II

(Actos não legislativos)

RECOMENDAÇÕES

RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO

de 12 de Maio de 2010

relativa à utilização de uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar queixas e pedidos de informação dos consumidores

(2010/304/UE)

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e, nomeadamente, o seu artigo 292.º,

Considerando o seguinte:

(1) O Conselho Europeu nas suas conclusões da Presidência de 14 de Dezembro de 2007 acolheu positivamente a revisão de mercado único, que defende a definição de políticas e de legislação ao nível da União para que se alcance uma melhor compreensão dos resultados do mercado para os consumidores no mercado interno através da evolução de ferramentas e de indicadores, como as queixas dos consumidores.

(2) O Parlamento Europeu na sua resolução de 18 de Novembro de 2008 sobre o painel de avaliação dos mercados de consumo instou a Comissão e os Estados-Membros a laborarem no sentido de uma harmonização dos sistemas de classificação das queixas utilizados pelas autoridades competentes e pelos serviços pertinentes em matéria de assistência aos consumidores nos Estados-Membros e a estabelecerem uma base de dados à escala europeia sobre as queixas dos consumidores. Na sua resolução de 9 de Março de 2010 sobre a defesa dos consumidores, o Parlamento Europeu convidou todos os organismos que recebem queixas a adoptarem uma metodologia uniforme para classificar e comunicar as queixas dos consumidores, como proposto pela Comissão.

(3) A Comunicação da Comissão, de 13 de Março de 2007, «Estratégia comunitária em matéria de Política dos Consumidores para 2007-2013 — Responsabilizar o consumidor, melhorar o seu bem estar e protegê-lo de forma eficaz» (regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor) [1], definiu como uma das suas prioridades uma melhor monitorização do mercado de consumidores e das políticas nacionais dos consumidores, incluindo a criação de uma ferramenta para monitorizar as queixas dos consumidores.

(4) Nos termos do artigo 16.º do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor [2], os Estados-Membros devem desenvolver, em cooperação com a Comissão, um quadro comum para a classificação das queixas dos consumidores. Com esse objectivo, é conveniente introduzir uma metodologia harmonizada, a utilizar pelos organismos responsáveis pelo tratamento de queixas na União, para classificar e comunicar à Comissão queixas de consumidores. Para uma melhor monitorização do funcionamento do mercado, é conveniente alargar essa metodologia aos pedidos de informação dos consumidores,

ADOPTOU A PRESENTE RECOMENDAÇÃO:

1. Os organismos responsáveis pelo tratamento de queixas, em especial as autoridades nacionais competentes em matéria de protecção dos consumidores, as organizações de consumidores, as entidades reguladoras, os sistemas alternativos de resolução de litígios, as comissões competentes no âmbito dos litígios de consumo, os provedores independentes instituídos por autoridades governamentais, os serviços de mediação independentes criados por comerciantes e organismos de auto-regulação da indústria devem aplicar a presente recomendação em conformidade com n.ºs 2 a 9, vinculados por obrigações de confidencialidade, no que diz respeito a toda a publicidade comercial dirigida aos consumidores e aos contratos de venda de bens e de prestação de serviços celebrados entre comerciantes e consumidores.

2. Para efeitos da presente recomendação entende-se por:

   a) «Consumidor», uma pessoa singular que actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

[1] COM(2007) 99 final.

[2] JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

b) «Queixa do consumidor», a declaração de insatisfação relativa a um determinado comerciante, apresentada por um consumidor a um organismo responsável pelo tratamento de queixas, no que se refere à promoção, venda ou fornecimento de um bem ou serviço, à sua utilização ou ao funcionamento do serviço pós-venda;

c) «Pedido de informação do consumidor», pedido de informação ou de aconselhamento, que não seja uma queixa, apresentado por um consumidor a um organismo responsável pelo tratamento das queixas, no que se refere à promoção, venda ou fornecimento de um bem ou serviço, à sua utilização ou ao funcionamento do serviço de pós-venda;

d) «Comerciante», qualquer pessoa singular ou colectiva que, em relação à promoção, venda ou fornecimento de um bem ou serviço, actue no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional e todo aquele que actue em nome ou por conta de um comerciante;

e) «Organismo responsável pelo tratamento das queixas», qualquer organismo responsável pela recolha das queixas dos consumidores, por tentar resolver essas queixas e pela prestação de aconselhamento ou de informação a consumidores em resposta a queixas ou pedidos de informação, que seja um terceiro heterocompositivo a uma queixa ou um pedido de informação apresentados por um consumidor em relação a um comerciante; não inclui os mecanismos de tratamento de queixas de consumidores a cargo de comerciantes que visem responder directamente a pedidos de informação e a queixas do consumidor nem mecanismos que prestem serviços de tratamento de queixas explorados por um comerciante ou em nome dele.

3. Os organismos responsáveis pelo tratamento de queixas devem proceder à recolha e registo de, pelo menos, os seguintes dados recomendados:

a) As informações de carácter geral a seguir apresentadas em conformidade com os campos de dados definidos na subsecção I da secção A do anexo relativo às queixas:

i) país do consumidor;

ii) país do comerciante;

iii) designação do organismo responsável pelo tratamento das queixas;

iv) motivo do contacto do consumidor, distinguindo-se entre queixas e pedidos de informação;

v) data da recepção da queixa ou do pedido de informação;

vi) método de venda, com exclusão das subcategorias 61.1 a 61.15;

b) informação sectorial em conformidade com a secção B do anexo, pelo menos a nível 2 para queixas;

c) tipo de informação sobre a queixa em conformidade com a secção C do anexo, pelo menos a nível 1 para queixas.

4. Os organismos responsáveis pelo tratamento de queixas são incentivados a recolher e a registar os seguintes dados complementares:

a) informação sobre o método de venda, subcategorias 61.1 a 61.15 em conformidade com a secção A, subsecção I, do anexo relativo às queixas;

b) as informações de carácter geral a seguir apresentadas em conformidade com os campos de dados definidos na secção A, subsecção I, do anexo relativo às queixas:

i) método publicitário;

ii) meios de pagamento;

iii) nome do comerciante;

iv) valor da transacção;

v) valor do prejuízo sofrido pelo consumidor;

c) tipo de informação sobre a queixa em conformidade com a secção C do anexo, ao nível 2 para queixas;

d) informação relativa aos pedidos de informação.

5. Os organismos responsáveis pelo tratamento de queixas podem recolher informação adicional que é desagregada além dos níveis referidos nos n.os 3 e 4, desde que tal seja coerente com os campos de dados que figuram nos n.os supramencionados.

6. Os organismos responsáveis pelo tratamento de queixas devem comunicar anualmente à Comissão todos os dados referidos no n.º 3. Os dados devem ser comunicados o mais rapidamente possível, depois da data do termo de cada ano civil.

7. Os organismos responsáveis pelo tratamento de queixas são incentivados a comunicar anualmente à Comissão todos os dados do n.º 4, com excepção dos dados constantes do n.º 4, alínea b), subalínea iii), relativos ao «nome do comerciante». Os dados devem ser comunicados o mais rapidamente possível, depois da data do termo de cada ano civil.

8. Os organismos responsáveis pelo tratamento de queixas devem comunicar os dados constantes dos n.os 6 e 7, de modo a que possam ser identificados separadamente os dados apresentados para cada queixa individual, para que a Comissão agregue e publique os dados provenientes de vários organismos responsáveis pelo tratamento de queixas, podendo, assim, proceder-se a comparações entre todos os campos de dados abrangidos pela presente recomendação.

9. Se estiver em causa o tratamento de dados pessoais, este tem de ser feito em conformidade com a legislação nacional que transpõe a Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ([3]) ou com o Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de Dezembro de 2000, relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos comunitários e à livre circulação desses dados ([4]), se aplicáveis. Deve aplicar-se o princípio da minimização dos dados, ou seja, só devem ser tratados os dados estritamente necessários para comunicação das queixas e dos pedidos de informação dos consumidores (n.º 1). Sempre que possível os dados pessoais das queixas e dos pedidos de informação dos consumidores devem ser anónimos.

Feito em Bruxelas, em 12 de Maio de 2010.

Pela Comissão
John DALLI
Membro da Comissão

([3]) JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.
([4]) JO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

ANEXO

SECÇÃO A

INFORMAÇÕES DE CARÁCTER GERAL

Subsecção I, dados e campos recomendados

1. **País do consumidor**

País onde o consumidor reside:

11 Bélgica	22 Chipre	33 Eslovénia
12 Bulgária	23 Letónia	34 Eslováquia
13 República Checa	24 Lituânia	35 Finlândia
14 Dinamarca	25 Luxemburgo	36 Suécia
15 Alemanha	26 Hungria	37 Reino Unido
16 Estónia	27 Malta	38 Islândia
17 Irlanda	28 Países Baixos	39 Liechtenstein
18 Grécia	29 Áustria	40 Noruega
19 Espanha	30 Polónia	41 Suíça
20 França	31 Portugal	42 Outro
21 Itália	32 Roménia	43 Não sabe

2. **País do comerciante** [1]

País onde o comerciante está estabelecido:

11 Bélgica	23 Letónia	34 Eslováquia
12 Bulgária	24 Lituânia	35 Finlândia
13 República Checa	25 Luxemburgo	36 Suécia
14 Dinamarca	26 Hungria	37 Reino Unido
15 Alemanha	27 Malta	38 Islândia
16 Estónia	28 Países Baixos	39 Liechtenstein
17 Irlanda	29 Áustria	40 Noruega
18 Grécia	30 Polónia	41 Suíça
19 Espanha	31 Portugal	42 Outro
20 França	32 Roménia	43 Não sabe
21 Itália	33 Eslovénia	44 Não se aplica
22 Chipre		

3. **Designação do organismo responsável pelo tratamento das queixas**

31 Texto livre

4. **Razão que motiva o contacto do consumidor**

41 Queixa	42 Pedido de informação

5. **Data do contacto efectuado pelo consumidor**

Data na qual a queixa ou o pedido de informação foi registado pela primeira vez pelo organismo responsável pelo tratamento das queixas:

51 AAAA-MM-DD

[1] No caso de transporte aéreo, nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1), o país relevante é o Estado-Membro competente para incidentes relacionados com todos os voos de aeroportos situados no seu território e para qualquer voo de transportadoras aéreas comunitárias de um país terceiro com destino a um aeroporto situado nesse território.

