EU:ssa luokitellessaan kuluttajavalituksia ja ilmoittaessaan niistä komissiolle. Tämä menetelmä on aiheellista ulottaa myös kuluttajatiedusteluihin, jotta markkinoiden toimintaa voitaisiin seurata paremmin,

ON ANTANUT TÄMÄN SUOSITUKSEN:

1. Valituksia käsittelevien elinten, etenkin jäsenvaltioiden kuluttajaviranomaisten, kuluttajajärjestöjen, sääntelyviranomaisten, vaihtoehtoisten riitojenratkaisuelinten, kuluttajariitalautakuntien, valtion perustamien riippumattomien kuluttaja-asiamiesten, elinkeinonharjoittajien perustamien riippumattomien kuluttaja-asiamiesten kaltaisten elinten ja teollisuuden itsesääntelyelinten, on pantava tämä suositus täytäntöön 2–9 kohdassa esitetyn mukaisesti ja mahdollisia niitä velvoittavia salassapitovaatimuksia noudattaen asioissa, jotka liittyvät kaikkeen kuluttajille suunnattuun kaupalliseen mainontaan sekä elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välillä tehtyihin myynti- ja palvelusopimuksiin.

2. Tässä suosituksessa tarkoitetaan

   a) 'kuluttajalla' luonnollista henkilöä, joka toimii sellaisessa tarkoituksessa, joka ei liity hänen elinkeino-, liike-, käsiteollisuus- tai ammattitoimintaansa;

([1]) KOM(2007) 99 lopullinen.

([2]) EUVL L 364, 9.12.2004, s. 1.

b) ’kuluttajavalituksella’ kuluttajan tekemää ilmoitusta valituksia käsittelevälle elimelle tyytymättömyydestä tiettyä elinkeinonharjoittajaa kohtaan asiassa, joka liittyy tavaran tai palvelun mainontaan, myyntiin tai toimitukseen taikka tavaran tai palvelun käyttämiseen tai myynnin jälkeiseen asiakaspalveluun;

c) ’kuluttajatiedustelulla’ tiedon tai neuvon saantia koskevaa pyyntöä, joka ei ole valitus ja jonka kuluttaja esittää valituksia käsittelevälle elimelle asiasta, joka liittyy tavaran tai palvelun mainontaan, myyntiin tai toimitukseen taikka tavaran tai palvelun käyttämiseen tai myynnin jälkeiseen asiakaspalveluun;

d) ’elinkeinonharjoittajalla’ luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka toimii tavaran tai palvelun mainonnan, myynnin tai toimituksen osalta sellaisessa tarkoituksessa, joka liittyy hänen elinkeino-, liike-, käsiteollisuus- tai ammattitoimintaansa, tai elinkeinonharjoittajan nimissä tai puolesta toimivaa henkilöä;

e) ’valituksia käsittelevällä elimellä’ elintä, joka kerää kuluttajavalitukset, pyrkii ratkaisemaan valitukset tai antaa neuvoja tai tietoja kuluttajille valituksista tai tiedusteluista ja joka on kolmantena osapuolena elinkeinonharjoittajaa koskevassa kuluttajan tekemässä valituksessa tai tiedustelussa; tällä ei tarkoiteta elinkeinonharjoittajien ylläpitämiä mekanismeja, joissa tiedustelut ja valitukset käsitellään suoraan kuluttajan kanssa, eikä elinkeinonharjoittajan ylläpitämiä tai hänen puolestaan ylläpidettyjä valituksenkäsittelymekanismeja.

3. Valituksia käsittelevien elinten on kerättävä ja rekisteröitävä ainakin seuraavat suositeltavat tiedot:

a) seuraavat yleiset tiedot liitteessä olevan A jakson I kohdassa lueteltujen valituksiin sisältyvien tietokenttien mukaisesti:

i) kuluttajan kotivaltio;

ii) elinkeinonharjoittajan kotivaltio;

iii) valituksia käsittelevän elimen nimi;

iv) kuluttajan yhteydenoton syy – onko kyseessä valitus vai tiedustelu;

v) valituksen tai tiedustelun saapumispäivä;

vi) myyntitapa, lukuun ottamatta alaluokkia 61.1–61.15;

b) toimialaa koskevat tiedot liitteessä olevan B jakson mukaisesti, valitusten osalta vähintään tasolle 2;

c) valituksen tyyppiä koskevat tiedot liitteessä olevan C jakson mukaisesti, valitusten osalta vähintään tasolle 1.

4. Valituksia käsitteleviä elimiä kannustetaan keräämään ja rekisteröimään seuraavat lisätiedot:

a) valitusten osalta myyntitapaa koskevat tiedot alaluokista 61.1–61.15 liitteessä olevan A jakson I kohdan mukaisesti;

b) seuraavat yleiset tiedot liitteessä olevan A jakson II kohdassa lueteltujen valituksiin sisältyvien tietokenttien mukaisesti:

i) mainostamistapa;

ii) maksutapa;

iii) elinkeinonharjoittajan nimi;

iv) liiketoimen arvo;

v) kuluttajalle aiheutuneen tappion arvo;

c) valituksen tyyppiä koskevat tiedot liitteessä olevan C jakson mukaisesti valitusten osalta tasolle 2;

d) tiedustelua koskevat tiedot.

5. Valituksia käsittelevät elimet voivat kerätä lisätietoja, jotka eritellään 3 ja 4 kohdassa kuvattuja tasoja tarkemmin, edellyttäen, että erittely vastaa edellä mainituissa kohdissa lueteltuja tietokenttiä.

6. Valituksia käsittelevien elinten olisi ilmoitettava kaikki 3 kohdassa luetellut tiedot komissiolle vuosittain. Tiedot olisi ilmoitettava mahdollisimman pian aina kalenterivuoden päätyttyä.

7. Valituksia käsitteleviä elimiä kannustetaan ilmoittamaan komissiolle vuosittain kaikki 4 kohdassa luetellut tiedot, paitsi 4 kohdan b alakohdan iii alakohdassa tarkoitettua ”elinkeinonharjoittajan nimeä”. Tiedot olisi ilmoitettava mahdollisimman pian aina kalenterivuoden päätyttyä.

8. Valituksia käsittelevien elinten on ilmoitettava 6 ja 7 kohdassa luetellut tiedot siten, että toimitetut tiedot voidaan eritellä kustakin yksittäisestä kantelusta, jotta komissio voi koota yhteen ja julkaista useiden valituksia käsittelevien elinten toimittamat tiedot niin, että kaikkia tässä suosituksessa lueteltuja tietokenttiä on mahdollista vertailla.

9. Henkilötietoja on käsiteltävä niiden kansallisten lakien mukaisesti, joilla yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta 24 päivänä lokakuuta 1995 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 95/46/EY ([3]) on saatettu osaksi kansallista lainsäädäntöä, tai noudattaen tarvittaessa yksilöiden suojelusta yhteisöjen toimielinten ja elinten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta 18 päivänä joulukuuta 2000 annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 45/2001 ([4]). Tietojen käsittelyssä on sovellettava tietojen käsittelyn minimoinnin periaatetta, jonka mukaan käsitellä saa vain kuluttajavalituksista ja kuluttajatiedusteluista ilmoittamisen (tämän suosituksen 1 kohta) kannalta ehdottoman välttämättömiä tietoja. Kuluttajavalituksiin ja kuluttajatiedusteluihin sisältyvät henkilötiedot on mahdollisuuksien mukaan poistettava.

Tehty Brysselissä 12 päivänä toukokuuta 2010.

Komission puolesta
John DALLI
Komission jäsen

([3]) EYVL L 281, 23.11.1995, s. 31.
([4]) EYVL L 8, 12.1.2001, s. 1.

LIITE

A JAKSO

YLEISET TIEDOT

I kohta, suositellut tiedot ja tietokentät

1. **Kuluttajan kotivaltio**

Valtio, jossa kuluttaja asuu:

11 Belgia	22 Kypros	33 Slovenia
12 Bulgaria	23 Latvia	34 Slovakia
13 Tšekki	24 Liettua	35 Suomi
14 Tanska	25 Luxemburg	36 Ruotsi
15 Saksa	26 Unkari	37 Yhdistynyt kuningaskunta
16 Viro	27 Malta	38 Islanti
17 Irlanti	28 Alankomaat	39 Liechtenstein
18 Kreikka	29 Itävalta	40 Norja
19 Espanja	30 Puola	41 Sveitsi
20 Ranska	31 Portugali	42 Muu
21 Italia	32 Romania	43 Ei tiedossa

2. **Elinkeinonharjoittajan kotivaltio** [1]

Valtio, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut:

11 Belgia	23 Latvia	34 Slovakia
12 Bulgaria	24 Liettua	35 Suomi
13 Tšekki	25 Luxemburg	36 Ruotsi
14 Tanska	26 Unkari	37 Yhdistynyt kuningaskunta
15 Saksa	27 Malta	38 Islanti
16 Viro	28 Alankomaat	39 Liechtenstein
17 Irlanti	29 Itävalta	40 Norja
18 Kreikka	30 Puola	41 Sveitsi
19 Espanja	31 Portugali	42 Muu
20 Ranska	32 Romania	43 Ei tiedossa
21 Italia	33 Slovenia	44 Ei koske kyseessä olevaa asiaa
22 Kypros		

3. **Valituksia käsittelevän elimen nimi**

31 Vapaa teksti

4. **Kuluttajan yhteydenoton syy**

41 Valitus	42 Tiedustelu

5. **Kuluttajan yhteydenottopäivä**

Päivä, jona valituksia käsittelevä elin kirjaa valituksen tai tiedustelun saapuneeksi ensimmäisen kerran:

51 VVVV–KK–PP

[1] Matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä 11 päivänä helmikuuta 2004 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 261/2004 (EUVL L 46, 17.2.2004, s. 1) mukaisesti ilmakuljetuksissa kotivaltioksi katsotaan se jäsenvaltio, joka on toimivaltainen kaikissa alueellaan sijaitsevilta lentokentiltä lähteviin lentoihin sekä kolmannesta maasta tällaiselle lentokentälle saapuviin EU:n lentoliikenteenharjoittajan lentoihin liittyvissä asioissa.

6. **Myyntitapa**

Liiketoimen suorittamisessa käytetty myyntitapa:

61 Kasvotusten. Tilat, joissa liiketoimi on tapahtunut, myös myymälät

61.1 Supermarketti, hypermarketti

61.2 Halpamarketti

61.3 Tavaratalo

61.4 Ketjumyymälä

61.5 Lähikauppa

61.6 Pienkauppa, pienmyymälä

61.7 Hedelmä- ja vihannesmyymälä, yömyymälä

61.8 Torimyyntipiste, tilamyymälä

61.9 Huoltamo

61.10 Toimisto (myös pankit ja muut rahoituslaitokset)

61.11 Matkatoimisto, matkanjärjestäjä

61.12 Sairaala, poliklinikka, leikkaukset

61.13 Koulu

61.14 Urheiluun ja vapaa-ajan viettoon tarkoitetut tilat

61.15 Muut tilat

62 Etämyynti (esimerkiksi puhelin- tai postimyynti), ei kuitenkaan verkkokauppa, mobiililiiketoiminta eivätkä nettihuutokaupat

63 Verkkokauppa, ei kuitenkaan mobiililiiketoiminta eivätkä nettihuutokaupat

64 Mobiililiiketoiminta

65 Markkinat, messut

66 Huutokaupat

67 Nettihuutokaupat

68 Myynti liiketilojen ulkopuolella

69 Muut myyntitavat

70 Ei tiedossa

71 Ei koske kyseessä olevaa asiaa

II kohta, lisätiedot ja -tietokentät

7. **Mainostamistapa**

Tapa, jolla tavaraa tai palvelua on mainostettu kuluttajalle:

71 Kasvotusten

72 Puhelimitse

73 Tekstiviestillä

74 Audiovisuaalinen mainos (TV jne.)

75 Painettu mainos (sanomalehti, esite, lentolehtinen jne.)

76 Internet (verkkosivu)

77 Sähköposti

78 Radio

79 Ulkomainonta (kiinteät mainokset esimerkiksi mainostauluilla tai liikkuvat mainokset esimerkiksi ajoneuvoissa)

80 Muu

81 Ei tiedossa

82 Ei koske kyseessä olevaa asiaa

8. **Maksutapa**

Tapa, jolla maksu liiketoimesta on suoritettu:

81 Käteinen

82 Pankkikortti

83 Luottokortti

84 Sekki, etuseteli tai matkasekki

85 Tilisiirto

86 Suoraveloitus

87 Sähköinen raha

88 Rahanvälitys

89 Ennakkomaksukortti

90 Matkapuhelinmaksaminen (esimerkiksi tekstiviestillä)

91 Muu

92 Ei tiedossa

93 Ei koske kyseessä olevaa asiaa

9. **Elinkeinonharjoittajan nimi**

Kuluttajavalitukseen liittyvän elinkeinonharjoittajan nimi:

91 Vapaa teksti 92 Ei tiedossa

10. **Valuutta**

101 Euro	107 Latvian lati	113 Islannin kruunu
102 Bulgarian lev	108 Liettuan liti	114 Sveitsin frangi
103 Tšekin koruna	109 Puolan zloty	115 Norjan kruunu
104 Tanskan kruunu	110 Romanian leu	116 Yhdysvaltain dollari
105 Viron kruunu	111 Ruotsin kruunu	117 Muu
106 Unkarin forintti	112 Englannin punta	118 Ei koske kyseessä olevaa asiaa

11. **Liiketoimen arvo**

Jos koskee kyseessä olevaa asiaa, tällä tarkoitetaan kuluttajan tavarasta tai palvelusta maksamaa määrää:

111 Määrä (Merkitään kahden desimaalin tarkkuudella, esimerkiksi 10,50)

112 Ei tiedossa

113 Ei koske kyseessä olevaa asiaa

12. **Kuluttajalle aiheutuneen tappion arvo**

Jos koskee kyseessä olevaa asiaa, kuluttajan ilmoittama viitteellinen rahallinen tappio:

121 Määrä (Merkitään kahden desimaalin tarkkuudella, esimerkiksi 10,50)

122 Ei tiedossa

123 Ei koske kyseessä olevaa asiaa

B JAKSO

TOIMIALAA KOSKEVAT TIEDOT [2]

Taso 1 vastaa esimerkiksi määritelmää 1 "Kulutustavarat" tai 2 "Yleiset kulutuspalvelut".

Taso 2 vastaa esimerkiksi määritelmää 1.1 "Elintarvikkeet – hedelmät ja vihannekset" tai 1.2 "Elintarvikkeet – liha".

Taso 3 kuvaa tarkemmin, mitä tasolle 2 sisältyy, esimerkiksi "tuoreet, jäähdytetyt tai pakastetut hedelmät".

1. **Kulutustavarat**

Kuvaus/selite

1.1 *Elintarvikkeet – hedelmät ja vihannekset*

Hedelmät

— tuoreet, jäähdytetyt tai pakastetut hedelmät,

— kuivatut hedelmät, hedelmänkuoret, hedelmien siemenkodat, pähkinät ja syötävät siemenet,

— säilötyt hedelmät ja hedelmäpohjaiset tuotteet.

Tähän eivät kuulu hillot, marmeladit, hillokkeet, hyytelöt ja soseet (1.5); sokeriin säilötyt kasvinosat (1.5); hedelmämehut ja sokeriliemet (1.6).

Vihannekset

— tuoreet, jäähdytetyt, pakastetut tai kuivatut lehtiensä tai varsiensa vuoksi (parsat, parsakaalit, kukkakaalit, endiivit, fenkolit, pinaatit yms.), hedelmiensä vuoksi (munakoisot, kurkut, kesäkurpitsat, vihreät paprikat, kurpitsat, tomaatit yms.) ja juuriensa vuoksi (punajuuret, porkkanat, sipulit, palsternakat, retiisit, nauriit yms.) viljellyt vihannekset,

— tuoreet tai jäähdytetyt perunat ja juurekset (maniokki, arrowjuuri, kassava, bataatit yms.),

— säilötyt tai käsitellyt vihannekset ja vihanneksista valmistetut tuotteet,

— mukulakasvivalmisteet (jauhot, hiutaleet, soseet, suikaleet ja lastut) mukaan lukien pakasteet, kuten pakastetut perunasuikaleet.

Tähän kuuluvat myös oliivit, valkosipuli, palkokasvit, sokerimaissi; merilevät ja muut syötävät levät; syötävät sienet.

Tähän eivät kuulu perunajauhot, tapioka, saagoydin ja muut tärkkelykset (1.5); vihanneksia sisältävät keitot, kastikkeet ja liemet (1.5); mausteyrtit (persilja, rosmariini, timjami yms.) ja mausteet (pippuri, paprika, inkivääri yms.) (1.5); hedelmä- ja vihannesmehut (1.6).

1.2 *Elintarvikkeet – liha*

Tähän kuuluvat:

— tuore, jäähdytetty tai pakastettu

  — naudan, sian, lampaan ja vuohen liha,

  — siipikarjan (kanan, ankan, hanhen, kalkkunan, helmikanan) liha,

  — jäniksen, kanin ja riistan (antiloopin, hirven, villisian, fasaanin, metsäkanan, kyyhkysen, viiriäisen yms.) liha,

  — hevosen, muulin, aasin, kamelin ja vastaavien eläinten liha,

[2] Tähän osaan sisältyvät luokat perustuvat yksityisen kulutuksen käyttötarkoituksen mukaiseen luokitukseen (COICOP), joka on Yhdistyneiden Kansakuntien tilastotoimiston (UN Statistics Division) julkaisema viiteluokitus, jota monet instituutiot, kuten Euroopan komissio, OECD ja Yhdistyneet Kansakunnat, käyttävät luokitellessaan yksityistä kulutusta käyttötarkoituksen mukaisesti.

— tuoreet, jäähdytetyt tai pakastetut syötävät teurastuksen sivutuotteet,

— kuivattu, suolattu tai savustettu liha ja syötävät teurastuksen sivutuotteet (esimerkiksi makkarat, salamit, pekoni ja kinkku),

— muu säilötty tai käsitelty liha ja lihapohjaiset valmisteet (lihasäilykkeet, lihauutteet, lihanesteet, lihapiiraat yms.).

Tähän kuuluvat myös vedessä elävien nisäkkäiden (esimerkiksi hylkeet) ja eksoottisten eläinten (kenguru, strutsi, alligaattori yms.) liha ja syötävät teurastuksen sivutuotteet; elintarvikekäyttöön hankitut elävät eläimet ja siipikarja.

Tähän eivät kuulu laardi ja muut syötävät eläinrasvat (1.5); lihaa sisältävät keitot ja liemet (1.5).

1.3 *Elintarvikkeet – leipä ja viljatuotteet*

Tähän kuuluvat:

— riisi kaikissa muodoissaan,

— maissi, vehnä, ohra, kaura, ruis ja muut viljat jyvinä, rouheena ja jauhoina,

— leipä ja muut leipomatuotteet (näkkileivät, korput, keksit, piparkakut, pikkuleivät, vohvelit, teeleivät, muffinssit, voisarvet, kakut, tortut, piirakat, piiraat, pizzat yms.),

— valmiit sekoitukset ja taikinat leipomatuotteiden valmistamiseen,

— pasta- ja pizzatuotteet kaikissa muodoissaan,

— viljavalmisteet (maissihiutaleet, kaurahiutaleet yms.) ja muut viljatuotteet (maltaat, mallasjauhot, mallasuutteet, perunajauhot, tapioka, saagoydin ja muut tärkkelykset),

— muut leivät ja viljatuotteet.

Tähän kuuluvat myös jauhopohjaiset tuotteet, jotka on valmistettu lihan, kalan, äyriäisten ja nilviäisten, juuston, vihannesten tai hedelmien kera.

Tähän eivät kuulu lihapiiraat ja kalapiiraat (1.5), sokerimaissi (1.5).

1.4 *Elintarvikkeet – terveyselintarvikkeet ja ravinteet*

Tähän kuuluvat:

— elintarviketuotteet, joiden pakkausmerkinnöissä, esillepanossa tai mainonnassa väitetään, esitetään, ehdotetaan tai vihjataan, että a) tuotteella on erityisen hyödyllisiä ravitsemuksellisia ominaisuuksia tai että b) tuotteen tai jonkin sen ainesosan ja terveyden välillä on yhteys tai että c) tuotteen nauttiminen vähentää merkittävästi sairastumisriskiä.

1.5 *Elintarvikkeet – muut elintarvikkeet*

Tähän kuuluvat:

— kala sekä äyriäiset ja nilviäiset,

— maitotuotteet (maito, juusto ja muut),

— kananmunat / munasta valmistetut tuotteet,

— öljyt, laardi ja muut syötävät eläinrasvat ja kasvirasvat (voi, margariini, oliiviöljy, syötävät öljyt),

— vauvanruoat,

— mausteyrtit ja mausteet,

— pähkinät/pähkinätuotteet,

— lihaa tai vihanneksia sisältävät keitot, kastikkeet ja liemet,

— einekset,

— lisäaineet,

— sokeri, hillo, hunaja, suklaa ja makeiset,

— erityisruokavalmisteet,

— ravintolisät,

— muualla luokittelemattomat muut elintarviketuotteet.

1.6 *Alkoholittomat juomat*

Tähän luokkaan kuuluvat alkoholittomat juomat, jotka on ostettu kaupoista, supermarketeista ja vastaavista paikoista lukuun ottamatta sellaisia paikkoja, joissa tarjotaan vapaa-ajan palveluita, kuten hotellit ja muut majoitusliikkeet (6.1) sekä ravintolat ja baarit (6.5).

Tähän kuuluvat:

— kahvi, tee ja kaakao,

— kivennäisvedet,

— virvoitusjuomat,

— hedelmä- ja vihannesmehut,

— sokeriliemet, tiivisteet.

Tähän eivät kuulu alkoholittomat juomat, jotka myydään vapaa-ajan palveluita tarjoavissa paikoissa, esimerkiksi hotelleissa ja muissa majoitusliikkeissä (6.1) sekä ravintoloissa ja baareissa (6.5).

1.7 *Alkoholijuomat*

Tähän luokkaan kuuluvat myös vähäalkoholiset tai alkoholittomat juomat, jotka yleensä sisältävät alkoholia, kuten alkoholittomat oluet.

Tähän kuuluvat:

— väkevät alkoholijuomat ja likööorit,

— viini,

— olut.

Tähän eivät kuulu alkoholijuomat, jotka myydään vapaa-ajan palveluita tarjoavissa paikoissa, esimerkiksi hotelleissa ja muissa majoitusliikkeissä (6.1) sekä ravintoloissa ja baareissa (6.5).

1.8 *Tupakka*

Tähän kuuluvat:

— savukkeet, savuketupakka (irtotupakka) ja savukepaperit,

— sikarit, piipputupakka, purutupakka ja nuuska,

— tupakansytyttimet, tupakansytytinten neste, savukerasiat, sikarileikkurit jne.

1.9 *Vaatteet (myös mittatilaustuotteet) ja jalkineet*

— kaikki miesten, naisten, nuorten, lasten (3–13-vuotiaat) ja vauvojen (0–2-vuotiaat) valmis- ja mittatilausvaatteet kaikista materiaaleista (mukaan luettuina nahka, turkikset, muovit ja kumi) arkikäyttöön, vapaa-aikaan ja työhön,

— kaikki miesten, naisten, nuorten, lasten (3–13-vuotiaat) ja vauvojen (0–2-vuotiaat) jalkineet mukaan luettuina arkikäyttöön tai vapaa-ajan käyttöön soveltuvat urheilujalkineet (lenkkitossut, tennistossut, koripallotossut, purjehduskengät yms.),

— jalkineiden osat,

— ompelulangat, neulelangat ja vaatteiden valmistuksessa käytettävät tarvikkeet, kuten soljet, napit, painonapit, vetoketjut, nauhat, pitsit, somisteet yms.,

— käsilaukut, lompakot, rahakukkarot yms.