6. **Método de venda**

Este é o método de venda utilizado para realizar a transacção:

61 Face a face. Estabelecimentos onde a transacção teve lugar, incluindo lojas:

61.1 Supermercado, hipermercado

61.2 Armazém de revenda

61.3 Grandes armazéns

61.4 Cadeia de armazéns de venda a retalho

61.5 Armazém de venda a retalho

61.6 Pequena loja, pequeno armazém

61.7 Vendedor de verduras, loja de funcionamento nocturno

61.8 Mercado de rua, loja de exploração agrícola

61.9 Estação de serviço

61.10 Escritório (inclui bancos e outras instituições financeiras)

61.11 Agência de viagens

61.12 Hospital, clínica, consultório médico

61.13 Escola

61.14 Estabelecimentos desportivos e de lazer

61.15 Outro tipo de instalações

62 Vendas à distância (por exemplo por telefone, por via postal), salvo comércio electrónico e móvel e leilões na Internet

63 Comércio electrónico, salvo comércio e móvel e leilões na Internet

64 Comércio móvel

65 Mercado, feira comercial

66 Leilões

67 Leilões da Internet

68 Vendas realizadas fora de estabelecimentos comerciais (fora do estabelecimento)

69 Outros métodos de venda

70 Não sei

71 Não se aplica

Subsecção II, Dados e campos complementares

7. **Método publicitário**

Método utilizado para anunciar o bem ou serviço ao consumidor:

71 Face a face

72 Chamada telefónica

73 Mensagem de texto

74 Audiovisual (TV, etc.)

75 Material impresso (jornal, brochura, prospecto, etc.)

76 Internet (sítio *Web*)

77 Correio electrónico

78 Rádio

79 Publicidade de exterior (publicidade fixada, por exemplo em painéis ou publicidade móvel, por exemplo em veículos)

80 Outro

81 Não sabe

82 Não se aplica

8. **Meios de pagamento**

Meios através dos quais o pagamento foi executado para realizar a transacção:

81 Dinheiro (numerário)

82 Cartão de débito

83 Cartão de crédito

84 Cheque em papel, vales (*vouchers*) em papel e cheques de viagem em papel

85 Transferência bancária

86 Débito directo

87 Moeda electrónica

88 Envio de fundos

89 Cartões pré-pagos

90 Pagamentos móveis (por exemplo SMS)

91 Outro

92 Não sabe

93 Não se aplica

9. **Nome do comerciante**

Nome do comerciante associado à queixa do consumidor:

91 Texto livre 92 Não sabe

10. **Moeda**

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 Outra
106 HUF	112 GBP	118 Não se aplica

11. **Valor da transacção**

Quando aplicável, corresponde ao montante pago pelo consumidor pelo bem ou serviço:

111 Montante (deve ser registado em números inteiros, com duas casas decimais, por exemplo 10,50)

112 Não sabe

113 Não se aplica

12. **Valor do prejuízo sofrido pelo consumidor**

Quando aplicável, o prejuízo monetário indicativo declarado pelo consumidor:

121 Montante (deve ser registado em números inteiros, com duas casas decimais, por exemplo 10,50)

122 Não sabe

123 Não se aplica

SECÇÃO B

INFORMAÇÃO SECTORIAL [2]

O nível 1 corresponde, por exemplo, a 1 «Bens de Consumo», 2 «Serviços Gerais aos Consumidores».

O nível 2 corresponde, por exemplo, a 1.1 «Alimentos - Frutas e produtos hortícolas» e 1.2 «Alimentos — Carne».

O nível 3 descreve detalhadamente o que está incluído no nível 2, por exemplo, «fruta fresca, refrigerada ou congelada».

1. **Bens de consumo**

Descrição/definição explicativa

1.1. *Alimentos — Frutas e produtos hortícolas*

Frutas

— fruta fresca, refrigerada ou congelada,

— frutas secas, cascas de frutas, caroços de frutas, nozes e sementes comestíveis,

— frutas em conserva e produtos à base de frutas em conserva.

Exclui: doces de fruta, doces de citrinos, compotas, geleias, purés e pastas de fruta (1.5); partes de plantas conservadas em açúcar (1.5); sumos de fruta e xaropes de fruta (1.6).

Produtos hortícolas

— produtos hortícolas frescos, refrigerados, congelados ou secos, cultivados pelas folhas (espargos, brócolos, couve-flor, endívias, funcho, espinafres, etc.), pelo fruto (beringelas, pepinos, courgettes, pimentos, abóboras, tomates, etc.) e pelas raízes (beterraba, cenouras, cebolas, cherívia, rabanetes, nabos, etc.),

— batata fresca ou congelada e outros tubérculos (mandioca, araruta, cassava, batata doce, etc.),

— produtos hortícolas transformados ou conservados e produtos compostos à base de produtos hortícolas,

— produtos de tubérculos (farinhas, pós, flocos, purés, palitos e lascas) incluindo preparações congeladas, como batatas fritas.

Inclui: Inclui: azeitonas; alho; passas, milho doce; funcho marinho e outras algas comestíveis; cogumelos e outros fungos comestíveis;

Exclui: Exclui: fécula de batata, tapioca, sagu e outros amidos (1.5); sopas, caldos e sucos que contenham produtos hortícolas (1.5); ervas culinárias (salsa, rosmaninho, tomilho, etc.) e especiarias (pimenta, malagueta, gengibre, etc.) (1.5), sumos de frutas e de produtos hortícolas (1.6).

1.2. *Produtos alimentares — carne*

Inclui:

— carne fresca, refrigerada ou congelada de:

— animais das espécies bovina, suína, ovina e caprina,

— aves domésticas (galinhas, patos, gansos, perus, galinhas-da-índia),

— lebres, coelhos e caça (antílope, veado, javali, faisão, perdiz, pombo, codorniz, etc.),

— animais das espécies cavalar, asinina, muar e similares,

[2] As categorias incluídas nesta secção baseiam-se na classificação do consumo individual por objectivo (COICOP), uma classificação de referência publicada pela Divisão de Estatística das Nações Unidas e utilizada por muitas instituições, nomeadamente a Comissão Europeia, a OCDE e as Nações Unidas para classificar o consumo individual por objectivo

— miudezas comestíveis frescas, refrigeradas ou congeladas,

— carne seca, salgada ou fumada e miudezas comestíveis (salsichas, salame, toucinho, fiambre, pasta de fígado, etc.),

— outras carnes e preparações à base de carne, transformadas ou em conserva (carne enlatada, extractos de carne, sucos de carne, empadas de carne, etc.).

Inclui: carne e miudezas de carne comestíveis de mamíferos marinhos (focas, morsas, baleias, etc.) e animais exóticos (canguru, avestruz, crocodilo, etc.); animais e aves domésticas adquiridas vivas para consumo alimentar.

Exclui: banha e outras gorduras animais comestíveis (1.5); sopas, caldos e preparados semelhantes que contenham carne (1.5).

1.3. *Alimentos — pão e cereais*

Inclui:

— arroz sob todas as formas,

— milho, trigo, centeio, aveia, cevada e outros cereais sob a forma de grãos, farinhas ou pós,

— pão e outros produtos de padaria (pão estaladiço, tostas, pão torrado, biscoitos, pão de espécie, bolachas, *waffles*, pães de leite e pães de passas, *croissants*, bolos, tortas, tartes, quiches, pizas, etc.),

— misturas e massas para a preparação de produtos de padaria,

— massas alimentícias sob todas as formas,

— preparações à base de cereais (flocos de trigo e de aveia, etc.) e outros produtos à base de cereais (malte, farinha de malte, extracto de malte, fécula de batata, tapioca, sagu e outros amidos),

— outros pães e cereais.

Inclui: produtos à base de farináceos preparados com carne, peixe, mariscos, queijo, produtos hortícolas ou fruta.

Exclui: empadas de carne e empadas de peixe (1.5), milho doce (1.5).

1.4. *Alimentos — alimentos sãos e nutrientes*

Inclui:

— produtos alimentares cujo rótulo, apresentação ou afirmações publicitárias, indicam, sugerem ou implicam que: a) têm particulares propriedades nutritivas benéficas ou b) existe uma relação entre eles ou um dos seus constituintes e a saúde ou c) o seu consumo reduz significativamente factores de risco no desenvolvimento de doenças humanas.

1.5. *Alimentos — outros*

Inclui:

— peixe e mariscos,

— produtos lácteos (leite, queijo e outros),

— ovos e outros produtos feitos à base de ovos,

— óleos, banha e outras gorduras animais comestíveis e vegetais (manteiga, margarina, azeite, óleos comestíveis),

— alimentos para lactentes/bebés,

— ervas aromáticas secas e especiarias,

— frutas de casca rija e produtos derivados,

— sopas, molhos, caldos, sucos que contenham carne e vegetais,

— refeições prontas,

— aditivos,

— açúcar, compota, mel, chocolate e produtos de confeitaria,

— produtos dietéticos,

— suplementos alimentares,

— outros alimentos não classificados noutras categorias.

1.6. *Bebidas não alcoólicas*

As bebidas não alcoólicas aqui classificadas são as adquiridas em lojas, supermercados e estabelecimentos semelhantes, excluindo-se os abrangidos por «serviços de lazer», por exemplo, hotéis e outros alojamentos turísticos (6.1), restaurantes e bares (6.5).

Inclui:

— café, chá e cacau,

— águas minerais,

— bebidas refrigerantes sem álcool,

— sumos de frutas e de produtos hortícolas,

— xaropes e concentrados.

Exclui: bebidas não alcoólicas vendidas em estabelecimentos como os abrangidos pelos «serviços de lazer» por exemplo, hotéis e outros alojamentos turísticos (6.1), restaurantes e bares (6.5).

1.7. *Bebidas alcoólicas*

As bebidas aqui classificadas incluem bebidas de baixo teor alcoólico ou não alcoólicas, que geralmente contenham álcool, por exemplo a cerveja sem álcool.

Inclui:

— bebidas espirituosas e licores,

— vinho,

— cerveja.

Exclui: bebidas alcoólicas vendidas em estabelecimentos como os abrangidos pelos «serviços de lazer» por exemplo, hotéis e outros alojamentos turísticos (6.1), restaurantes e bares (6.5).