Tähän eivät kuulu

— verhoilukankaat (1.11),

— urheilijan suojavarusteet, kuten kypärä, pelastusliivit, nyrkkeilyhansikkaat, vartalotoppaukset, vyöt, tuet yms.; lajikohtaiset jalkineet (monot, jalkapallokengät, golfkengät, luistimet, rullaluistimet, piikkarit, nappulakengät yms.); säärisuojat, krikettitoppaukset ja muut urheilijan suojavarusteet (1.16),

— matkalaukut: matkalaukut, matka-arkut, matkakassit (1.16),

— terveydenhoitoon liittyvät asusteet, kuten tukisukkahousut; ortopediset jalkineet (8.3).

1.10 *Asunnon huoltoon ja korjaukseen liittyvät materiaalit*

Tähän kuuluvat:

— tee-se-itse-välineet,

— maali ja tapetit,

— aidat ja vajat,

— sähkötyökalut (esimerkiksi pora, moottorisaha),

— käsityökalut,

— puutarhanhoitovälineet/puutarhatyökalut (käsikäyttöiset),

— ruohonleikkurit.

Tähän eivät kuulu kodinkoneet (1.12 tai 1.13).

1.11 *Kalusteet*

Kodin sisä- ja ulkotilojen huonekalut ja kalusteet. Matot ja muut lattianpäällysteet, kodin tekstiilit, lasitavarat, astiat ja kotitaloustarvikkeet.

Tähän kuuluvat:

— vuoteet, sohvat, vuodesohvat, pöydät, tuolit, kaapit, lipastot ja kirjahyllyt,

— valaisimet, kuten kattovalaisimet, seinävalaisimet ja pöytävalaisimet,

— maalaukset, veistokset ja muut taideteokset,

— väliseinät, sermit ja muut huonekalut ja kalusteet,

— kaihtimet,

— puutarhakalusteet,

— peilit, kynttelikköt ja kynttilänjalat,

— verhoilukankaat, verhomateriaalit, verhot, vuorilliset verhot, ulkokaihtimet, oviverhot ja kankaiset kaihtimet,

— liinavaatteet ja kattaustekstiilit,

— muut kodin tekstiilit,

— irtomatot, kokolattiamatot, linoleum ja muut vastaavat lattianpäällysteet,

— kattauksissa, keittiöissä, kylpyhuoneissa, wc-tiloissa, toimistoissa ja sisustamisessa käytettävät lasi-, kristalli-, keramiikka- ja posliinitavarat,

— ruokailuvälineet ja hopeaesineet,

— eri materiaaleista valmistetut muut kuin sähkökäyttöiset keittiövälineet, kuten paistinpannut, kattilat, painekattilat, kasarit, talousvaa'at ja muut vastaavat mekaaniset laitteet,

— eri materiaaleista valmistetut muut kuin sähkökäyttöiset taloustarvikkeet, kuten leipälaatikot, kahvi- ja maustepurkit yms., jäteastiat, paperikorit, pyykkikorit, silityslaudat, postilaatikot, tuttipullot, termospullot ja jääpalarasiat.

Tähän eivät kuulu

— kodinkoneet (1.12) tai (1.13),

— kellot (1.26); seinään kiinnitettävät lämpömittarit ja ilmapuntarit (1.26),

— vauvan kalusteet, kuten kehdot, syöttötuolit ja kantolaukut sekä lastenvaunut (1.27).

1.12 *Suuret kodinkoneet (myös pölynimurit ja mikroaaltouunit)*

Suuret sähkökäyttöiset ja muut kuin sähkökäyttöiset kodinkoneet (kestokulutustavara); kattaa tarvittaessa toimituksen, asennuksen ja korjauksen.

Tähän kuuluvat:

— keittimet, liedet, uunit ja mikroaaltouunit,

— jääkaapit, pakastimet ja jääkaappipakastimet

— pesukoneet, kuivausrummut, kuivauskaapit, astianpesukoneet, prässäyslaitteet ja mankelit,

— ilmastointilaitteet, ilmankostuttimet, sisälämmittimet, vedenlämmittimet, siirrettävät lämmityslaitteet, tuulettimet ja liesituulettimet,

— pölynimurit, höyrypuhdistimet, mattopesurit ja lattioiden puhdistus-, vahaus- ja kiillotuslaitteet,

— muut suuret kotitalouden laitteet, kuten kassakaapit, ompelukoneet, neulekoneet, vedenpehmentimet yms.

1.13 *Kodin pienkoneet (myös kahvinkeittimet ja ruoankäsittelylaitteet)*

Sähkökäyttöiset kodin pienkoneet (puolittainen kestokulutustavara); kattaa tarvittaessa toimituksen ja korjauksen.

Tähän kuuluvat:

— ruoankäsittelylaitteet, sauvasekoittimet, frityyrikeittimet,

— kahviautomaatit, kahvimyllyt, kahvinkeittimet,

— silitysraudat,

— leivänpaahtimet ja grillit, lämpölevyt,

— mehunpuristimet,

— jäätelökoneet, sorbettikoneet, jogurttikoneet,

— puhaltimet, sähköhuovat yms.

Tähän eivät kuulu muut kuin sähkökäyttöiset kodin pienesineet ja keittiövälineet (1.11); henkilökohtaisen hygienian hoitoon tarkoitetut sähkölaitteet (1.24).

1.14 *Elektroniikka (muu kuin tietotekniikka/viihde-elektroniikka)*

Äänen ja kuvan vastaanottoon, tallentamiseen ja toistoon käytetyt laitteet (audio- ja videojärjestelmät); valokuvaus- ja elokuvatarvikkeet ja optiset laitteet; tallennusvälineet; kattaa tarvittaessa toimituksen, asennukset ja korjauksen.

Tähän kuuluvat:

— DVD-soittimet/tallentimet,

— videonauhurit,

— televisiot,

— muut kuin kannettavat CD-soittimet, stereolaitteet ja mediasoittimet,

— kannettavat CD-soittimet, stereolaitteet, mediasoittimet ja mp3-soittimet,

— radiot, autoradiot (jotka myydään autosta erillisinä), kelloradiot, kaksisuuntaiset radiot, radioamatöörivastaanottimet ja -lähettimet,

— kamerat,

— videokamerat,

— valokuvauslaitteet,

— tyhjät CD- ja DVD-levyt,

— tyhjät kasetit ja videokasetit,

— laskimet, myös taskulaskimet,

— uudet valokuvaukseen ja elokuvaukseen tarkoitetut filmit, kasetit ja levyt.

Tähän eivät kuulu videopeliohjelmat (1.16); televisiovastaanottimeen yhdistettävät pelikonsolit/tietokonepelit (1.16), valmiiksi tallennetut nauhat, kasetit, videokasetit, levykkeet ja CD-ROM-levyt nauhureihin, kasettisoittimiin, videoihin ja tietokoneisiin (1.16).

1.15 *Tietojenkäsittelylaitteet*

Tietojenkäsittelylaitteet ovat laitteita, jotka on tarkoitettu tietojen käsittelyyn ja välittämiseen – myös lähettämiseen ja toistoon – sähköisesti tai jotka havaitsevat, mittaavat ja/tai tallentavat fyysisiä ilmiöitä sähköisten prosessien avulla tai valvovat fysikaalista prosessia; kattaa tarvittaessa toimituksen, asennuksen ja korjauksen.

Tähän kuuluvat:

— mikrotietokoneet, itse kootut tietokoneet ja niiden lisälaitteet,

— tulostimet ja skannerit,

— pelikonsolit,

— käsikonsolit,

— tietokoneohjelmat, tietokoneohjelmien päivitykset,

— kannettavat tietokoneet, muistikirjamikrot ja taulumikrot,

— käsitietokoneet ja älypuhelimet,

— ohjelmat (fyysisessä tai ladattavassa muodossa),

— matkapuhelimet ja lankapuhelimet, faksilaitteet, puhelinvastaajat,

— modeemit ja dekooderit,

— GPS-paikantimet.

Tähän eivät kuulu äänen ja kuvan vastaanottoon, tallentamiseen ja toistoon käytettävät laitteet (1.14); videopeliohjelmat (1.16).

1.16 *Vapaa-aikaan liittyvät tavarat (urheiluvälineet, soittimet jne.)*

Pelit, lelut ja muut urheilu-, harrastus- ja retkeilyvälineet sekä tällaisten esineiden korjaus. Mukaan luetaan myös vapaa-aikaan liittyvät kestokulutustavarat ja valmiiksi tallennetut tallennusvälineet (CD, DVD).

— Valmiiksi tallennetut nauhat, kasetit, videokasetit, levykkeet ja CD-ROM-levyt nauhureihin, kasettisoittimiin, videoihin ja tietokoneisiin,

— korttipelit, shakkipelit ja muut vastaavat,

— kaikenlaiset lelut, mukaan luettuina nuket, pehmolelut, leluautot ja -junat, lelupolkupyörät ja kolmipyörät, rakennussarjat, palapelit, muovailuvahat, sähköiset pelit, naamiot, rooliasut, pilailuvälineet, pikkuesineet, ilotulitusvälineet ja -raketit, juhlavälineet ja joulukuusenkoristeet,

— postimerkkien keräilyvälineet (käytetyt tai mitätöidyt postimerkit, postimerkkikansiot yms.), muut keräilyesineet (kolikot, mitalit, kivet, eläin- ja kasvilajit yms.) ja muut harrastuksiin liittyvät muualla luokittelemattomat välineet ja esineet,

— voimistelu-, koululiikunta- ja urheiluvälineet, kuten pallot, verkot, mailat, sukset, golfmailat, säilät, seipäät, painot, kiekot, vetolaitteet ja muut kuntosalivälineet,

— laskuvarjot ja muut laskuvarjohyppyvälineet,

— kiikarit, mikroskoopit, kaukoputket ja kompassit,

— metsästykseen, urheiluun ja henkilökohtaiseen suojautumiseen käytettävät aseet ja ampumatarvikkeet,

— vavat ja muut kalastustarvikkeet,

— ranta- ja ulkopelien, kuten nurmikeilailun, kroketin, liitokiekon ja lentopallon, välineet ja puhallettavat kumiveneet, kumilautat ja uima-altaat,

— retkeilytarvikkeet ja -välineet, kuten teltat varusteineen, makuupussit, rinkat, ilmapatjat ja pumput, retkikeittimet ja ulkogrillit,

— suuret peli- ja urheiluvälineet, kuten kanootit, kajakit, purjelaudat, sukellusvarusteet ja golfkärryt, purjelentokoneet, riippuliitimet ja kuumailmapallot,

— kaikenkokoiset soittimet, myös sähköiset soittimet, kuten pianot, urut, viulut, kitarat, rummut, trumpetit, klarinetit, huilut, nokkahuilut, huuliharput yms.,

— biljardipöydät, pöytätennispöydät, flipperit, rahapelikoneet yms.,

— videopeliohjelmat, televisiovastaanottimeen yhdistettävät pelikonsolit/tietokonepelit, videopelikasetit ja CD-ROM-pelit,

— lajikohtaiset jalkineet (monot, jalkapallokengät, golfkengät, luistimet, rullaluistimet, piikkarit, nappulakengät yms.); urheilukypärät; muut urheilijan suojavarusteet, kuten pelastusliivit, nyrkkeilyhansikkaat, vartalotoppaukset, säärisuojat, krikettitoppaukset ja muut urheilijan suojavarusteet,

— matkalaukut: matkalaukut, matka-arkut, matkakassit.

Tähän eivät kuulu

— puutarhakalusteet (1.11),

— hevosen tai ponin vetämät ajoneuvot ja niihin liittyvät välineet, jotka on hankittu yksityiskuljetuksia varten (1.19),

— moottoripyöräilijän ja polkupyöräilijän suojakypärät (1.20),

— hevoset ja ponit (1.23).

1.17 *Uudet henkilöautot*

Tähän luokkaan kuuluvat matkustajien kuljettamiseen tarkoitetut ja valmistetut uudet autot, joissa on kuljettajan lisäksi enintään kahdeksan matkustajapaikkaa. Tähän kuuluvat uudet henkilöautot ja farmariautot.

Tähän eivät kuulu varaosat ja lisävarusteet (1.20); voiteluöljyt (1.21); huolto, korjaus tai asennus (2.9).