1.8. *Tabaco*

Inclui:

— cigarros; tabaco para cigarros (tabaco a granel) e mortalhas,

— charutos, tabaco para cachimbo, tabaco para mascar ou rapé,

— isqueiros, combustível para isqueiro, cigarreiras, cortador de charutos, etc.

1.9. *Vestuário (incluindo por medida) e calçado*

— materiais e artigos de vestuário para homem, senhora, jovem e criança (três a 13 anos) e bebé (zero a dois anos), pronto-a-vestir ou por medida, em qualquer tipo de material (incluindo couro, pele, plástico e borracha), para uso diário, para desporto ou trabalho:

— todo o tipo de calçado, para homem, senhora, jovem e criança (três aos 13 anos) e bebé (zero aos dois anos), incluindo calçado de desporto adequado para o dia-a-dia e para lazer (sapatos de corrida, treino, ténis, basquetebol, navegação, etc.),

— partes de calçado,

— fios de coser, fios para tricotar e acessórios para a confecção de vestuário, por exemplo fivelas, botões, botões de pressão, fechos de correr, fitas, rendas, enfeites, etc.,

— bolsas de mão, carteiras, bolsas, etc.

Exclui:

— tecidos para acessórios para o lar (1.11),

— equipamento de protecção para a prática de desportos, por exemplo capacetes de protecção, coletes de salvação, luvas de boxe, protecção almofadada para o corpo, cintos, apoios, etc.; calçado próprio para a prática desportiva (botas de esqui, botas de futebol, calçado para o golfe e outro calçado semelhante equipado com patins de gelo, patins de rodas, pregos, rebites, etc.), caneleiras, chumaços para críquete e outro equipamento de protecção para a prática desportiva (1.16),

— artigos de viagem: pastas, arcas, malas de viagem, (1.16),

— artigos de malha de utilização médica, por exemplo meias elásticas; calçado ortopédico (8.3).

1.10. *Artigos para manutenção e melhoria da casa*

Inclui:

— material para bricolage («faça você mesmo»),

— revestimentos de paredes e tintas,

— cercas e abrigos,

— ferramentas eléctricas (por exemplo broca, moto-serra),

— ferramentas não-eléctricas,

— equipamento de jardinagem/ferramentas não-eléctricas,

— máquinas de cortar relva.

Exclui: equipamentos domésticos (1.12 ou 1.13).

1.11. *Mobiliário*

Mobiliário e acessórios para o lar e exterior. Carpetes e outros revestimentos para pavimentos, têxteis de uso doméstico, loiças e outros utensílios de uso doméstico.

Inclui:

— camas, sofás, canapés, mesas, cadeiras, armários, cómodas e estantes,

— equipamento de iluminação, por exemplo candeeiros de tecto, candeeiros de pé, globos e candeeiros de mesas-de-cabeceira,

— quadros, esculturas e outros objectos de arte,

— biombos, divisórias de fole e outro mobiliário e materiais,

— estores,

— mobiliário de jardim,

— espelhos e castiçais,

— tecidos para estofos, materiais para cortinas, cortinas, divisórias de tecido, toldos, cortinados e estores de tecido,

— roupa de cama e de mesa,

— outros têxteis de uso doméstico,

— tapetes, carpetes, linóleo e outros revestimentos para pavimentos,

— vidros e cristais, artigos de cerâmica e porcelana do tipo utilizado para servir à mesa, na cozinha, casa de banho, WC, escritório e em decoração de interiores,

— talheres, pratos e artigos de prata,

— utensílios de cozinha, não eléctricos, de qualquer material, por exemplo tachos, panelas, panelas de pressão, frigideiras, balanças de cozinha e outros utensílios mecânicos semelhantes,

— outros artigos de uso doméstico, de qualquer material, por exemplo caixas para pão, café, especiarias, etc., caixotes do lixo, cestos de papéis, cestos para roupa suja, caixas de correio, biberões, termos e baldes de gelo.

Exclui:

— aparelhos de uso doméstico (1.12) ou (1.13),

— relógios de parede (1.26), termómetros e barómetros de parede (1.26),

— mobiliário para bebé, por exemplo berços, cadeiras altas, porta-bebés e cadeiras de rodas (1.27).

1.12. *Aparelhos de uso doméstico grandes (incluem aspiradores e microondas)*

Equipamento doméstico de base e duradouro, eléctrico ou não; inclui entrega, instalação e reparação, se aplicável.

Inclui:

— fogões, placas, fornos e microondas,

— frigoríficos, arcas congeladoras e frigoríficos com congelador,

— máquinas de lavar roupa, máquinas de secar roupa, máquinas de lavar loiça e máquinas de passar roupa e de engomar,

— climatizadores, humidificadores, aquecedores, esquentadores, radiadores portáteis, ventiladores e exaustores,

— aspiradores, máquinas de limpeza a vapor, máquinas de lavagem de carpetes e máquinas para esfregar, encerar e polir pavimentos,

— outros aparelhos de uso doméstico, por exemplo cofres, máquinas de costura, máquinas de tricotar, amaciadores de água, etc.

1.13. *Aparelhos de uso doméstico pequenos (incluem máquinas de café e aparelhos utilizados na preparação de alimentos)*

Electrodomésticos pequenos semiduradouros; inclui entrega e reparação, se aplicável.

Inclui:

— aparelhos utilizados na preparação de alimentos, misturadoras, fritadeiras,

— máquinas de café, moinhos de café, cafeteiras,

— ferros de engomar,

— torradeiras e grelhadores, placas eléctricas,

— espremedores de fruta,

— sorveteiras e iogurteiras,

— ventoinhas, cobertores eléctricos, etc.

Exclui: pequenos artigos e utensílios de cozinha não eléctricos (1.11); aparelhos eléctricos para cuidados pessoais (1.24).

1.14. *Produtos electrónicos (excluem-se os artigos de lazer e os relacionados com as TIC)*

Equipamento para recepção, registo e reprodução de som e imagem (sistemas de áudio e de vídeo); equipamento fotográfico e cinematográfico e instrumentos de óptica; meios ou suportes de gravação; inclui entrega, instalação e reparação, se aplicável.

Inclui:

— leitores e gravadores de DVD,

— leitores e gravadores de cassetes,

— televisores,

— leitores de CD, aparelhagens de alta fidelidade, leitores multimédia, não portáteis,

— leitores de CD, leitores de alta fidelidade e leitores multimédia portáteis, leitores mp3,

— rádios, aparelhos de rádio, auto-rádios (vendidos separadamente do carro), rádio-despertadores, comunicadores bidireccionais e aparelhos receptores e transmissores de radioamadores,

— máquinas fotográficas,

— câmaras de vídeo,

— equipamento para fotografia

— CD (virgens), DVD (virgens),

— cassetes de áudio e de vídeo (virgens),

— calculadoras, incluindo calculadoras de bolso,

— películas, cartuchos e discos não impressionados para uso fotográfico e cinematográfico.

Exclui: *software* para jogos de vídeo (1.16); consolas/computadores de jogos para ligar a um aparelho de televisão (1.16), fitas pré-gravadas, cassetes de áudio e de vídeo, disquetes e CD-ROM pré-gravados para gravadores de fita, gravadores de cassetes, gravadores de vídeo e computadores pessoais (1.16).

1.15. *Artigos relacionados com tecnologias da informação e das comunicações (TIC)*

Os artigos relacionados com as TIC são aqueles que se destinam a cumprir a função de tratamento da informação e de comunicação por meios electrónicos, incluindo a transmissão e visualização, ou que utilizam o tratamento electrónico para detectar, medir e/ou registar fenómenos físicos, ou para controlar um processo físico; inclui entrega, instalação e reparação, se aplicável.

Inclui:

— computadores pessoais, computadores fabricados pela própria pessoa e acessórios que os acompanham,

— impressoras e digitalizadores,

— consolas de jogos,

— consolas portáteis de jogos,

— *software* informático, actualizações informáticas de *software*,

— computadores portáteis, computadores de bolso, computadores em formato de «tablete»,

— assistentes pessoais digitais (PDA) ou telemóveis «inteligentes»,

— *software* (em suporte físico ou descarregados),

— dispositivos para telefones móveis e fixos, telecopiadores e atendedores de chamadas de telefones,

— modems e descodificadores,

— sistemas de posicionamento global (GPS).

Exclui: equipamento para recepção, registo e reprodução de som e imagem (1.14); *software* para jogos de vídeo (1.16).

1.16. *Artigos de lazer (equipamento desportivo, instrumentos musicais, etc.)*

Jogos, brinquedos e outros artigos utilizados para desportos, passatempos, campismo e actividades ao ar livre e para a reparação desses artigos. Inclui igualmente bens duradouros para lazer e suportes pré-gravados (CD, DVD).

— fitas, cassetes de áudio e de vídeo, disquetes e CD-ROM pré-gravados para gravadores de fita, gravadores de cassetes, gravadores de vídeo e computadores pessoais,

— jogos de cartas, jogos de xadrez e similares,

— brinquedos de todos os tipos, incluindo bonecas, peluches, carros e comboios de brincar, bicicletas e triciclos de brincar, construções, quebra-cabeças, plasticina, jogos electrónicos, máscaras, novidades, foguetes e foguetões, festões e decorações para árvores de natal,

— material para coleccionar selos (selos usados ou obliterados e álbuns para selos, etc.), outros artigos de coleccionadores (numismática, medalhística, mineralogia, zoologia e espécimes botânicos, etc.) e outras ferramentas e artigos n. e. para actividades recreativas e de lazer,

— equipamento de ginástica, educação física e desporto, por exemplo bolas, redes, raquetes, pás de críquete ou basebol, esquis, tacos de golfe, sabres, varas, pesos, discos, extensores e outro equipamento de musculação e culturismo,

— pára-quedas e outro equipamento de saltos aéreos,

— binóculos, microscópios, telescópios e bússolas,

— armas de fogo e munições para caça, desporto e protecção pessoal,

— canas de pesca e outro equipamento para pesca,

— equipamento para praia e jogos ao ar livre, por exemplo chinquilhos, críquete, frisbee e jangadas, piscinas e barcos pneumáticos,

— equipamento e mobiliário de campismo, por exemplo tendas e acessórios, sacos-cama e mochilas, colchões pneumáticos e bombas de insuflar, fogões de campismo e grelhadores,

— artigos para jogos e desporto, por exemplo canoas, caiaques, pranchas à vela, equipamento de mergulho, carros de golfe, planadores, asas-delta e aeróstatos de ar quente,

— instrumentos musicais de todos os tamanhos, incluindo instrumentos musicais electrónicos, por exemplo pianos, órgãos, violinos, guitarras, baterias, trompetes, clarinetes, flautas de bisel e outras, harmónicas de boca, etc.