1.18 *Käytetyt henkilöautot*

Tähän luokkaan kuuluvat käytetyt pyörälliset moottoriajoneuvot, joita käytetään matkustajien kuljettamiseen, mukaan luettuina käytetyt henkilöautot, matkustajille rekisteröidyt pakettiautot ja farmariautot.

Tähän eivät kuulu varaosat ja lisävarusteet (1.20); voiteluöljyt (1.21); huolto, korjaus tai asennus (2.9).

1.19 *Muut yksityisajoneuvot*

Tähän kuuluvat:

— uudet ja käytetyt moottoripyörät, polkupyörät, mopot, skootterit, nelipyöräiset mopot ja eläinvetoiset ajoneuvot,

— veneet, perämoottoriveneet, vesiskootterit, purjeet, takilat ja kansirakenteet,

— hevosen tai ponin vetämät ajoneuvot ja niihin liittyvät välineet (valjaat, suitset, ohjakset, satulat yms.),

— asuntoautot, asuntovaunut ja perävaunut,

— asuntoautot, asuntovaunut yms.,

— moottorikelkat,

— perävaunut.

Tähän eivät kuulu autotallin tai pysäköintipaikan vuokraaminen muualta kuin asunnon yhteydestä (5.6); käyttömaksut (sillat, tunnelit, lossit, moottoritiet) ja pysäköintimaksut (5.6); auton vuokraus kuljettajan kanssa tai ilman (5.7), ajo-opetus (9.2).

1.20 *Yksityisajoneuvojen ja muiden yksityisten kulkuvälineiden varaosat ja lisävarusteet*

Tähän sisältyvät

— renkaat (uudet, käytetyt ja pinnoitetut), sisärenkaat, sytytystulpat, akut, iskunvaimentimet, suodattimet, pumput ja muut yksityisajoneuvojen varaosat ja lisävarusteet,

— ajoneuvojen puhdistukseen ja huoltoon tarkoitetut erikoistuotteet, kuten maali, kromin puhdistusaineet, ruosteenestoaineet ja kiillotusaineet,

— autojen ja moottoripyörien suojapeitteet yms.,

— moottoripyöräilijän ja polkupyöräilijän suojakypärät.

Tähän eivät kuulu autosta erillisinä myytävät autoradiot (1.14); lasten turvaistuimet (1.27); yleiskäyttöön tarkoitetut puhdistus- ja huoltotuotteet, kuten tislattu vesi, pesusienet, säämiskäliinat, pesuaineet yms. (1.28); varaosien ja lisävarusteiden asennus, auton korin maalaus-, pesu- ja kiillotustyöt (2.9).

1.21 *Yksityisajoneuvojen ja muiden yksityisten kulkuvälineiden polttoaineet ja voiteluöljyt*

Tähän kuuluvat:

— voiteluöljyt, jarrunesteet, vaihteistoöljyt, jäähdytysnesteet ja lisäaineet,

— bensiini ja muut polttoaineet, kuten dieselöljy, nestekaasu, biopolttoaine ja alkoholi.

1.22 *Kirjat, aikakauslehdet, sanomalehdet, paperitavarat (postitoimitusta lukuun ottamatta)*

Tähän sisältyvät

— kirjat, mukaan luettuina karttakirjat, sanakirjat, tietosanakirjat, oppikirjat, opaskirjat ja nuottivihot,

— sanoma- ja aikakauslehdet,

— luettelot ja mainosesitteet,

— julisteet, postikortit, kalenterit,

— onnittelukortit ja käyntikortit, viestikortit,

— kartat ja karttapallot,

— kirjelehtiöt, kirjekuoret, tilikirjat, muistikirjat, päiväkirjat yms.,

— kuivamustekynät, lyijykynät, mustekynät, kuulakärkikynät, huopakynät, korostuskynät, musteet, pyyhkimet, teroittimet yms.,

— stensiilit, hiilikopiopaperit, kirjoituskoneen värinauhat, mustetyynyt, korjauslakat yms.,

— rei'ittimet, paperileikkurit, paperisakset, paperiliimat ja -teipit, nitojat ja niitit, paperiliittimet, nastat yms.,

— piirustus- ja maalaustarvikkeet, kuten kankaat, paperi, kartongit, maalit, väriliidut, pastelliliidut ja siveltimet,

— koulutarvikkeet, kuten tehtäväkirjat, laskutikut, geometriset välineet, liitutaulut, liidut ja kynäkotelot.

Tähän eivät kuulu postimerkkikansiot (1.16); postitoimitus sekä kortit ja postikirjeet, joiden postimaksu on valmiiksi maksettu (4.1).

1.23 *Lemmikkieläimet ja niihin liittyvät tuotteet*

Tähän kuuluvat:

— lemmikkieläimet, lemmikkieläinten ruoat, lemmikkieläinten lääkintä- ja hoitotuotteet, kaulapannat, talutushihnat, koirankopit, lintuhäkit, akvaariot yms.,

— hevoset ja ponit.

Tähän eivät kuulu lemmikkieläinpalvelut (2.13).

1.24 *Henkilökohtaisen hygienian hoitoon tarkoitetut sähkökäyttöiset laitteet*

Tähän kuuluvat:

— sähköparranajokoneet ja kotiparturit, hiustenkuivaajat ja kuivauskuvut, kihartimet ja muotoilijat, aurinkolamput, sähköhammasharjat ja muut suuhygienian hoitoon käytettävät sähkölaitteet yms.

1.25 *Kosmetiikka ja toalettitarvikkeet*

Tähän kuuluvat:

— henkilökohtaisen hygienian hoitoon tarkoitetut tuotteet: kylpysaippuat, lääkesaippuat, ihonpuhdistusaineet, partasaippuat ja -vaahdot, hammastahnat yms.,

— kauneudenhoitotuotteet, kuten kynsilakat, meikit ja meikinpoistoaineet, kampausnesteet, partavedet, aurinkovoiteet, hajuvedet, deodorantit ja kylpytuotteet yms.,

— muut kuin sähkökäyttöiset henkilökohtaisen hygienian hoitoon tarkoitetut välineet, kuten partahöylät, kotiparturit sekä niiden terät, sakset, kammat, partasudit, hiusharjat, hammasharjat, kynsiharjat, henkilövaa'at yms.,

— muut henkilökohtaisen hygienian hoitoon tarkoitetut tuotteet, kuten paperinenäliinat, pumpuli, pumpulipuikot, pesusienet jne.

1.26 *Korut, hopeaesineet, kellot, rannekellot ja asusteet*

Tähän kuuluvat:

— jalokivet ja jalometallit sekä näitä kiviä ja metalleja sisältävät korut,

— hopea- ja kultaesineet,

— pukukorut, kalvosinnapit ja solmioneulat,

— kellot, rannekellot, sekuntikellot, herätyskellot, matkaherätyskellot,

— aurinkolasit,

— sateenvarjot ja aurinkovarjot, viuhkat, avaimenperät,

— seinään kiinnitettävät lämpömittarit ja ilmapuntarit.

Tähän eivät kuulu henkilökohtaisten esineiden kuljetuslaukut, salkut, käsilaukut, lompakot, rahakukkarot yms. (1.9); kelloradiot (1.14).

1.27 *Vauvan- ja lastenhoitotarvikkeet*

Tähän kuuluvat:

— lastenvaunut ja lastenrattaat,

— vauvanhoitotuotteet (esimerkiksi vauvanvaipat, tuttipullot),

— kantolaukut,

— kehdot,

— syöttötuolit,

— turvakaukalot ja turvaistuimet,

— kantorinkat ja rintareput.

Tähän eivät kuulut vauvanruoat (1.5), vauvanvaatteet (1.9).

1.28 *Puhdistus- ja siivoustuotteet, siivoustarvikkeet ja kodin kulutustavarat*

Tähän kuuluvat:

— siivous- ja puhdistusaineet, kuten pesujauheet, pesunesteet, pesuaineet, pehmennysaineet, huuhteluaineet, vahat, kiillotusaineet, kangasvärit, desinfiointiaineet, hyönteismyrkyt, sienimyrkyt ja tislattu vesi,

— siivoustarvikkeet, kuten luudat, juuriharjat, rikkalapiot ja harjat, pölyliinat, astiapyyhkeet, lattialiinat, pesusienet,

— paperitavarat, kuten suodatinpaperit, pöytä- ja lautasliinat, talouspaperi, pölypussit ja kertakäyttöastiat, myös alumiinifolio ja muoviset jätepussit,

— kodin muut kulutustavarat, kuten tulitikut, kynttilät, lampunsydämet, sprii, nuppineulat, neulat, naulat, ruuvit ja mutterit, mattonaulat, tiivisteet, kotitalouskäyttöön tarkoitetut liimat ja teipit, narut ja kumihansikkaat,

— kengänkiillokkeet, kenkävoiteet ja muut kenkienhoitotuotteet.

Tähän eivät kuulu paperinenäliinat, kylpysaippuat, pesusienet ja muut henkilökohtaisen hygienian hoitoon tarkoitetut tuotteet (1.25).

2. **Yleiset kulutuspalvelut**

Kuvaus/selite

2.1 *Kiinteistönvälityspalvelut*

Tähän kuuluvat:

— kiinteistönvälittäjien, kiinteistöjohtajien ja vuokravälittäjien palvelut,

— kiinteistön arvon määritys, kaupanvahvistus ja näihin liittyvät palvelut,

— uuden tai vanhan asunnon kauppa,

— tonttikauppa.

2.2 *Uusien asuntojen rakentaminen*

Tähän kuuluu

— uusien asuntojen rakentaminen.

2.3 *Asunnon huoltoon ja korjaukseen liittyvät palvelut*

Asuntojen huolto, parannus ja korjaus.

Tähän kuuluvat:

— kattopalvelut,

— sisustuspalvelut, lattian päällystäminen ja puusepän, maalarin ja tapetoijan palvelut,

— putkimiehen palvelut,

— keskuslämmitys,

— sähkötyöt ja -asennukset,

— muurarin palvelut,

— lasittajan palvelut,

— puutarhurin ja arboristin palvelut, asfaltointi ja päällystäminen,

— keittiöiden ja kylpyhuoneiden kalustaminen,

— eristäminen,

— varashälyttimet,

— kosteuseristys,

— aurinkopaneelien ja tuuliturbiinien asentaminen ja huolto,

— sadevesijärjestelmät,

— tulisijan nuohous ja korjaus,

— ovien ja ikkunoiden vaihtaminen,

— uima-altaaseen liittyvät palvelut,

— muut asunnon huoltoon ja korjaukseen liittyvät palvelut.

Tähän eivät kuulu asunnon huoltoon ja korjaukseen liittyvien materiaalien ostaminen erikseen tarjotusta palvelusta (1.10); uuden asunnon rakentamisen aikaiset työt ja palvelut (2.2).

2.4 *Muutto- ja varastointipalvelut*

Tähän kuuluvat:

— kodin tavaroiden muutto paikasta toiseen,

— kodin tavaroiden väliaikainen varastointi,

— rahti- ja laivakuljetukset.

2.5 *Kodin siivouspalvelut*

Tähän kuuluvat:

— kodin siivous,

— ikkunoiden puhdistus,

— kokolattiamaton puhdistus,

— desinfiointi, sienikasvuston poisto ja tuholaistorjunta,

— jätehuolto.

Tähän eivät kuulu siivoustarvikkeet (1.28).

2.6 *Kauneudenhoitopalvelut*

Tähän kuuluvat:

— kampaamot, parturit, kauneushoitolat,

— hiushoitolat, kosmetologit,

— solariumkeskukset,

— painonhallintakerhot/-keskukset,

— turkkilaiset saunat, kylpylät, saunat, solariumkeskukset yms.,

— vartalonhoito,

— tatuointi- ja lävistyspalvelut.

Tähän eivät kuulu kuntokeskukset (6.6).

2.7 *Vaatteiden ja jalkineiden pesu, korjaus ja vuokraus*

Tähän kuuluvat:

— vaatteiden kuivapesu, pesu, silitys ja värjäys,

— vaatteiden paikkaus, parsiminen, korjaaminen ja modistus,

— vaatteiden korjaaminen (myös mittatilausvaatteet),

— jalkineiden korjaus- ja kiillotuspalvelut,

— pukuvuokraus,

— jalkineiden vuokraus,

— lajikohtaisten jalkineiden korjaus tai vuokraus (monot, jalkapallokengät, golfkengät, luistimet, rullaluistimet, piikkarit, nappulakengät jne.).

Tähän eivät kuulu uudet vaatteet ja uusien vaatteiden mittatilaustyöt (1.9).

2.8 *Tuki-, tutkimus- ja välityspalvelut*

Tähän kuuluvat:

— suorahakupalvelut,

— valmennuspalvelut,

— tapahtumanjärjestäminen,

— työvoimatoimistot,

— perheiden neuvonta-, ohjaus-, sovittelu- ja tukipalvelut,

— muut tuki-, tutkimus ja välityspalvelut.

2.9 *Ajoneuvojen ja muiden kulkuvälineiden huolto ja korjaus*

Yksityisajoneuvojen ja muiden yksityisten kulkuvälineiden huolto ja korjaus.

Tähän kuuluvat:

— varaosien ja lisävarusteiden asentaminen,

— pesu ja kiillotus,

— ohjauksen säätö, katsastus, konerikkopalvelut, öljynvaihto,

— rasvaus ja autonpesupalvelut,

— hinauspalvelut.

Tähän eivät kuulu palvelun osana käytetyt tarvikkeet: varaosat ja lisävarusteet (1.20); polttoaineet ja voiteluöljyt (1.21).

2.10 *Oikeudelliset palvelut ja kirjanpito*

Tähän kuuluvat:

— notaarin palvelut,

— lakimiehen palvelut,

— oikeudellinen neuvonanto ja muut yksityiset oikeudelliset palvelut,

— kirjanpitäjät,

— veroneuvojat,

— tilintarkastajat.

2.11 *Hautauspalvelut*

Kaikki henkilön kuoleman muistoksi vietettävään tilaisuuteen liittyvät palvelut. Sisältää ruumiin kuljetuksen hautapaikalle tai muistotilaisuuden viettämispaikalle.

2.12 *Lastenhoito*

Julkiset ja yksityiset päiväkodit ja muut lastenhoitopalvelut; myös kotona tarjottavat lastenhoitopalvelut, kuten avustaminen, lapsille annettavat tukipalvelut ja lastenhoito.

2.13 *Lemmikkieläinpalvelut*

Eläinlääkintäpalvelut ja muut lemmikkieläinpalvelut, esimerkiksi kennelit ja hoitolat.

Tähän eivät kuulu lemmikkieläimet ja niihin liittyvät tuotteet (1.23).

3. **Rahoituspalvelut**

Kuvaus/selite

3.1 *Rahoituspalvelut – maksutili ja maksupalvelut*

Tällä tarkoitetaan maksupalveluja ja maksutiliin, jolta rahat ovat helposti nostettavissa, liittyviä palveluja.

Tähän kuuluvat:

— maksutilin luotto-ominaisuus,

— maksutiliin liittyvä henkilökohtainen pankkiasiointi ja verkkopankki-, suorapankki- ja mobiilipankkipalvelut,

— pankkikortilla maksaminen,

— sähköiseen rahaan liittyvät maksupalvelut.

3.2 *Rahoituspalvelut – luotto (lukuun ottamatta kiinne-/asuntolainoja)*

Tällä tarkoitetaan rahan lainaukseen liittyviä palveluja; määrä, joka on maksettava tietyin ehdoin takaisin.

Tähän kuuluvat:

— lainat,

— maksaminen luottokortilla, jolloin varat otetaan maksupalvelun käyttäjän luottotililtä, myös jatkuvat luotot,

— vähittäismyyjien antamat luotot ja kauppojen tililuotot.

Tähän eivät kuulu maksutilin luotto-ominaisuus (3.1), kiinne-/asuntolainat (3.3).

3.3 *Rahoituspalvelut – kiinne-/asuntolainat*

Tällä tarkoitetaan palveluja, jotka liittyvät kiinteistöä tai maata koskevan omistusoikeuden siirtämiseen kuluttajalle rahan lainaamista vastaan.

3.4 *Rahoituspalvelut – säästöt*

Säästötiliin liittyvät palvelut. Tilille maksetaan korkoa, eivätkä rahat ole suoraan käytettävissä.

Tähän eivät kuulu sijoituksiin, eläkkeisiin ja vakuutuksiin liittyvät säästöohjelmat (3.6).

3.5 *Rahoituspalvelut – muut rahoituspalvelut*

Muut rahoituspalvelut, kuten kuluttajien väliset varainsiirrot ja valuutanvaihto.

3.6 *Sijoitukset, eläkkeet ja vakuutukset*

Osakkeisiin, arvopapereihin ja muihin sijoituskohteisiin, myös rahoitusinstrumentteihin ja sijoitustuotteisiin, kuten pankkien, sijoitusyhtiöiden ja muiden rahoituspalvelujen tarjoajien kautta tarjottuihin rahastoihin, tehtäviä sijoituksia koskevat palvelut.

Tähän kuuluvat:

— eläkerahastot,

— paketoidut sijoitustuotteet (mukaan luettuina pääasiassa sijoittamiseen tarkoitetut vakuutussopimukset, kuten sijoitussidonnaiset ja korkosidonnaiset henkivakuutussopimukset, lukuun ottamatta 3.11 kohdassa tarkoitettuja tuotteita),

— sijoitussalkun hoito ja omaisuudenhoitopalvelut,

— talletus- tai turvasäilöpalvelut,

— sijoitustuotteisiin ja johdannaisiin liittyvien toimeksiantojen toteuttaminen asiakkaan puolesta (”meklaripalvelut”),

— sijoituksiin, eläkkeisiin ja vakuutuksiin liittyvät verkkopankki-, suorapankki- ja mobiilipankkipalvelut,

— sijoitusneuvontaan ja talouden suunnitteluun liittyvät neuvontapalvelut.

Tähän eivät kuulu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2002/83/EY ([3]) soveltamisalaan kuuluvat henkivakuutustuotteet (3.11).

3.7 *Vahinkovakuutukset – koti- ja kiinteistövakuutukset*

Asumiseen liittyviä vahinkovakuutuksia koskevat palvelut. Useita riskejä kattavien moniturvavakuutusten palvelumaksut luokitellaan päävakuutuskohteen maksun perusteella, ellei palvelumaksuja ole mahdollista jakaa eri riskien välille.

Tähän kuuluvat omistamassaan asunnossa asuvien tai vuokralaisten maksamat palvelumaksut vakuutuksista, jotka vuokralainen tavallisesti ottaa tulipalon, räjähdyksen, myrskyn, muiden luonnonilmiöiden kuin myrskyn, varkauden, vesivahingon tms. varalta.

Tähän eivät kuulu omistamassaan asunnossa asuvien maksamat palvelumaksut vakuutuksista, jotka vuokranantaja tavanomaisesti ottaa, eivätkä liikenteeseen liittyvät vakuutukset (3.8).

3.8 *Vahinkovakuutukset – liikenteeseen liittyvät vakuutukset*

Tähän kuuluvat:

— sopimusperusteinen vakuutus yksityisajoneuvon, kuten maalla kulkevan ajoneuvon, veneen, laivan tai ilma-aluksen käyttämisestä,

— kaikki maalla kulkeville ajoneuvoille, veneille, laivoille tai ilma-aluksille aiheutuneet vahingot tai niiden katoaminen,

— kaikki edellä mainitsemattomille kuljetettaville tavaroille aiheutuneet vahingot tai niiden katoaminen.

3.9 *Vahinkovakuutukset – matkavakuutukset*

Tähän kuuluvat:

— matkaan liittyvät vakuutukset esimerkiksi lentojen viivästymisen ja peruuntumisen, matkatavaroiden katoamisen ja sairaanhoitokulujen varalta.

([3]) EYVL L 345, 19.12.2002, s. 1.

3.10 *Vahinkovakuutukset – sairaus- ja tapaturmavakuutukset sekä muut vastaavat*

Tähän kuuluvat:

— pysyvä sairausvakuutus,

— lisävakuutukset (tapaturmavakuutus, työkyvyttömyysvakuutus),

— luottovakuutus, takausvakuutus, tappiovakuutus, oikeuskuluvakuutus,

— muu vakuutus, jota ei ole lueteltu edellä tai kohdissa koti- ja kiinteistövakuutukset (3.7), liikenteeseen liittyvät vakuutukset (3.8), matkavakuutukset (3.9) ja henkivakuutukset (3.11).

3.11 *Henkivakuutukset*

Tähän luokkaan kuuluvat seuraavat sopimusperusteiset vakuutukset:

— henkivakuutukset (joka kattaa vakuutuksen tietyn eliniän saavuttamisen varalta, vakuutuksen vain kuoleman varalta, vakuutuksen tietyn eliniän saavuttamisen tai sitä aikaisemman kuoleman varalta, henkivakuutuksen vakuutusmaksujen palautuksineen – paitsi kun henkivakuutustuotteen päätarkoituksena on toimia sijoituksena).

Tähän eivät kuulu henkivakuutustuotteet, joiden päätarkoitus on toimia sijoituksena, kuten sijoitussidonnaiset ja korkosidonnaiset henkivakuutussopimukset (3.6).

4. **Postipalvelut ja sähköisen viestinnän palvelut**

Kuvaus/Selite

Tähän kuuluvat äänen, videokuvan ja tiedon siirto- ja lähetyspalvelut; tähän eivät kuulu televisiovastaanotinten ja matkapuhelinten kaltaiset kulutustavarat.

4.1 *Posti- ja kuriiripalvelut*

Kirjeiden, korttien ja pakettien jakelupalvelut, joita tarjoavat sekä postiyhtiöt että yksityisyritykset.

Tähän kuuluvat:

— kirjeet,

— postipaketit,

— pikakirjeet,

— kausijulkaisut,

— kotiosoitteeseen osoitetut mainokset,

— postimerkkien julkaisu ja myynti,

— faksipalvelut,

— kuriiripalvelut.

Tähän eivät kuulu postitoimistojen tarjoamat rahoituspalvelut (3).

4.2 *Lankapuhelinpalvelut*

Tähän kuuluvat:

— puhelinyhteys,

— puhelinlaitteiden asennus,

— puhelut yksityisestä liittymästä tai yleisöpuhelimesta (puhelinkioski, postitoimiston yleisöpuhelin tms.),

— radiopuhelin-, radiosähke- ja radioteleksipalvelut,

— palvelukokonaisuuden yhteydessä tarjotut lankapuhelinpalvelut.

Tähän eivät kuulu puhelinlaitteet (1.15), tietokoneiden faksi- ja puhelinvastaajatoiminnot (1.15), kiinteä internet-yhteys (4.4), vapaa-ajan palveluja tarjoavista liikkeistä, esimerkiksi hotelleista ja muista majoitusliikkeistä (6.1) sekä ravintoloista ja baareista (6.5), soitetut puhelut.

4.3 *Matkapuhelinpalvelut*

Tähän luokkaan kuuluvat matkapuhelin- ja satelliittipuhelinpalvelut.

Tähän kuuluvat:

— puhelinyhteys,

— liittymät,

— ääniviestipalvelu,

— verkkovierailupalvelut,

— tiedonsiirto matkapuhelimen välityksellä,

— tekstiviestit,

— multimediaviestit,

— palvelukokonaisuuden osana tarjotut matkapuhelinpalvelut.

Tähän eivät kuulu matkapuhelimet (1.15), soittoäänet (4.6), puhelinkortit (4.6) ja matkapuhelimen internetyhteys (4.4).

4.4 *Internetpalvelut*

Tähän kuuluvat:

— kiinteä internetyhteys,

— langaton internetyhteys (kannettavien tietokoneiden, muistikirjamikrojen, matkapuhelinten tai vastaavien laitteiden välityksellä käytettävä langaton internet),

— internetportaalit,

— muut internetpalvelut, esimerkiksi chattisivustot,

— uutispalvelut,

— verkkotunnuspalvelut,

— kertamaksupalvelut,

— sähköpostipalvelut,

— palvelukokonaisuuden osana tarjotut internetpalvelut.

Tähän eivät kuulu modeemit ja dekooderilaitteet (1.15).