— mesas de bilhar, de ténis de mesa, flippers, máquinas de jogos, etc.,

— *software* para jogos de vídeo consolas e computadores para jogos de vídeo para ligar a um aparelho de televisão; cassetes de jogos de vídeo e CD-ROM com jogos de vídeo,

— calçado próprio para a prática desportiva (botas de esqui, botas de futebol, calçado para o golfe e outro calçado semelhante equipado com patins de gelo, patins de rodas, pregos, rebites, etc.) equipamento de protecção para a cabeça para a prática de desportos; outro equipamento de protecção para a prática de desportos, por exemplo coletes de salvação, luvas de boxe, fatos almofadados, caneleiras, chumaços para críquete e outro equipamento de protecção para a prática desportiva,

— artigos de viagem: pastas, arcas, malas de viagem.

Exclui:

— mobiliário de jardim (1.11),

— veículos puxados por cavalos ou póneis e equipamento correlacionado adquirido para transporte pessoal (1.19),

— capacetes de protecção para condutores de motociclos e bicicletas (1.20),

— cavalos e póneis (1.23).

1.17. *Veículos automóveis novos*

Esta categoria inclui veículos novos concebidos e construídos para o transporte de passageiros com oito lugares sentados no máximo, além do lugar do condutor. Inclui veículos automóveis novos, carrinhas e veículos comerciais.

Exclui: peças sobresselentes e acessórios (1.20); lubrificantes (1.21); manutenção, reparação ou instalação (2.9).

1.18. *Veículos automóveis em segunda mão*

Esta categoria inclui veículos automóveis em segunda mão com rodas usados para transportar passageiros e inclui carros em segunda mão, veículos automóveis de caixa fechada para passageiros, carrinhas e veículos comerciais.

Exclui: peças sobresselentes e acessórios (1.20); lubrificantes (1.21); manutenção, reparação ou instalação (2.9).

1.19. *Outros meios de transporte privado*

Inclui:

— motocicletas, bicicletas, ciclomotores, lambretas, *quads*, e veículos de tracção animal novos e em segunda mão,

— embarcações, motores fora de borda, motos aquáticas, velas, cordames e superestruturas,

— veículos puxados por cavalos ou póneis e equipamento correlacionado (arreios, freios, rédeas, selas, etc.),

— caravanas de campismo, caravanas e reboques,

— caravanas de campismo, caravanas etc.,

— motos de neve,

— reboques.

Exclui: aluguer de garagens ou de espaços de estacionamento que não constituam estacionamento relacionado com uma habitação (5.6); serviços de portagens (pontes, túneis, cais, auto-estradas) e parquímetros (5.6); aluguer de veículos automóveis com ou sem um condutor (5.7), lições de condução (9.2).

1.20. *Peças sobresselentes e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado*

Inclui:

— pneus (novos, usados ou recauchutados), câmaras-de-ar, velas de ignição, baterias, amortecedores, filtros, bombas e outras peças sobresselentes ou acessórios para equipamento de transporte pessoal,

— produtos específicos para a limpeza e manutenção de equipamento de transporte, por exemplo tintas, artigos para a limpeza de cromados, agentes de estanquidade e ceras,

— coberturas para automóveis, motociclos, etc.,

— capacetes de protecção para condutores de motociclos e bicicletas.

Exclui: auto-rádios (vendidos separadamente do carro) (1.14); assentos para bebés para veículos automóveis (1.27); produtos não específicos para limpeza e manutenção, por exemplo água destilada, esponjas, peles camurçadas, detergentes, etc. (1.28); instalação de peças sobresselentes e acessórios, limpeza e polimento da carroçaria (2.9).

1.21. *Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado*

Inclui:

— óleo, lubrificantes, líquido de travões e transmissões, fluidos de refrigeração e aditivos,

— combustíveis, por exemplo gasóleo, gasolina, gás de petróleo liquefeito (GPL), biocombustíveis e álcool.

1.22. *Livros, revistas, jornais, artigos de papelaria (com exclusão da distribuição postal)*

Inclui:

— livros, incluindo atlas, dicionários, enciclopédias, manuais, guias e partituras,

— jornais, revistas e outros periódicos,

— catálogos e material publicitário,

— cartazes, postais simples ou ilustrados, calendários,

— postais de votos e cartões de visita, cartões de participação e de mensagens,

— mapas e globos terrestres,

— blocos, sobrescritos, livros de contabilidade, blocos-notas, agendas, etc.,

— canetas, lápis, canetas de tinta permanente, esferográficas, canetas de feltro, tintas, borrachas, apara-lápis, etc.,

— stencils, papel químico, fitas para máquinas de escrever, almofadas para carimbos, líquidos correctores, etc.,

— furadores, corta-papéis, tesouras para papel, colas e fitas adesivas para escritório, agrafadores e agrafos, clipes, pioneses, etc.,

— material de desenho e de pintura, por exemplo telas, papel, cartão, tintas, lápis, pastéis e pincéis,

— material didáctico, por exemplo cadernos, réguas de cálculo, instrumentos para geometria, ardósias, giz e caixas de lápis.

Exclui: álbuns de selos (1.16); distribuição postal, postais pré-franquiados e aerogramas (4.1).

1.23. *Animais de estimação e produtos correlacionados*

Inclui:

— animais de estimação, alimentos para animais de estimação, produtos de veterinária e de higiene para animais de estimação, coleiras, trelas, canis, gaiolas, aquários, etc.,

— cavalos e póneis.

Exclui: Serviços relativos a animais de estimação (2.13).

1.24. *Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais*

Inclui:

— máquinas de barbear e de cortar o cabelo, secadores de cabelo, máquinas de frisar e pentes eléctricos, lâmpadas solares, escovas de dentes eléctricas e outros aparelhos eléctricos de higiene dentária, etc.

1.25. *Cosméticos e artigos de toucador para cuidados pessoais*

Inclui:

— artigos de higiene pessoal: sabonetes, mesmo medicinais, leite e óleo de limpeza, sabão de barbear, creme e espuma de barbear, pasta de dentes, etc.,

— produtos de beleza, por exemplo: verniz para as unhas, produtos de maquilhagem e remoção de maquilhagem, loções para o cabelo, produtos para depois de barbear, produtos de protecção solar, perfumes e águas de colónia, desodorizantes, produtos para o banho, etc.,

— aparelhos não eléctricos para cuidados pessoais, por exemplo: navalhas de barbear e tesouras de cortar o cabelo, tesouras, pentes, pincéis para a barba, escovas de cabelo, escovas de dentes, escovas de unhas, balanças para pesar pessoas, etc.,

— outros artigos para cuidados e higiene pessoais, por exemplo: lenços de papel, algodão-em-rama, algodão em bolas, esponjas, etc.

1.26. *Artigos de joalharia, de prata, relógios de mesa, de parede e de pulso e acessórios*

Inclui:

— pedras e metais preciosos e joalharia criada a partir dessas pedras e desses metais,

— artigos de prata e de ouro,

— peças de joalharia, botões de punho e alfinetes de gravata,

— relógios de mesa, de parede e de pulso, cronómetros, despertadores, relógios de viagem,

— óculos de sol,

— chapéus-de-chuva e chapéus-de-sol, leques, porta-chaves,

— termómetros e barómetros de parede.

Exclui: artigos para transporte de bens pessoais, pastas, carteiras, bolsas, etc. (1.9); rádios-despertadores (1.14).

1.27. *Artigos de puericultura*

Inclui:

— carrinhos de bebé,

— produtos de cuidados de bebé (por exemplo guardanapos dos bebés, fraldas, biberões),

— porta-bebés,

— berços,

— cadeiras altas,

— cadeiras e alcofas para automóvel para crianças,

— porta-bebés ventrais e dorsais.

Exclui: alimentos para lactentes/bebés (1.5), vestuário para bebé (1.9).

1.28. *Produtos de limpeza e manutenção, artigos para limpeza e artigos domésticos não duradouros*

Inclui:

— produtos de limpeza e manutenção, por exemplo pós para lavar, líquidos para lavar, detergentes, amaciadores, acondicionadores, ceras, polidores, corantes, desinfectantes, insecticidas, fungicidas e água destilada,

— artigos para limpeza, por exemplo vassouras, escovas, panos do pó e espanadores, panos da louça, panos do chão, esfregões da louça,

— artigos em papel, por exemplo filtros, toalhas de mesa e guardanapos de mesa, papel de cozinha, sacos de aspiradores e loiça de papel, incluindo folha de alumínio e sacos para lixo,

— outros bens de uso doméstico, não duradouros, por exemplo fósforos, velas, torcidas para candeeiros, álcool desnaturado, alfinetes, agulhas, pregos, roscas, porcas e parafusos, tachas, anilhas, colas e fitas adesivas para uso doméstico, fio e luvas de borracha,

— polidores, cremes e outros artigos para limpeza do calçado.

Exclui: lenços de papel, sabões, esponjas e outros produtos de higiene pessoal (1.25).

2. **Serviços gerais de consumidores**

Descrição/definição explicativa

2.1. *Serviços imobiliários*

Inclui:

— serviços de agentes imobiliários, gestores de propriedade e de agentes no mercado de arrendamento,

— avaliação imobiliária, transferência de propriedade e serviços afins,

— compra e venda de habitações novas ou existentes,

— venda de terrenos.

2.2. *Construção de habitações novas*

Inclui:

— construção de habitações novas.

2.3. *Artigos para manutenção e melhoria da habitação*

Manutenção, melhoria e reparação de habitações.

Inclui:

— telhado,

— serviços de decorador, de revestimento do soalho, carpinteiros, pintores, revestimento de parede,

— canalizadores,

— aquecimento central,

— serviços e instalações eléctricos,

— pedreiros,

— vidraceiros,

— jardineiros, jardineiros de árvores, alcatroar e pavimentar,

— cozinhas e casas de banho equipadas,

— isolamento,

— alarmes anti-roubo,

— impermeabilizações,

— painéis solares, instalação e manutenção de turbinas eólicas,

— caleiras,

— limpeza e reparação de chaminés,

— substituição de portas e janelas,

— serviços para piscinas,

— outros serviços para manutenção e melhoria da habitação.