4.5 *Televisiopalvelut*

Tähän luokkaan kuuluvat digitaaliset ja maanpäälliset televisioliittymät ja niihin liittyvät palvelut kaapelin, satelliitin tai muun vastaavan välityksellä.

Tähän kuuluvat:

— modeemin asennus,

— teräväpiirtotelevisio,

— tilausvideo,

— lapsilukko,

— televisiosisältö,

— mainonta/tv-mainokset,

— palvelukokonaisuuden osana tarjotut tv-palvelut.

Tähän eivät kuulu modeemit ja dekooderit (1.15).

4.6 *Muut viestintäpalvelut*

Tähän kuuluvat:

— puhelinkortit,

— IP-puhe,

— yleisöpuhelinpalvelut,

— lisämaksupalvelut,

— puhelimeen ladattavat palvelut (esimerkiksi soittoäänet, pelit),

— internetin puhelinpalvelut.

5. **Kuljetuspalvelut**

Kuvaus/selite

Tähän kuuluvat julkinen ja yksityinen liikenne ja niihin liittyvät palvelut.

5.1 *Raitiovaunu, linja-auto, metro ja maanalainen*

Henkilö-, ryhmä- ja matkatavarakuljetukset raitiovaunulla, linja-autolla, metrolla ja maanalaisella.

5.2 *Rautatiet*

Henkilö-, ryhmä- ja matkatavarakuljetukset junalla.

Tähän kuuluu yksityisajoneuvojen kuljetus.

5.3 *Lentoyhtiöt*

Henkilö-, ryhmä- ja matkatavarakuljetukset lentokoneella ja helikopterilla.

5.4 *Taksi*

Henkilö-, ryhmä- ja matkatavarakuljetukset taksilla tai vuokra-autolla, jossa on kuljettaja.

5.5 *Meri- tai jokikuljetus tai muu vesitse tapahtuva kuljetus*

Henkilö-, ryhmä- tai matkatavarakuljetukset laivalla, veneellä, lautalla, ilmatyynyaluksella ja kantosiipialuksella. Mukaan luetaan risteilyt ja yksityisajoneuvojen kuljetus vesitse.

5.6 *Liikenneinfrastruktuuriin liittyvät palvelut*

Tähän kuuluvat:

— pysäköintipalvelut ja pysäköintimaksut,

— käyttömaksut,

— rautatie-/linja-autoasemat,

— satamat,

— lentokentät,

— hiihtohissit,

— gondolihissit,

— kiskoköysiradat.

5.7 *Vuokrauspalvelut*

Tähän kuuluvat:

— autonvuokraus,

— moottoripyörän vuokraus,

— pakettiauton vuokraus,

— matkailuauton vuokraus,

— polkupyörän vuokraus,

— veneen vuokraus,

— autojen yhteiskäyttö,

— muut kuljetukseen liittyvät vuokrauspalvelut.

6. **Vapaa-ajan palvelut**

Kuvaus/selite

Tähän kuuluvat vapaa-aikaan ja kulttuuriin liittyvät tavarat ja palvelut.

6.1 *Hotellit ja muut majoitusliikkeet*

Majoituspalvelut ja muut palvelut (esimerkiksi ateriapalvelut), joita tarjoavat

— hotellit, asuntolat, motellit, majatalot ja aamiaismajoituspaikat,

— lomakylät ja lomakeskukset, leirintä- ja asuntovaunualueet, retkeilymajat ja eräkämpät,

— retkeilymajat,

— vuokrattavat loma-asunnot, lomamökit ja vastaavat.

Tähän kuuluvat myös kantajat sekä hotelleissa ja muissa majoitusliikkeissä soitetut puhelut.

6.2 *Valmismatkat*

Tähän kuuluvat järjestetyt valmismatkat, joihin sisältyy vähintään kaksi seuraavista: a) kuljetus, b) majoitus, c) matkailupalvelut, jotka eivät liity kuljetukseen tai majoitukseen ja joiden osuus valmismatkasta on huomattava.

6.3 *Matkatoimiston palvelut*

Matkatoimiston palvelut.

6.4 *Lomaosakkeet ja vastaavat*

Tähän kuuluvat:

— lomaosakepalvelut (myyjä tarjoaa oikeutta viettää tietty aika, esimerkiksi yksi tai useampi viikko, loma-asunnossa tiettyyn aikaan vuodesta vähintään kolmena vuonna),

— edelleenmyynti,

— vaihto,

— lomaosakkeisiin liittyvät tuottojärjestelmät,

— pitkäaikaiset lomasopimukset,

— (alennettuun hintaan tarjottavat) lomaklubipalvelut.

6.5 *Ravintolat ja baarit*

Ravintoloiden, kahviloiden, pitopalveluyritysten, lounasravintoloiden, baarien, pubien konditorioiden, ruokaloiden, yökerhojen, noutoravintoloiden ja ruokalähettien yms. tarjoamat ateriapalvelut (mukaan luettuina ateriat, välipalat, juomat ja virvokkeet), myös seuraavissa tiloissa tarjottavat ateriapalvelut:

— vapaa-ajan palveluja tai kulttuuri-, urheilu- tai viihdepalveluja tarjoavat tilat: teatterit, elokuvateatterit, urheilustadionit, uimahallit, urheilukeskukset, museot, taidegalleriat, yökerhot, tanssipaikat jne.,

— julkiset liikennevälineet (linja-autot, junat, laivat, lentokoneet jne.), jos ateriapalveluja tarjoaa erillinen elinkeinonharjoittaja,

— yksityiset tilat, kuten työmaa- ja toimistoruokalat sekä koulujen, yliopistojen ja muiden oppilaitosten ruokalat.

Tähän kuuluvat myös:

— ravintoloiden myymät lämpimät ruuat, jotka on tarkoitettu nautittavaksi ravintolan tilojen ulkopuolella,

— pitopalveluyritysten myymät lämpimät ruuat noudettuna tai asiakkaan kotiin toimitettuna.

Tähän kuuluvat myös juomarahat sekä ravintoloissa ja baareissa soitetut puhelut.

Tähän ei kuulu tupakka (1.8).

6.6 *Urheiluun ja vapaa-aikaan liittyvät palvelut*

Tähän kuuluvat:

— palvelut, joita tarjoavat urheilustadionit, raviradat, kilparadat, pyöräilystadionit yms.; jäähallit, uimahallit, golfkentät, voimistelusalit, kuntokeskukset, tenniskentät, squashkentät ja keilaradat; myös karusellit, keinut ja muut leikkikenttävarusteet; flipperit ja muut aikuisten pelit, lukuun ottamatta uhkapelejä; laskettelurinteet,

— urheiluun ja vapaa-aikaan liittyvien välineiden ja tarvikkeiden, kuten lentokoneiden, veneiden, hevosten, suksien ja retkeilyvarusteiden vuokraus,

— bridgen, shakin, aerobicin, tanssin musiikin, luistelun, hiihdon, uinnin ja muiden harrastusten yksityis- tai ryhmäopetus kouluajan ulkopuolella,

— eräoppaiden, matkaoppaiden yms. palvelut,

— purjehdukseen ja veneilyyn liittyvät neuvontapalvelut,

— lajikohtaisten jalkineiden (monot, jalkapallokengät, golfkengät, luistimet, rullaluistimet, piikkarit, nappulakengät yms.) vuokraus.

Tähän eivät kuulu erillisten ravintoloiden ja baarien tarjoamat ateriapalvelut ja muut palvelut (6.5).

6.7 *Kulttuuri- ja viihdepalvelut*

Tähän kuuluvat:

— elokuvateatterit, teatterit, oopperatalot, konserttitalot, musiikkisalit, sirkukset, ääni- ja valoesitykset,

— museot, kirjastot, taidegalleriat, näyttelyt,

— historialliset monumentit, kansallispuistot, eläintarhat ja kasvitieteelliset puutarhat, akvaariot, kulttuuriin liittyvien välineiden ja tarvikkeiden, kuten televisioiden, videokasettien yms. vuokraus,

— tivolit ja huvipuistot,

— urheilutapahtumat,

— lipunmyyntipalvelut,

— muusikkojen, klovnien ja muiden esiintyjien viihdepalvelut yksityistilaisuuksissa.

6.8 *Uhkapelit ja arpajaiset*

Uhkapeli on peli, jossa asetetaan panokseksi rahaa tai jotain materiaalisesti arvokasta ilman varmuutta pelin lopputuloksesta ja jossa pääasiallisena tarkoituksena on voittaa lisää rahaa tai muuta arvokasta.

Tähän kuuluvat:

— vedonlyöntipalvelut,

— arpajaiset,

— kasinot,

— internetin ja matkapuhelimen välityksellä pelattavat uhkapelit.

Muut uhkapelit.

6.9 *Muut vapaa-ajan palvelut*

7. **Energia ja vesi**

Kuvaus / termi ja selite

Tähän kuuluvat veteen, sähköön, kaasuun tai muuhun energialähteeseen liittyvät tavarat ja palvelut.

7.1 *Vesi*

Tähän kuuluvat:

— vesihuolto,

— oheiskulut, kuten mittarien vuokraus ja luku, pysyvät kustannukset yms.,

— jäteveden keruu ja käsittely.

Tähän eivät kuulu pulloissa tai säiliöissä myytävä juomavesi (1.6); kaukolämmön kuuma vesi ja höyry (7.4).

7.2 *Sähkö*

Tähän kuuluvat:

— sähköntoimitus,

— oheiskulut, kuten mittareiden vuokraus ja luku, pysyvät kustannukset yms.

7.3 *Kaasu*

Tällä tarkoitetaan säännellyn verkoston kautta toimitettua kaasua.

Tähän kuuluvat:

— kaupunkikaasu ja maakaasu,

— oheiskulut, kuten mittareiden vuokraus ja luku, säiliöt, pysyvät kustannukset yms.

7.4 *Muut energialähteet*

Tähän kuuluvat:

— kotitalouksien lämmitysöljy ja valaistukseen käytettävä öljy,

— kiinteät polttoaineet, muiden muassa hiili, puuhiili, koksi, briketit, polttopuu, hake, pelletti, turve ja vastaavat sekä jyvät,

— nestemäiset hiilivedyt (butaani, propaani yms.),

— kaukolämmön kuuma vesi ja höyry,

— kaukolämmitys- ja jäähdytys,

— maalämpö,

— sääntelemättömän verkoston kautta paikallisesti toimitettu maakaasu.

Mukaan luetaan oheiskulut, kuten mittareiden vuokraus ja luku, pysyvät kulut, jäähdytys- ja viilennystarkoituksiin käytetty jää.

Tähän eivät kuulu yksityisajoneuvojen ja muiden yksityisten kulkuvälineiden polttoaineet ja voiteluöljyt (1.21).

8. **Terveys**

Kuvaus / termi ja selite

Tähän kuuluvat terveydenhuoltoon liittyvät tavarat ja palvelut.

8.1 *Reseptilääkkeet*

Tähän kuluvat

— reseptillä hankittavat lääkkeet, joita ihmiset käyttävät sairaanhoitotarkoituksessa taudin parantamiseen, lieventämiseen, hoitoon tai ehkäisemiseen,

— reseptillä myytävät vaihtoehtoiset lääkkeet.

Tähän eivät kuulu eläinlääkintätuotteet (1.23); henkilökohtaisen hygienian hoitoon tarkoitetut tuotteet, kuten lääkesaippuat (1.25).

8.2 *Käsikauppalääkkeet*

Tähän kuuluvat:

— ilman reseptiä hankittavat lääkkeet, joita ihmiset käyttävät sairaanhoitotarkoituksessa esimerkiksi taudin parantamiseen, lieventämiseen, hoitoon tai ehkäisemiseen,

— ilman reseptiä myytävät vaihtoehtoiset lääkkeet.

8.3 *Potilaiden käyttämät lääkinnälliset laitteet ja muut apuvälineet*

Nämä laitteet ja apuvälineet on tarkoitettu korjaamaan tai lieventämään väliaikaisen tai pysyvän vamman vaikutuksia.

Tähän kuuluvat:

— näön apuvälineet, silmälasit ja piilolinssit,

— ortopediset jalkineet,

— terveydenhoitoon liittyvät asusteet, kuten tukisukkahousut,

— proteesit,

— kävelysauvat ja -kepit,

— kuulolaitteet,

— liikkumisen apuvälineet,

— sähkömopot, sähköpyörätuolit ja muut hoidollisin perustein käytettävät ajoneuvot,

— hissit,

— yksilölliset/ortopediset vuoteet,

— muut potilaiden käyttämät lääkinnälliset laitteet.

8.4 *Terveyspalvelut*

Tähän luokkaan kuuluvat yleis- ja erikoislääkärin palvelut; pääasiassa laitoksessa majoittuville potilaille hoitopalveluja tarjoavien sairaaloiden, synnytyslaitosten, hoitokotien ja parantoloiden palvelut; vanhuksia palvelevien laitosten palvelut, joissa lääketieteellinen seuranta on oleellinen osa toimintaa, ja majoittuville potilaille hoitopalveluja tarjoavien kuntoutuskeskusten palvelut sekä kuntoutus, jonka tavoitteena on pikemminkin potilaan hoito kuin pitkäaikaistuki.

Tähän kuuluvat:

— sairaaloissa, yksityisillä klinikoilla ja kuntoutuskeskuksissa tarjottavat terveyspalvelut,

— yleislääkärin tai erikoislääkärin vastaanotto,

— lääketieteellisiä analyysejä suorittavien laboratorioiden ja röntgenkuvauskeskusten palvelut,

— freelance-sairaanhoitajien ja -kätilöiden palvelut,

— freelance-periaatteella toimivien akupunktuurin harjoittajien, kiropraktikkojen, optikkojen, psykiatrien, psykologien, fysioterapeuttien, jalkahoitajien, osteopaattien, puheterapeuttien yms. palvelut,

— kuntoutus lääkärin lähetteellä,

— kuumat kylvyt ja merivesihoidot avohoidossa,

— sairaankuljetuspalvelut,

— hoitolaitteiden vuokraus,

— oikomishammaslääkärien palvelut,

— hammaslääkärien palvelut,

— optikkojen palvelut,

— plastiikkakirurgia.

Tähän eivät kuulu vanhainkotien, vammaisten laitosten ja ensisijaisesti pitkäaikaistukea tarjoavien kuntoutuskeskusten palvelut (8.5).

8.5 *Vanhainkodit ja kotihoito*

Palvelut kattavat laitoshoidon, kotiavun, päivätoiminnan ja kuntoutuksen. Luokkaan kuuluvat erityisesti kotitalouksien maksut seuraavista palveluista:

— vanhainkodit, vammaisten asuntolat, pikemminkin pitkäaikaistukea kuin sairaanhoitoa ja kuntoutusta tarjoavat kuntoutuskeskukset ja harjaantumiskoulut, joissa ensisijaisena tavoitteena on auttaa oppilaita selviytymään vamman aiheuttamista haitoista,

— vanhusten ja vammaisten kotona asumisen tukeminen (siivouspalvelut, ateriapalvelut, päivätoimintakeskukset, päivähoitopalvelut ja loma-ajan hoitopalvelut).

9. **Koulutus**

Kuvaus/selite

Tämä luokka kattaa ainoastaan koulutuspalvelut. Siihen eivät kuulu koulutarvikkeet, kuten kirjat ja paperitavara, eivätkä koulutuspalvelujen oheispalvelut, kuten terveydenhuolto, kuljetuspalvelut, ateriapalvelut ja majoituspalvelut.

Tähän sisältyvät radion ja television opetusohjelmat.

Tähän eivät sisälly erillisten ravintoloiden ja baarien tarjoamat ateriapalvelut ja muut palvelut (6.5); bridgen, shakin, aerobicin, tanssin, musiikin, luistelun, hiihdon, uinnin ja muiden harrastusten yksityis- tai ryhmäopetus kouluajan ulkopuolella (6.6).

9.1 *Oppilaitokset*

Tähän kuuluvat yleensä aikuisille suunnatut koulutusohjelmat, joissa ei ole pohjakoulutusta koskevia vaatimuksia, ennen kaikkea ammatillinen koulutus ja henkinen kehitys.

Tähän eivät kuulu harrastustoimintaan liittyvät kurssit, kuten yksityisten opettajien antamat urheilu- tai bridgetunnit (6.6).

9.2 *Kielikurssit, ajo-opetus ja muut yksityiset kurssit*

Tähän kuuluvat:

— vieraan kielen opetuspalvelut päiväkursseista monivuotisiin kursseihin,

— moottoriajoneuvoihin liittyvät ajo-opetuskurssit,

— muut yksityiset kurssit.

Tähän eivät kuulu urheiluun tai muihin vapaa-ajan harrastuksiin liittyvät kurssit (6.6).

10. **Muut tavarat ja palvelut**

Kuvaus/selite

10.1 *Muut tavarat ja palvelut*

Muut tavarat ja palvelut, joita ei ole luokiteltu muihin B jakson luokkiin.

C JAKSO

VALITUKSEN TAI TIEDUSTELUN TYYPPIÄ KOSKEVAT TIEDOT

Taso 1 vastaa esimerkiksi määritelmää ”Tavaroiden ja palvelujen laatu”.

Taso 2 vastaa esimerkiksi määritelmää ”Viallinen, aiheuttaa vahinkoa”.

1. **Tavaroiden ja palvelujen laatu**

1.1 *Viallinen, aiheuttaa vahinkoa*

Tavara on viallinen, ei toimi tai aiheutti vahinkoa tai palvelua ei tarjottu asianmukaisesti tai siitä aiheutui vahinkoa.

Tähän eivät kuulu terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät näkökohdat (C 10).

1.2 *Ei tilauksen mukainen*

Toimitettu tavara tai tarjottu palvelu ei vastaa muodoltaan tai ominaisuuksiltaan tilauksessa kuvattua tuotetta tai palvelua (tähän kuuluvat myös epätyydyttävä laatu ja väärennetyt tuotteet).

1.3 *Ei sovellu tiettyyn tarkoitukseen*

Toimitettu tavara tai tarjottu palvelu ei sovi siihen tarkoitukseen, johon kuluttaja sitä tarvitsi ja josta hän kertoi elinkeinonharjoittajalle sopimuksen tai kaupan teon yhteydessä.

2. **Tavarantoimitus/palveluntarjonta**

2.1 *Tavaraa ei toimitettu / palvelua ei tarjottu*

Tavaraa ei toimitettu / palvelua ei tarjottu kuluttajalle lainkaan. Elinkeinonharjoittaja laiminlöi tavaran toimittamisen tai palvelun tarjoamisen.

Mukaan luetaan tuotteen katoaminen, väärä toimitusosoite ja peruutus.

2.2 *Tavara toimitettiin / palvelu suoritettiin vain osittain*

Tavaran toimitus ei ollut täydellinen, koska osia puuttui, tai palvelu suoritettiin vain osittain.

2.3 *Viivästyminen*

Tavaraa ei toimitettu / palvelua ei tarjottu asianmukaisen ajan kuluessa (odotettu tai sovittu aika).

2.4 *Tavaraa/palvelua ei mahdollista saada*

Kuluttajalla ei ole mahdollisuutta saada elinkeinonharjoittajan tavaraa tai palvelua taikka osa tavaroista tai palvelusta ei ole tai ei ole enää kuluttajan saatavilla. Esimerkiksi internet- ja puhelinyhteys, kaasu tai sähkö taikka paikallisessa liikkeessä myynnissä olleen tuotteen tuotannon lopettaminen.

Tähän eivät kuulu tavarat tai palvelut, jotka elinkeinonharjoittajan on lain mukaan toimitettava tai tarjottava ja joita ei toimiteta tai tarjota (C 2.1). Myytävänä olevat tavarat tai palvelut, joita elinkeinonharjoittaja kieltäytyy myymästä tai tarjoamasta kuluttajalle (C 2.5).

2.5 *Tavaran tai palvelun myymisestä/tarjoamisesta kieltäytyminen*

Kieltäydytään myymästä tai tarjoamasta kuluttajalle myytävänä olevaa tuotetta tai palvelua.

2.6 *Tavaran toimituksen tai palvelun tarjoamisen keskeyttäminen ilmoittamatta asiasta etukäteen*

Tavaran toimitus tai palvelun tarjoaminen keskeytetään odottamatta.

2.7 *Aukioloajat*

Tällä tarkoitetaan tapauksia, joissa aukioloajat rajoittavat kuluttajan tilaisuutta ottaa yhteyttä elinkeinonharjoittajaan.

2.8 *Asiakaspalvelu*

Kuluttaja ei ole tyytyväinen elinkeinonharjoittajan antamaan asiakaspalveluun tavaran myynnin yhteydessä myyntihetkeen asti / palvelun oston yhteydessä palvelun tarjoamishetkeen asti.

Mukaan luetaan pitkä jono.

2.9 *Myynnin jälkeinen asiakaspalvelu*

Kuluttaja ei ole tyytyväinen hänelle tarjottuun asiakaspalveluun tavaran tai palvelun oston jälkeen viestinnän tai prosessin kannalta.

Mukaan luetaan myös vaikeudet päästä läpi puhelinpalveluun ja palvelun kalleus.

2.10 *Muut tavaroiden toimitukseen / palvelujen tarjoamiseen liittyvät näkökohdat*

3. **Hinta/maksu**

3.1 *Hinnan/maksun muuttuminen*

Hintaan tai maksuun tehdyt muutokset.

3.2 *Hintasyrjintä*

Hinnoittelustrategia, jossa asiakkailta veloitetaan eri hintoja samasta tavarasta tai palvelusta.

Tähän eivät kuulu virheellisiin tai harhaanjohtaviin hinta-/pakkausmerkintöihin liittyvät näkökohdat (C 7.2).

3.3 *Hintojen läpinäkyvyys (epäselvä, monimutkainen)*

Tieto hinnan muodostumisesta – mitkä osat tai palvelut kuuluvat hintaan, mitkä eivät – on esitetty epäselvästi tai monimutkaisesti. Tähän luokkaan kuuluvat lisämaksut, kuten maksun viivästymisestä perittävä lisämaksu, sakko, hallintomaksu, toimitusmaksu jne.

Tähän eivät kuulu virheellisiin tai harhaanjohtaviin hinta-/pakkausmerkintöihin liittyvät näkökohdat (C 7.2).

3.4 *Muut hintaan/maksuun liittyvät näkökohdat*

Tähän eivät kuulu virheellisiin tai harhaanjohtaviin hinta-/pakkausmerkintöihin liittyvät näkökohdat (C 7.2).

4. **Laskutus ja saatavien perintä**

4.1 *Virheellinen lasku*

Virheellinen lasku esimerkiksi silloin, kun laskuun sisältyvissä tiedoissa, kuten tilinumerossa, tavaran tai palvelun nimessä tai veloitettavassa summassa, on virhe. Tähän kuuluu kaksoislaskutus.

4.2 *Epäselvä lasku*

Lasku ei ole ymmärrettävä; siitä ei käy selkeästi ilmi, mistä tavarasta tai palvelusta laskutetaan tai mistä kokonaissumma muodostuu.

4.3 *Laskua ei anneta tai laskun/kuukausi-ilmoituksen saanti on vaikeaa*

Laskua ei ole lähetetty kuluttajalle tai kuluttaja ei pysty saamaan laskua tai kuukausi-ilmoitusta esimerkiksi internetissä.

4.4 *Aiheeton laskutus*

Sellaisista tavaroista tai palveluista laskuttaminen, joita ei ole ostettu.

4.5 *Saatavien perintä*

Tällä tarkoitetaan tapauksia, joissa elinkeinonharjoittaja perii maksamatta olevat laskutetut summat.

4.6 *Muut laskutukseen ja saatavien perintään liittyvät näkökohdat*

5. **Takuu / lakimääräinen takuu ja kaupallinen takuu**

5.1 *Takuuta / lakimääräistä takuuta ei ole noudatettu*

Elinkeinonharjoittaja ei täytä takuuseen / lakimääräiseen takuuseen (eli laissa säädettyihin kuluttajan oikeuksiin) liittyviä velvoitteitaan.

5.2 *Kaupallista takuuta ei ole noudatettu*

Elinkeinonharjoittaja ei täytä omaan kaupalliseen takuuseensa liittyviä velvoitteitaan.