Exclui: compra de artigos para manutenção e melhoria da casa separadamente do serviço prestado (1.10); obras e serviços durante a construção das novas casas (2.2).

2.4. *Mudança de casa e armazenamento*

Inclui:

— remoção do recheio da casa a partir de uma localização para outra localização,

— armazenamento temporário do recheio da casa,

— frete e envio.

2.5. *Serviços de limpeza da casa*

Inclui:

— limpeza doméstica,

— limpeza de janelas,

— limpeza de carpetes,

— desinfecção, fumigação e desinfestação,

— recolha de lixo e condutas de lixo.

Exclui: produtos de limpeza (1.28).

2.6. *Serviços de cuidados pessoais*

Inclui:

— salões de cabeleireiro, barbeiros e salões de beleza,

— terapia capilar e terapia cosmética,

— cabines UV,

— clubes/centros dietéticos,

— banhos turcos, estâncias termais, saunas, solários, etc.,

— cuidados corporais,

— serviços de tatuagem e de *piercing*.

Exclui: centros de *fitness* (6.6).

2.7. *Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e de calçado*

Inclui:

— limpeza a seco, lavagem, engomagem e tinturaria de artigos de vestuário,

— cerzimento, arranjos e alteração de artigos de vestuário,

— reparação de vestuário (incluindo artigos por medida),

— reparação de calçado e serviços de limpeza de sapatos,

— aluguer de vestuário,

— aluguer de calçado,

— reparação de calçado próprio para a prática desportiva (botas de esqui, botas de futebol, sapatos de golfe e outro calçado semelhante equipado com patins de gelo, patins de rodas, pregos, rebites, etc.).

Exclui: Vestuário novo e confecção de vestuário novo (1.9).

2.8. *Apoio, investigação e serviços de intermediação*

Inclui:

— caçadores de talentos,

— serviços de instrução e acompanhamento (*coaching*),

— agências de organização de eventos,

— agências de emprego,

— serviços de aconselhamento, orientação, arbitragem e apoio às famílias.

— outros serviços de apoio, investigação e intermediação.

2.9. *Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte*

Serviços para a manutenção e reparação de equipamento para transporte pessoal.

Inclui:

— instalação de peças e acessórios,

— limpeza e polimento,

— equilibragem de pneus, inspecção técnica, serviços de travões, mudanças de óleo,

— serviços de lubrificação e de lavagem de automóveis,

— assistência rodoviária.

Não inclui produtos utilizados como parte do serviço: peças sobresselentes e acessórios (1.20); combustíveis e lubrificantes (1.21).

2.10. *Serviços jurídicos e de contabilidade*

Inclui:

— serviços de notário,

— advogados,

— aconselhamento jurídico e outros serviços jurídicos privados,

— contabilistas,

— consultores fiscais,

— auditores.

2.11. *Serviços funerários*

Todos os serviços relativos à cerimónia que marca a morte de uma pessoa. Inclui o transporte do falecido até ao local em que é realizado o enterro ou a cerimónia.

2.12. *Guarda de crianças*

Centros de cuidados de dia subvencionados e privados e outras estruturas de guarda de crianças; inclui serviços de guarda de crianças prestados em casa, por exemplo assistência, serviços de apoio prestados a crianças e *babysitting*.

2.13. *Serviços relativos a animais de estimação*

Serviços veterinários e outros serviços relativos a animais de estimação, por exemplo canis e pensões para animais.

Exclui: Animais de estimação e produtos correlacionados.

3. **Serviços financeiros**

Descrição/definição explicativa

3.1. *Serviços financeiros — conta de pagamento e serviços de pagamento*

Refere-se a serviços de pagamento e serviços relativos a uma conta de pagamento da qual o dinheiro pode ser rapidamente retirado, de fácil acesso.

Inclui:

— facilidades de descoberto na conta de pagamento,

— serviço bancário pessoal, serviços bancários via Internet, serviços bancários via telefone e telemóvel no contexto de uma conta de pagamento,

— execução do pagamento de transacções através de um cartão de débito,

— serviços de pagamento, por exemplo a moeda electrónica.

3.2. *Serviços financeiros — crédito (com exclusão de hipoteca/empréstimo à habitação)*

Refere-se a serviços relativos a pedidos de empréstimo; um montante para o qual haja uma obrigação de reembolso específica.

Inclui:

— empréstimos,

— execução do pagamento de transacções através de um cartão de crédito em que os fundos são cobertos por uma linha de crédito para um utilizador de serviços de pagamento, incluindo o crédito renovável.

— crédito ao consumo oferecido por retalhistas e por cartões de fidelidade de certas lojas,

Exclui: facilidades de descoberto na conta de pagamento (3.1), hipotecas/empréstimos à habitação (3.3).

3.3. *Serviços financeiros — hipoteca/empréstimo à habitação*

Refere-se a serviços relativos à transferência por um consumidor de direitos sobre bens imóveis ou terrenos em troca do empréstimo de dinheiro.

3.4. *Serviços financeiros — poupança*

Serviços relativos a contas poupança. Trata-se de uma conta geradora de juros e que não pode ser utilizada directamente.

Exclui: investimentos, pensões e valores mobiliários relativos a programas de poupança (3.6).

3.5. *Serviços financeiros — outros*

Outros serviços financeiros, por exemplo transferência de dinheiro de consumidor a consumidor e operações cambiais.

3.6. *Investimentos, pensões e valores mobiliários*

Serviços relativos a investimentos em obrigações, valores mobiliários e outros activos financeiros, incluindo instrumentos financeiros ou produtos de investimento, por exemplo fundos propostos por bancos, empresas de investimentos e outros prestadores de serviços financeiros.

Inclui:

— fundos pessoais de pensões,

— pacotes de investimentos (inclui apólices de seguros cujo principal objectivo seja um investimento, por exemplo apólices de seguros de vida de capital variável (unidades de conta) e de capital indexado, mas exclui os produtos abrangidos pela categoria 3.11),

— serviços de gestão de carteiras e de activos,

— custódia ou depósito,

— execução de ordens em nome de clientes («serviços de corretagem») relativos a activos financeiros e a derivados,

— serviços bancários via Internet, serviços bancários via telefone e telemóvel relativos a investimentos, fundos de pensões e valores mobiliários,

— serviços de consultoria, incluindo consultoria em matéria de investimento e de planeamento financeiro.

Exclui: produtos de seguro de vida nos termos da Directiva 2002/83/CE do Parlamento Europeu e do Conselho [3] (3.11).

3.7. *Seguro não vida — habitação e bens*

Serviços relativos ao seguro não vida referente a uma habitação. As taxas de serviço relativas a seguros multirrisco, que abrangem vários riscos, devem ser classificadas com base no custo do risco principal, caso não seja possível repartir as taxas de serviço pelos vários riscos abrangidos.

Inclui: taxas de serviço pagas pelos ocupantes-proprietários e pelos inquilinos por tipos de seguros habitualmente feitos pelos inquilinos contra incêndio, explosão, tempestade, elementos naturais, com excepção da tempestade, roubo, deterioração de canalizações, etc.

Exclui: taxas de serviço pagas por ocupantes-proprietários por tipos de seguro habitualmente feitos pelos proprietários; seguro de transporte (3.8).

3.8. *Seguro não vida — transporte*

Inclui:

— seguro de base contratual relativo à utilização de equipamento para transporte pessoal, por exemplo veículos terrestres motorizados, barcos, navios, ou aeronaves,

— todos os danos ou perda de veículos terrestres motorizados, barcos, navios, e aeronaves,

— todos os danos ou perdas de mercadorias em trânsito não referidas antes.

3.9. *Seguro não vida — viagem*

Inclui:

— seguro associado à viagem, por exemplo: atrasos e cancelamentos de voos, bagagem perdida e custos médicos.

[3] JO L 345 de 19.12.2002, p. 1.

3.10. *Seguro não vida — saúde, acidente e outros*

Inclui:

— seguro de doença a longo prazo,

— seguro complementar (seguro contra os danos corporais e incapacidade resultantes de acidente ou doença),

— crédito, caução, perdas pecuniárias diversas, despesas de protecção jurídica,

— qualquer outro seguro não referido *supra* ou em habitação e bens (3.7), transporte (3.8), viagem (3.9), e vida (3.11).

3.11. *Seguro — vida*

Esta categoria inclui um seguro de base contratual das seguintes rubricas:

— seguro de vida (que cobre o seguro em caso de vida apenas até uma determinada idade, o seguro apenas em caso de morte, o seguro misto, o seguro em caso de vida com contra-seguro — salvo se o objectivo principal dos produtos do seguro de vida for funcionar como um investimento).

Exclui: Produtos de seguro de vida cujo objectivo principal seja um investimento, por exemplo as apólices de seguros de vida de capital variável (unidades de conta) e de capital indexado (3.6).

4. **Serviços postais e comunicações electrónicas**

Descrição/definição explicativa

Inclui: voz, serviços de comunicação da voz, de imagens e de dados e de radiodifusão; este sector não inclui bens de consumo como televisões e telemóveis

4.1. *Serviços postais e de entregas de mensagens*

Expedição de cartas, postais e encomendas; inclui serviços prestados pelos correios e por empresas privadas.

Inclui:

— correspondência,

— encomendas,

— correio expresso,

— publicações periódicas,

— publicidade endereçada,

— emissão e venda de selos postais,

— serviços de telex,

— serviços de transmissão de mensagens.

Exclui: serviços financeiros oferecidos pelas estações de correio (3).

4.2. *Serviços de telefonia fixa*

Inclui:

— fornecimento de telefonia vocal,

— instalação de equipamento de telefone pessoal,

— chamadas telefónicas de linha privada ou pública (cabinas telefónicas públicas, cabinas telefónicas dos serviços de correios, etc.),

— serviços de radiotelefonia, radiotelegrafia e radiotelex,

— serviços de telefonia fixa fornecidos como elemento de uma oferta combinada.

Exclui: Aparelhos de telefonia fixa (1.5), sistemas de telecópia e de telefone instalados em computadores pessoais (1.15), acesso fixo à Internet (4.4), chamadas telefónicas feitas a partir de hotéis e de outros alojamentos turísticos (6.1) restaurantes e bares (6.5).

4.3. *Serviços de telefonia móvel*

Esta categoria inclui a telefonia móvel e por satélite.

Inclui:

— fornecimento de telefonia vocal,

— assinaturas,

— serviço de correio vocal,

— serviços de itinerância (*roaming*),

— transmissão de dados através de um aparelho de telefonia móvel,

— mensagens de texto (SMS),

— serviço de mensagens multimédia (MMS),

— serviços de telefonia móvel fornecidos como elemento de uma oferta combinada.

Exclui: Aparelhos de telefonia móvel (1.15), toques de telefone (4.6), cartões pré-pagos (4.6) e acesso móvel à Internet (4.4).

4.4. *Serviços de Internet*

Inclui:

— fornecimento de acesso a Internet fixa,

— fornecimento de acesso a Internet móvel,

— (acesso a Internet sem fios a partir de computadores portáteis, computadores de bolso, telemóveis ou outros aparelhos semelhantes),

— portais sociais na Internet,

— outros serviços da Internet por exemplo ciberfóruns (*chat rooms*),

— serviços de informação,

— serviços de nomes de domínio (DNS),

— serviços de visualização mediante pagamento,

— serviços de correio electrónico,

— serviços de Internet fornecidos como elemento de uma oferta combinada.

Exclui: modems e descodificadores (1.15).

4.5. *Serviços de televisão*

Esta categoria inclui assinaturas da televisão digital e terrestre e serviços conexos fornecidos por cabo, satélite ou qualquer outro meio.

Inclui:

— instalação de modem,

— televisão de alta definição,

— vídeo a pedido,

— sistema de bloqueamento para crianças,

— conteúdos televisivo,

— publicidade/anúncios publicitários

— serviços de televisão fornecidos como elemento de uma oferta combinada.

Exclui: modems e descodificadores (1.15).

4.6. *Outros serviços de comunicação*

Inclui:

— cartões telefónicos pré-pagos,

— voz sobre protocolo internet (VoIP),

— serviço de cabinas telefónicas públicas,

— serviços de tarifação majorada,

— descargas de aplicações telefónicas (por exemplo toques, jogos),

— serviços de telefonia pela Internet.

5. **Serviços de transportes**

Descrição/definição explicativa

Inclui: transporte público e privado e serviços conexos.

5.1. *Eléctrico, autocarro e metropolitano*

Transporte de indivíduos e de grupos de indivíduos e de bagagem de eléctrico, autocarro e metropolitano.

5.2. *Transporte ferroviário*

Transporte de indivíduos e de grupos de indivíduos e de bagagem por comboio.

Inclui: transporte de veículos de passageiros.

5.3. *Companhias aéreas*

Transporte de indivíduos e grupos de indivíduos e de bagagem de aeronave e helicóptero.

5.4. *Táxi*

Transporte de indivíduos e grupos de indivíduos e de bagagem de táxi e veículos automóveis de aluguer com condutor.

5.5. *Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água*

Transporte de indivíduos e de grupos de indivíduos e de bagagem, de paquete, barco, ferry, hovercraft e hydrofoil. Inclui cruzeiros e transporte por água de veículos de passageiros.

5.6. *Serviços de infra-estrutura de transportes*

Inclui:

— serviços de estacionamento e parquímetros,

— serviços de portagens,

— estações de comboio e de autocarros,

— portos,

— aeroportos,

— elevadores de esquis,

— elevadores,

— funiculares.

5.7. *Serviços de aluguer*

Inclui:

— aluguer de automóveis,

— aluguer de motociclos,

— aluguer de veículos automóveis de caixa fechada para passageiros,

— aluguer de caravanas,

— bicicletas,

— aluguer de barcos,

— automóvel partilhado,

— outros serviços de aluguer relativos a meios de transporte.

6. **Serviços de carácter recreativo**

Descrição/definição explicativa

Inclui: produtos e serviços relacionados com os serviços culturais e de carácter recreativo.

6.1. *Hotéis e outros alojamentos turísticos*

Alojamento e outros serviços (por exemplo restauração) de:

— hotéis, pensões, motéis, pousadas e estabelecimentos que ofereçam alojamento e pequeno almoço (*bed and breakfast*),

— aldeamentos turísticos e centros de férias, parques de campismo e de caravanismo, albergues de juventude e chalés de montanha,

— albergues,

— alojamento em apartamentos, casas de campo ou semelhante.

Inclui: serviços de bagageiros, chamadas efectuadas em hotéis e outros alojamentos turísticos.

6.2. *Viagens organizadas*

Abrange pacotes de férias organizadas que combinam pelo menos dois dos elementos seguintes: a) transporte, b) alojamento, c) outros serviços turísticos que não sejam complementares do transporte e do alojamento e que representem uma proporção significativa do pacote.

6.3. *Serviços de agências de viagens e de turismo*

Serviços de agências de viagens e de turismo.

6.4. *Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos*

Inclui:

— serviços de *timeshare* (fornecidos por profissionais que propõem a aquisição do direito de passar um determinado período, por exemplo uma ou mais semanas, num bem de utilização turística numa época específica do ano durante, pelo menos, três anos),

— revenda,

— permuta,

— *timeshare* com direito a reembolso,

— contratos de férias a longo prazo,

— serviços em clubes de férias com desconto.

6.5. *Restaurantes e bares*

Serviços de refeições (inclui refeições completas, refeições ligeiras, bebidas e refrigerantes) fornecidos por restaurantes, cafés, cervejarias, empresas de *catering*, bufetes, bares, *pubs*, salões de chá, cantinas, clubes nocturnos e discotecas, *takeaways*, vendedores ambulantes de alimentos etc., incluindo os fornecidos:

— em lugares que prestam serviços recreativos, culturais, desportivos ou de entretenimento: teatros, cinemas, estádios, piscinas, complexos desportivos, museus, galerias de arte, clubes nocturnos, discotecas, etc.,

— em transportes públicos (autocarros, comboios, embarcações, aeronaves, etc.), quando fornecidos por um comerciante independente,

— em locais privados, como cantinas de empresas, cantinas de escritórios, de escolas, universidades e de outros estabelecimentos de ensino.

Inclui ainda:

— venda de refeições cozinhadas para consumo fora do local por restaurantes,

— venda de refeições cozinhadas por fornecedores de refeições, quer recolhidas pelo consumidor no estabelecimento ou entregues ao domicílio.

Inclui: gorjetas e chamadas telefónicas efectuadas em restaurantes e bares.

Exclui: tabaco (1.8).

6.6. *Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer*

Inclui:

— serviços fornecidos por: estádios desportivos, hipódromos, circuitos automobilísticos, velódromos, etc., pistas de skate, piscinas, campos de golfe, ginásios, centros desportivos, cortes de ténis, cortes de *squash* e recintos de *bowling*, carrosséis, baloiços e outras instalações de parques infantis, flippers e outros jogos para adultos, excepto jogos de azar, rampas de esqui,

— aluguer de equipamento e acessórios para desporto e lazer, por exemplo aeronaves, embarcações, cavalos, equipamento de esqui e de campismo,

— aulas individuais ou em grupo de *bridge*, xadrez, aeróbica, dança, música, patinagem, esqui, natação ou outras actividades de lazer,

— serviços de guias de montanha, guias turísticos, etc.,

— serviços de assistência à navegação para embarcações de recreio,

— aluguer de calçado próprio para a prática de actividades desportivas e de lazer (botas de esqui, botas de futebol, sapatos de golfe e outro calçado similar equipado com patins de gelo, patins de rodas, pregos, rebites, etc.).

Exclui: Serviços de refeições e outros prestados por restaurantes e bares independentes (6.5).

6.7. *Serviços culturais e de entretenimento*

Inclui:

— cinemas, teatros, salas de ópera, salas de concerto, salões de dança, circos, espectáculos de luz e som,

— museus, bibliotecas, galerias de arte, exposições,

— monumentos históricos, parques nacionais, jardins zoológicos e botânicos, aquários, aluguer de equipamento e acessórios para lazer e cultura, por exemplo aparelhos de televisão, cassetes vídeo, etc.,

— recintos de feiras e de parques de diversões,

— acontecimentos desportivos,

— serviços de venda de bilhetes,

— serviços de músicos, palhaços, artistas, para espectáculos privados.

6.8. *Jogos de azar, lotarias*

Um jogo de azar é constituído pela aposta de dinheiro ou de algum objecto com valor material num acontecimento com um resultado incerto, tendo por principal objectivo ganhar mais dinheiro e/ou bens materiais.

Inclui:

— serviços de apostas,

— lotarias,

— casinos,

— jogos de azar pela Internet/serviços móveis.

Outros jogos de azar.

6.9. *Outros serviços de lazer*

7. **Energia e água**

Descrição/definição explicativa

Inclui: bens e serviços relacionados com a água, a electricidade, o gás ou outras fontes de energia.

7.1. *Água*

Inclui:

— abastecimento de água,

— despesas correlacionadas, por exemplo o aluguer de contadores, a leitura de contadores, quotas fixas, etc.,

— saneamento básico, recolha e sistema de esgotos.

Exclui: água de mesa vendida em garrafas e embalagens (1.6); água quente ou vapor adquiridos a centrais de aquecimento municipais (7.4).

7.2. *Electricidade*

Inclui:

— fornecimento de energia eléctrica,

— despesas correlacionadas, por exemplo o aluguer de contadores, a leitura de contadores, quotas fixas, etc.

7.3. *Gás*

Esta categoria refere-se ao gás fornecido através de uma rede de condutas sujeita a regulamentação.

Inclui:

— gás de cidade e gás natural,

— despesas correlacionadas, por exemplo o aluguer de contadores, a leitura de contadores, quotas fixas, etc.

7.4. *Outras fontes de energia*

Inclui:

— aquecimento doméstico e petróleo de iluminação,

— combustíveis sólidos, incluindo, entre outros, carvão, carvão de madeira, coque, briquetes, lenha, aparas de madeira, granulados, turfa e semelhantes, grãos,

— hidrocarbonetos liquefeitos (butano, propano, etc.),

— água quente e vapor adquiridos a centrais de aquecimento,

— serviços urbanos de aquecimento e refrigeração,

— aquecimento com energia geotérmica,

— gás natural fornecido localmente através de uma rede não sujeita a regulamentação.