6. **Korvaus**

6.1 *Korvauksen hakeminen hankalaa*

Kuluttajan on vaikea saada tietoa siitä, mihin voi valittaa ja mistä vaatia korvausta (esimerkiksi ei puhelinnumeroa, ei sähköpostiosoitetta tai kaikki puhelinlinjat varattuja).

6.2 *Ei korvausta*

Tavanomaisten lakimääräisten takuiden ja kaupallisten takuiden ohella kuluttajalla ei ole mahdollista saada korvausta.

Kuluttaja ei saa korvausta esimerkiksi tappioista, vahingoista tai vammoista.

6.3 *Osittainen tai epäasianmukainen korvaus*

Kuluttaja ei saa täysimääräistä korvausta odotustensa mukaisesti esimerkiksi tappioista, vahingoista tai vammoista.

6.4 *Korvauksen viivästyminen*

Asiaa ei korvata asianmukaisen ajan kuluessa (odotetussa tai sovitussa ajassa).

6.5 *Muut korvaukseen liittyvät näkökohdat*

7. **Sopimattomat kaupalliset menettelyt**

7.1 *Harhaanjohtavat sopimusehdot*

Sopimusehtoja koskevat tiedot ovat harhaanjohtavia, jos ne saavat tai todennäköisesti saavat kuluttajan tekemään kaupallisen päätöksen, jota tämä ei olisi muuten tehnyt, koska tiedot ovat virheellisiä ja näin totuuden vastaisia tai jos ne voivat millään tavoin, yleinen esitystapa mukaan luettuna, harhauttaa tai todennäköisesti harhauttaa keskivertokuluttajaa, vaikka tieto olisikin virheetöntä.

7.2 *Virheelliset tai harhaanjohtavat hinta- ja pakkausmerkinnät*

Pakkauksessa, hintaluettelossa tai muualla ilmoitettu hinta ei vastaa täysin tai kokonaan lopullista hintaa (piilotetut maksut) tai on ilmoitettu väärin.

Tähän kuuluvat myös muut pakkausmerkinnät (tuotteen nimi, valmistaja, viimeinen käyttöpäivä (tarvittaessa), varoitukset yms.), merkinnän muoto, sijoittaminen jne.

Tähän eivät kuulu hintaan/maksuun (C 3), laskutukseen ja saatavien perintään (C 4), terveys- ja turvallisuusmerkintöihin (C 10.2) liittyvät näkökohdat.

7.3 *Harhaanjohtava mainonta*

Mainonta on harhaanjohtavaa, jos se sisältää virheellistä tietoa ja on siten totuuden vastaista; jos siinä jätetään mainitsematta olennaisia tietoja, joita keskivertokuluttaja tarvitsee päätöksen tekemiseen, tai jos siinä millään tavoin, yleinen esitystapa mukaan luettuna, harhautetaan tai todennäköisesti harhautetaan keskivertokuluttajaa, vaikka tieto olisikin virheetöntä, ja jos se saa tai todennäköisesti saa kuluttajan tekemään kaupallisen ratkaisun, jota hän ei muuten olisi tehnyt.

7.4 *Tilaamaton mainonta*

Tällä tarkoitetaan tilaamatonta yhteydenottoa, jonka tarkoituksena on suoramarkkinointi, joko ilman kuluttajan suostumusta tai sellaiselle kuluttajalle, joka ei halua tällaisia yhteydenottoja.

7.5 *Tilaamaton tavara tai palvelu*

Tällä tarkoitetaan pyytämättä toimitettuja tavaroita tai tarjottuja palveluja.

7.6 *Aggressiiviset myyntimenettelyt*

Menettelyä pidetään aggressiivisena, jos se heikentää keskivertokuluttajan valinnanvapautta tai käyttäytymistä merkittävästi. Tällä tarkoitetaan kaupallista menettelyä, jossa käytetään häirintää, pakottamista – myös fyysistä voimankäyttöä – tai sopimatonta vaikuttamista. Sopimattomalla vaikuttamisella tarkoitetaan valta-aseman käyttämistä suhteessa kuluttajaan painostamistarkoituksessa, ilman että välttämättä käytettäisiin tai uhattaisiin käyttää fyysistä voimaa, tavalla, joka merkittävästi rajoittaa kuluttajan kykyä tehdä perusteltu ratkaisu.

7.7 *Vilpilliset menettelyt*

Petos on rikos, jossa toista harhautetaan tahallaan vahingon aiheuttamiseksi – tavallisesti tavoitteena on saada omaisuutta tai palvelua epäoikeudenmukaisesti.

7.8 *Muut sopimattomat kaupalliset menettelyt*

Tähän luokkaan kuuluvat muut sopimattomat kaupalliset menettelyt, kuten kauppaa edeltävä harhaanjohtava tai virheellinen neuvonta.

8. **Sopimukset ja myynti**

8.1 *Kohtuuttomat sopimusehdot / muutokset sopimusehtoihin*

Sopimusehtoa, josta ei ole erikseen neuvoteltu, pidetään kohtuuttomana, jos se hyvän tavan vastaisesti aiheuttaa kuluttajan vahingoksi huomattavan epätasapainon osapuolten sopimuksesta johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien välille.

Muutosta sopimusehtoihin pidetään kohtuuttomana, jos myyjä muuttaa yksipuolisesti sopimusehtoja ja aiheuttaa kuluttajan vahingoksi huomattavan epätasapainon osapuolten sopimuksesta johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien välille.

Tähän eivät kuulu harhaanjohtavat sopimusehdot (C 7.1).

8.2 *Tiedonpuute*

Kuluttaja ei saa sopimuksessa vaadittuja tietoja (esimerkiksi tietoa elinkeinonharjoittajasta, tuotteen pääpiirteistä, myynnistä, toimituskuluista).

8.3 *Tilausvahvistus (ei saatu / virheellinen)*

Kuluttaja ei saa tilausvahvistusta tai saa virheellisen tilausvahvistuksen.

8.4 *Harkinta-aika/perumisoikeus*

Elinkeinonharjoittaja ei noudata kuluttajan oikeutta perua sopimus tai oikeutta harkita kauppaa tietyn harkinta-ajan ajan (mahdollista tietyissä olosuhteissa).

8.5 *Maksut (esimerkiksi ennakkomaksut ja osamaksut)*

Maksamiseen liittyvät näkökohdat sopimuksessa esitetyllä tavalla. Esimerkiksi ennakkomaksut ja maksun suorittaminen myyjälle tietyssä aikataulussa (osamaksut).

8.6 *Sopimuksen peruminen*

Sopimuksen lopettamiseen tai perumiseen liittyvät näkökohdat. Sopimuksen peruminen tarkoittaa sopimuksen päättämistä harkinta-ajan päättymisen jälkeen.

8.7 *Sopimuksen vähimmäiskesto*

Tällä tarkoitetaan aikaväliä, jona tilausta ei voida perua ja jota kuluttaja pitää liian pitkänä.

8.8 *Muut sopimuksiin ja myyntiin liittyvät näkökohdat*

9. **Tavarantoimittajan tai palveluntarjoajan vaihtaminen**

9.1 *Tavarantoimittajan tai palveluntarjoajan vaihtaminen*

Tavarantoimittajan tai palveluntarjoajan vaihtamiseen liittyvät näkökohdat.

10. **Turvallisuus – kattaa sekä tavarat (myös elintarvikkeet) että palvelut**

10.1 *Tuoteturva – kattaa sekä tavarat (myös elintarvikkeet) että palvelut*

Tuoteturva kattaa kaikki tuotteet, jotka tavanomaisissa tai kohtuudella ennakoitavissa käyttöolosuhteissa (käyttöikä ja tarvittaessa käyttöönotto, asennus ja huoltotarpeet huomioon ottaen) täyttävät sitä koskevat lainsäädännön vaatimukset eivätkä aiheuta lainkaan vaaraa tai aiheuttavat tuotteen käyttöön nähden sellaista mahdollisimman vähäistä vaaraa, jota voidaan pitää hyväksyttävänä ja joka takaa korkean suojelun tason ihmisten turvallisuuden ja terveyden osalta, kun otetaan erityisesti huomioon seuraavat seikat:

— lainsäädännössä asetetut turvallisuusvaatimukset,

— tuotteen ominaisuudet mukaan lukien sen koostumus,

— sen vaikutus muihin tuotteisiin, jos on kohtuullisen todennäköistä, että sitä käytetään yhdessä muiden tuotteiden kanssa,

— kuluttajaryhmät, joille tuotteen käyttö voi aiheuttaa vaaraa, erityisesti lapset ja ikääntyneet.

10.2 *Pakkaus, merkinnät ja ohjeet – kattaa sekä tavarat (myös elintarvikkeet) että palvelut*

Merkinnöillä pyritään varmistamaan, että kuluttajat saavat tuotteen sisällöstä ja koostumuksesta kaiken mahdollisen tiedon voidakseen suojata terveyttään ja turvallisuuttaan. Tähän kuuluvat lisätiedot, joita voidaan antaa terveyteen ja turvallisuuteen liittyvistä tuotteiden erityisominaisuuksista, kuten tuotantomenetelmästä. Merkinnöissä on ilmoitettava esimerkiksi vaarallisia aineita sisältävästä pakkauksesta tai sopimattomuudesta lapsille (tukehtumisvaara tms.). Eräiden muidenkin tuotteiden kuin elintarvikkeiden merkinnöissä on annettava erityistietoja, jotta taataan niiden käyttöturvallisuus ja annetaan kuluttajalle todellinen valinnanmahdollisuus.

11. **Yksityisyys ja tietosuoja**

11.1 *Tietosuoja*

Tähän kuuluvat kuluttajan omistamien tietojen tuhoaminen, paljastaminen tai varkaus, esimerkiksi kovalevyn tietojen kopiointi tavanomaisen huollon aikana. Jos asiaan liittyy henkilötietoja, valituksen tyyppi on ”yksityisyys”.

Valitukset kuuluvat tähän tyyppiin, jos henkilötiedot (tunnistettavaan tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyvät tiedot) ovat vaarassa tai niitä ei käsitellä tietosuojaa koskevan kansallisen lainsäädännön mukaisesti. Organisaatioilla on velvollisuus käsitellä henkilötietoja asianmukaisesti ja laillisesti, perusteltua ja nimenomaisesti määriteltyä tarkoitusta varten, eikä niitä saa käsitellä myöhemmin näiden tarkoitusten kanssa yhteensopimattomalla tavalla. Tietojen on oltava asianmukaisia ja olennaisia, eivätkä ne saa olla liian laajoja suhteessa tarkoituksiin, joita varten ne on kerätty ja/tai joita varten niitä myöhemmin käsitellään. Rekisterinpitäjän on toteutettava asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet suojatakseen henkilötiedot tahattomalta tai laittomalta tuhoamiselta, vahingossa tapahtuvalta häviämiseltä taikka muuttamiselta tai luvattomalta luovuttamiselta tai pääsyltä.

11.2 *Yksityisyys*

Valitukset ovat tätä tyyppiä, jos yksilön oikeus yksityisyyteen on vaarassa tai sitä ei kunnioiteta. Esimerkiksi yksilön oikeutta kirjesalaisuuteen ei kunnioiteta tai yksilön käyttäytymistä seurataan ilman asianmukaista laillista syytä esimerkiksi verkko-ostosten yhteydessä.

11.3 *Muut yksityisyyteen ja tietosuojaan liittyvät näkökohdat*

12. **Muut näkökohdat**

Muut näkökohdat, jotka eivät sisälly C jakson muihin luokkiin. Esimerkiksi valitukset, jotka koskevat syrjintää kuluttajakaupassa; kuluttajakauppaan liittyviä ympäristövastuuta ja sosiaalista vastuuta koskevia näkökohtia tai hyvän maun ja hyvien tapojen vastaisia taikka loukkaavia audiovisuaalisia palveluja ([4]).

([4]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2010/13/EU, annettu 10 päivänä maaliskuuta 2010, audiovisuaalisten mediapalvelujen tarjoamista koskevien jäsenvaltioiden tiettyjen lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten yhteensovittamisesta (audiovisuaalisia mediapalveluja koskeva direktiivi). EUVL L 95, 15.4.2010, s. 1.