Inclui: despesas relacionadas com o aluguer de contadores, a leitura de contadores, quotas fixas, gelo utilizado para refrigeração.

Exclui: Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado (1.21).

8. **Saúde**

Descrição/definição explicativa

Inclui: bens e serviços relacionados com os cuidados de saúde.

8.1. *Medicamentos sujeitos a receita médica*

Inclui:

— medicamentos que são adquiridos mediante receita médica e utilizados por seres humanos para fins de saúde tais como a cura, o alívio, o tratamento, ou a prevenção de uma doença,

— medicamentos alternativos vendidos mediante receita médica.

Exclui: produtos de veterinária (1.23); artigos de higiene pessoal, por exemplo sabonetes medicinais (1.25).

8.2. *Medicamentos de venda livre*

Inclui:

— medicamentos que são adquiridos sem receita médica e utilizados por seres humanos para fins de saúde tais como a cura, o alívio, o tratamento, ou a prevenção de uma doença,

— medicamentos alternativos de venda livre.

8.3. *Dispositivos médicos e outros aparelhos utilizados por doentes*

Estes dispositivos e aparelhos destinam-se a compensar ou aliviar uma lesão ou uma deficiência.

Inclui:

— aparelhos de correcção para a visão, óculos de correcção e lentes de contacto,

— calçado ortopédico,

— artigos de malha de uso terapêutico, por exemplo meias elásticas,

— próteses,

— bengalas e muletas,

— próteses auditivas,

— aparelhos auxiliares de mobilidade,

— *scooters* motorizadas, cadeiras de rodas motorizadas e outros veículos de mobilidade usados por motivos médicos,

— elevadores de escada,

— camas ajustáveis/ortopédicas,

— outros dispositivos médicos utilizados por doentes.

8.4. *Serviços de saúde*

Este grupo abrange serviços de médicos generalistas ou especialistas, serviços prestados por centros médicos, maternidades, casas de saúde, casas de repouso e convalescença que prestem essencialmente cuidados de saúde a doentes internados, serviços de instituições dedicadas à terceira idade em que a assistência médica é um componente fundamental e serviços de centros de reabilitação que prestem tratamento a doentes internados e terapia de reabilitação, sempre que o objectivo for sobretudo o de tratar o doente, mais do que o de lhe prestar assistência prolongada.

Inclui:

— os serviços de saúde prestados em hospitais, clínicas privadas e centros de reabilitação,

— consultas médicas de generalistas ou especialistas,

— serviços de laboratórios de análises médicas e centros de radiologia,

— serviços de enfermeiras e parteiras como profissionais independentes,

— serviços de acupunctores, quiropráticos, optometristas, psiquiatras, psicólogos, fisioterapeutas, podólogos, osteopatas, terapeutas da fala, etc. como profissionais independentes,

— terapia de ginástica correctiva segundo prescrição médica,

— tratamentos ambulatórios de curas termais ou de talassoterapia,

— serviços de ambulâncias,

— aluguer de equipamento terapêutico,

— serviços de especialistas em ortodontia,

— dentistas,

— optometristas,

— cirurgia estética.

Exclui: os serviços prestados por lares de terceira idade, instituições para deficientes e centros de reabilitação, que prestam principalmente assistência médica prolongada (8.5).

8.5. *Lares para a terceira idade e cuidados ao domicílio*

Estes serviços incluem cuidados ao domicílio, ajuda doméstica, prestação de cuidados de dia e de reabilitação. Mais especificamente, esta classe inclui pagamentos efectuados pelas famílias para:

— lares para a terceira idade, lares para deficientes, centros de reabilitação que proporcionam assistência prolongada a doentes, em vez de cuidados de saúde e de terapia de reabilitação; escolas para deficientes cujo principal objectivo é auxiliar os alunos a ultrapassarem a sua deficiência,

— auxílio prestado a idosos e deficientes ao domicílio (serviços de limpeza, programas de refeições, centros de dia, prestação de cuidados de dia e serviços de apoio em férias).

9. **Educação**

Descrição/definição explicativa

Esta categoria inclui apenas os serviços de ensino. Não abrange material escolar, por exemplo livros e artigos de papelaria, nem serviços de apoio ao ensino, por exemplo serviços de cuidados de saúde, serviços de transportes, serviços de fornecimento de refeições e serviços de alojamento.

Inclui: o ensino à distância por meio de emissões radiofónicas ou televisivas.

Exclui: Serviços de refeições e outros prestados por restaurantes e bares independentes (6.5), aulas individuais ou em grupo de *bridge*, xadrez, aeróbica, dança, música, patinagem, esqui, natação ou outras actividades de lazer (6.6).

9.1. *Escolas*

Inclui: programas de ensino, geralmente para adultos, que não requerem qualquer instrução específica anterior, em especial formação profissional e desenvolvimento cultural.

Exclui: cursos de formação de carácter recreativo, por exemplo aulas de desporto ou lições de *bridge* ministradas por professores com estatuto de profissionais independentes (6.6).

9.2. *Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares*

Inclui:

— Serviços de ensino de línguas estrangeiras, desde aulas de um dia a cursos plurianuais,

— Lições destinadas a ensinar pessoas a conduzir veículos motorizados,

— Outros cursos particulares.

Exclui: Aulas relacionadas com actividades desportivas ou de lazer (6.6).

10. **Outros**

Descrição/definição explicativa

10.1. *Outros (incluindo bens e serviços)*

Outros bens e serviços não abrangidos pelas outras categorias da secção B.

SECÇÃO C

TIPOS DE QUEIXA OU DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO

O nível 1 corresponde, por exemplo, a «qualidade dos bens e dos serviços».

O nível 2 corresponde, por exemplo, a «defeituoso, causou prejuízo».

1. **Qualidade dos bens e dos serviços**

1.1. *Defeituoso, causou prejuízo*

O bem é defeituoso, não funciona, causou prejuízo ou o serviço não foi inteiramente prestado ou causou prejuízo.

Exclui: Questões relacionadas com a saúde e a segurança (C 10).

1.2. *Não conforme à encomenda*

O bem fornecido ou o serviço prestado não é semelhante, na sua forma ou nas suas características, ao bem ou serviço descrito na encomenda (inclui qualidade insatisfatória e contrafacções).

1.3. *Impróprio para o objectivo pretendido*

O bem fornecido ou o serviço prestado é impróprio para o objectivo pretendido pelo consumidor, tendo tal facto sido comunicado ao comerciante quando da celebração do contrato ou da venda.

2. **Fornecimento de bens/prestação de serviços**

2.1. *Não fornecido/não prestado*

O bem não foi fornecido/o serviço não foi prestado de todo ao consumidor. O comerciante não forneceu um bem nem prestou um serviço.

Inclui: perda, endereço de entrega incorrecto e cancelamento.

2.2. *Fornecido parcialmente/prestado parcialmente*

O fornecimento do bem foi incompleto, dado faltarem elementos, ou o serviço foi prestado apenas em parte.

2.3. *Atraso*

O bem não foi fornecido/o serviço não foi prestado oportunamente (tempo previsto ou acordado).

2.4. *Não disponível/sem acesso*

O consumidor não tem acesso aos bens ou serviços fornecidos por um comerciante, ou alguns bens ou serviços não estão disponíveis ou já não estão disponíveis ao consumidor. Por exemplo, ligação à Internet e telefónica, gás/electricidade ou linha de produtos comercializados num retalhista cuja produção foi descontinuada.

Exclui: Bens ou serviços que um comerciante é legalmente obrigado a prestar e que não são fornecidos ou prestados (C 2.1). Bens ou serviços que estão à venda e que um comerciante recusa vender ou prestar a um consumidor (C 2.5).

2.5. *Recusa de venda/prestação de um bem ou serviço*

Recusa de venda ou prestação a um consumidor de um bem ou serviço que se encontra à venda.

2.6. *Suspensão do fornecimento de um bem ou da prestação de um serviço sem aviso prévio*

O fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço é inesperadamente interrompido.

2.7. *Horário de funcionamento*

Refere-se aos casos em que o horário de abertura limita as oportunidades dos consumidores para contactar o comerciante.

2.8. *Atendimento*

O consumidor não ficou satisfeito com o atendimento prestado pelo comerciante aos clientes em relação à compra de um bem, antes da venda, ou à aquisição de um serviço, antes da prestação do serviço.

Inclui: Comprimento de uma fila.

2.9. *Serviço/assistência pós-venda*

O apoio aos clientes após a aquisição de um bem ou serviço não foi satisfatório para o consumidor em termos de comunicação e/ou procedimento.

Inclui: Ausência ou dificuldade de acesso ao centro de atendimento telefónico ou serviço demasiado caro.

2.10. *Outras questões relacionadas com o fornecimento de bens/a prestação de serviços*

3. **Preços/tarifas**

3.1. *Alteração de preços ou tarifas*

Mudanças no preço ou no tarifário.

3.2. *Discriminação pelo preço*

Uma estratégia de fixação de preços que cobra aos clientes preços diferentes para o mesmo bem ou serviço.

Exclui: questões relacionadas com a indicação de preços/tarifas e rotulagem incorrectas ou enganosas (C 7.2).

3.3. *Transparência nas tarifas (pouco claras, complexas)*

Informações pouco claras e/ou complexas sobre o modo como uma tarifa se compõe, por exemplo, quais os componentes ou serviços que estão ou não incluídos. Esta categoria inclui encargos suplementares, tais como taxas para atrasos no pagamento, taxas de penalização, administrativas, de entrega, etc.

Exclui: questões relacionadas com a indicação de preços/tarifas e rotulagem incorrectas ou enganosas (C 7.2).

3.4. *Outras questões relacionadas com preços/tarifas*

Exclui: questões relacionadas com a indicação de preços/tarifas e rotulagem incorrectas ou enganosas (C 7.2).

4. **Facturação e cobrança de dívidas**

4.1. *Facturação incorrecta*

Erros na factura, por exemplo quando os dados da factura não estão correctos, tais como o número de conta, a designação do bem ou do serviço, ou os montantes a cobrar. Inclui a dupla facturação.

4.2. *Factura pouco clara*

Factura incompreensível; falta de transparência relativamente aos bens ou serviços cobrados ou às parcelas que dão origem ao montante total.

4.3. *Não emissão de factura ou acesso difícil à factura/extracto mensal*

A factura não foi enviada ao consumidor ou o consumidor não consegue aceder à factura ou ao extracto mensal, por exemplo através da Internet.

4.4. *Facturação injustificada*

Facturação de bens ou serviços não adquiridos.

4.5. *Cobrança de dívidas*

Refere-se às questões relacionadas com a cobrança pelo comerciante de montantes facturados em dívida.

4.6. *Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas*

5. **Garantia legal e garantia comercial**

5.1. *Incumprimento da garantia legal*

O comerciante não cumpre as suas obrigações no que respeita à garantia legal (ou seja, os direitos do consumidor previstos na lei).

5.2. *Incumprimento da garantia comercial*

O comerciante não cumpre as suas obrigações no que respeita à sua própria garantia comercial.

6. **Reparação legal**

6.1. *Acesso difícil à reparação legal*

O consumidor tem dificuldade em obter informações sobre o local onde pode apresentar uma queixa e pedir uma reparação legal (por exemplo, ausência de números de telefone ou de endereço de correio electrónico ou todas as linhas telefónicas ocupadas).

6.2. *Ausência de reparação legal*

O consumidor não consegue obter uma reparação legal fora do âmbito da garantia legal e comercial normais.

O consumidor não obtém reparação legal a título de, por exemplo, perdas, danos ou ferimentos.

6.3. *Reparação legal parcial ou incorrecta*

O consumidor não beneficia da reparação legal total de acordo com as suas expectativas, por exemplo em relação a perdas, danos ou ferimentos.

6.4. *Reparação legal morosa*

A reparação legal não é obtida ou fornecida em tempo oportuno (tempo previsto ou acordado).

6.5. *Outras questões relacionadas com a reparação legal*

7. **Práticas comerciais desleais**

7.1. *Cláusulas e condições contratuais enganosas*

As informações relativas às condições e cláusulas contratuais são enganosas se forem ou puderem ser a causa da tomada de uma decisão por um consumidor médio relativa à transacção que de outro modo não tomaria, quer porque a informação é falsa e, por conseguinte, enganosa, quer porque, de algum modo, incluindo a apresentação global, ilude ou é susceptível de iludir o consumidor médio, mesmo que as informações estejam correctas.

7.2. *Indicação de preços/tarifas ou rotulagem incorrecta ou enganosa*

O preço indicado no rótulo, na tabela de preços ou noutro local não representa o preço na sua totalidade (taxas ocultas) ou está simplesmente errado.

Inclui: outros elementos da rotulagem (nome de um produto, fabricante, data de durabilidade mínima — se aplicável —, risco, etc.), a forma dos rótulos, a sua localização, etc.

Exclui: Questões relacionadas com preços/tarifas (C 3); facturação e cobrança de dívidas (C 4); rotulagem relacionada com a saúde e a segurança (C 10.2).

7.3. *Publicidade enganosa*

A publicidade é enganosa se: contiver informações falsas, sendo por conseguinte inverídica, omitir ou ocultar elementos informativos de que o consumidor médio precisa para tomar uma decisão, ou de alguma forma, incluindo a apresentação global, se iludir ou for susceptível de iludir o consumidor médio, mesmo que a informação esteja correcta, e se for ou puder ser a causa da tomada de uma decisão por um consumidor médio relativa à transacção que de outro modo não tomaria.

7.4. *Publicidade não solicitada*

Refere-se a comunicações não solicitadas para efeitos de comercialização directa sem o consentimento do consumidor ou relativamente a um consumidor que não deseja receber estas comunicações.

7.5. *Bens ou serviços não solicitados*

Refere-se a bens ou serviços fornecidos ou prestados e que não foram solicitados.

7.6. *Práticas comerciais agressivas*

Uma prática é considerada agressiva se a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor médio ficar significativamente afectada. Trata-se de casos em que uma prática comercial recorre ao assédio, à coacção, incluindo o recurso à força física, e à influência indevida. Por influência indevida entende-se a utilização pelo profissional de uma posição de poder para pressionar o consumidor, mesmo sem recurso ou ameaça de recurso à força física, de forma que limita significativamente a capacidade de o consumidor tomar uma decisão esclarecida.

7.7. *Práticas fraudulentas*

Uma fraude é o crime ou delito de iludir deliberadamente outra pessoa a fim de lhe causar um prejuízo — geralmente, com o intuito de obter bens ou serviços de modo abusivo.

7.8. *Outras práticas comerciais desleais*

Esta categoria inclui outras práticas comerciais desleais tais como um aconselhamento antes da venda enganoso ou falso.

8. **Contratos e vendas**

8.1. *Cláusulas contratuais abusivas/alteração das cláusulas contratuais*

Uma cláusula contratual que não tenha sido objecto de negociação individual é considerada abusiva quando, a despeito da exigência de boa-fé, der origem a um desequilíbrio significativo, em detrimento do consumidor, entre os direitos e obrigações das partes decorrentes do contrato.

Uma alteração das cláusulas contratuais é considerada abusiva se o comerciante proceder a essa modificação unilateralmente, provocando mudanças significativas nos direitos e obrigações decorrentes do contrato, em detrimento do consumidor.

Exclui: Cláusulas e condições contratuais enganosas (C 7.1).

8.2. *Falta de informação*

O consumidor não recebe as informações preconizadas no contrato (por exemplo, informações sobre o comerciante, as principais características do produto, a venda ou os custos da entrega).

8.3. *Confirmação da encomenda (não recebida/errada)*

O consumidor não recebe uma confirmação da encomenda ou recebe uma confirmação de encomenda incorrecta.

8.4. *Prazo de reflexão/direito de resolução*

O comerciante não respeita o direito de o consumidor resolver o contrato ou reconsiderar a transacção durante um prazo de reflexão (possível em certas circunstâncias).

8.5. *Pagamentos (por exemplo, sinais e pagamento a prestações)*

Questões relacionadas com os pagamentos, tal como indicado no contrato. Por exemplo, o pré-pagamento de um sinal e a distribuição do pagamento ao comerciante em várias parcelas entregues de forma programada (prestações).

8.6. *Rescisão do contrato*

Questões relacionadas com a interrupção ou o cancelamento de um contrato. A rescisão de um contrato é a sua cessação fora do período em que o consumidor goza do direito de resolução.

8.7. *Período contratual mínimo*

Refere-se ao período em que uma assinatura não pode ser anulada, que o consumidor considera demasiado longo.

8.8. *Outras questões relacionadas com contratos e vendas*

9. **Mudança de fornecedor**

9.1. *Mudança de fornecedor*

Questões relacionadas com a mudança de fornecedor.

10. **Segurança — abrangendo tanto os bens (incluindo alimentos) como os serviços**

10.1. *Segurança dos produtos — abrangendo tanto os bens (incluindo alimentos) como os serviços*

A segurança dos produtos abrange qualquer produto que, em condições de utilização normais ou razoavelmente previsíveis (incluindo a duração e, se aplicável, a colocação em serviço e os requisitos de instalação e manutenção), está conforme aos requisitos aplicáveis previstos na legislação ou não apresenta qualquer risco ou apenas os riscos mínimos compatíveis com a utilização do produto considerada como aceitável e coerente com um nível elevado de protecção da segurança e da saúde das pessoas, tendo em conta, em especial, os seguintes pontos:

— os requisitos de segurança previstos na legislação,

— as características do produto, incluindo a sua composição,

— os efeitos sobre outros produtos, quando for razoavelmente previsível a sua utilização com outros produtos,

— as categorias de consumidores que se encontrem em condições de risco ao utilizar o produto, especialmente as crianças e os idosos.

10.2. *Embalagem, rotulagem e instruções — abrange tanto os bens (incluindo alimentos) como os serviços)*

Um dos objectivos da rotulagem é garantir que os consumidores têm acesso a informações completas sobre o conteúdo e a composição dos produtos, a fim de proteger a sua saúde e segurança. Isto inclui qualquer informação que possa apresentar pormenores sobre um aspecto particular do produto relacionado com saúde e a segurança, por exemplo o método de produção. A rotulagem deve atender a elementos tais como: falta de segurança das embalagens, incluindo substâncias perigosas ou inadequadas para crianças (risco de asfixia, etc.). A rotulagem de certos produtos não alimentares deve igualmente conter informações específicas, a fim de garantir a sua utilização segura e permitir que os consumidores exerçam uma livre escolha.

11. **Privacidade e protecção dos dados**

11.1. *Protecção dos dados*

Inclui a destruição, a divulgação ou o furto de dados que são propriedade do consumidor, por exemplo, cópia dos dados contidos num disco duro no decurso de uma operação de manutenção de rotina. Se estiverem envolvidos dados pessoais, a natureza de queixa será do âmbito da «privacidade».

As queixas inserem-se nesta categoria quando os dados pessoais (qualquer informação referente a uma pessoa singular identificada ou identificável) estão em risco ou não são tratados em conformidade com a legislação nacional sobre protecção dos dados. As organizações são obrigadas a tratar os dados pessoais de forma leal e lícita, para fins especificados, explícitos e legítimos e a não os utilizar subsequentemente de forma incompatível com esses objectivos. Os dados devem ser adequados, pertinentes e não excessivos relativamente às finalidades para que são recolhidos e/ou tratados posteriormente. O responsável pelo tratamento dos dados deve pôr em prática as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra a sua destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizados.

11.2. *Privacidade*

As queixas são deste tipo sempre que for posto em perigo ou desrespeitado o direito de um indivíduo à sua vida privada. Por exemplo, desrespeito do direito de um indivíduo à correspondência privada ou observação do comportamento de um indivíduo sem razão legal apropriada, por exemplo quando efectua compras em linha.

11.3. *Outras questões relacionadas com a privacidade e a protecção dos dados*

12. **Outras questões**

Outras questões não cobertas pelas outras categorias da secção C. Por exemplo, queixas relativas à discriminação nas transacções efectuadas pelos consumidores, a questões de responsabilidade ambiental e social relevantes para as transacções dos consumidores, ao bom gosto, decência e respeito pela dignidade humana nos serviços audiovisuais ([4]).

([4]) Directiva 2010/13/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de Março de 2010, relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à oferta de serviços de comunicação social audiovisual (Directiva «Serviços de Comunicação Social Audiovisual») (JO L 95 de 15.4.2010, p. 1).