II

(Nezakonodajni akti)

PRIPOROČILA

PRIPOROČILO KOMISIJE

z dne 12. maja 2010

o uporabi usklajene metodologije za klasifikacijo pritožb in poizvedb potrošnikov ter poročanje o njih

(2010/304/EU)

EVROPSKA KOMISIJA JE –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije in zlasti člena 292 Pogodbe,

ob upoštevanju naslednjega:

(1) Evropski svet je v svojih sklepih predsedstva z dne 14. decembra 2007 pozdravil pregled enotnega trga, ki poziva k oblikovanju politike in urejanju na ravni Unije, da se potrošnikom na notranjem trgu omogoči boljše razumevanje tržnih rezultatov z oblikovanjem orodij in kazalnikov, kot so pritožbe potrošnikov.

(2) Evropski parlament je v svoji resoluciji z dne 18. novembra 2008 o pregledu stanja potrošniških trgov pozval Komisijo in države članice, naj si prizadevajo za uskladitev sistema klasifikacije pritožb, ki ga uporabljajo pristojni organi in zadevne službe za pomoč potrošnikom v državah članicah, ter na ravni celotne Unije vzpostavijo bazo podatkov o pritožbah potrošnikov. Evropski parlament je v svoji resoluciji z dne 9. marca 2010 o varstvu potrošnikov pozval vse organe za pritožbe, naj sprejmejo usklajeno metodologijo za klasifikacijo pritožb potrošnikov in poročanje o njih, kot je predlagala Komisija.

(3) Sporočilo Komisije z dne 13. marca 2007 „Strategija potrošniške politike EU 2007–2013 – Usposabljanje potrošnikov, izboljševanje blaginje potrošnikov, učinkovito varstvo potrošnikov“ [1] kot eno od svojih prednostnih nalog določa boljše spremljanje potrošniških trgov in nacionalnih potrošniških politik, vključno z oblikovanjem orodja za spremljanje pritožb potrošnikov.

(4) Države članice morajo v skladu s členom 16 Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov) [2] in v sodelovanju s Komisijo razviti skupen okvir za klasifikacijo pritožb potrošnikov. V ta namen je primerno uvesti usklajeno metodologijo, ki jo bodo organi za obravnavanje pritožb v Uniji uporabljali za klasifikacijo pritožb potrošnikov in poročanje o njih Komisiji. Za boljše spremljanje delovanja trga je ustrezno, da se ta metodologija razširi na poizvedbe potrošnikov –

SPREJELA NASLEDNJE PRIPOROČILO:

1. Organi za obravnavanje pritožb, zlasti potrošniški organi, potrošniške organizacije, regulativni organi, organi za alternativno reševanje sporov, pritožbeni odbori, neodvisni varuhi človekovih pravic, ki so jih ustanovili vladni organi, neodvisne službe v smislu varuhov človekovih pravic, ki so jih vzpostavili trgovci, in samoregulativni organi industrije v državah članicah, morajo to priporočilo izvajati v skladu s točkami 2 do 9 in zahtevami glede zaupnosti, ki jih bodo morda morali upoštevati pri vsem reklamnem oglaševanju, usmerjenem v potrošnike, ter prodajnih pogodbah in naročilih storitev za blago in storitve, sklenjenih med trgovci in potrošniki.

2. V tem priporočilu se uporabljajo naslednje opredelitve pojmov:

(a) „potrošnik“ pomeni vsako fizično osebo, ki ne deluje za namene trgovine, poslovanja, obrti ali poklica;

[1] COM(2007) 99 konč.

[2] UL L 364, 9.12.2004, str. 1.

(b) „pritožba potrošnika“ pomeni izjavo o nezadovoljstvu v zvezi z določenim trgovcem, ki jo potrošnik predloži organu za obravnavanje pritožb, glede promocije, prodaje ali dobave blaga ali storitve, uporabe blaga ali storitve ali poprodajne storitve;

(c) „poizvedba potrošnika“ pomeni prošnjo za informacije ali nasvet, razen pritožbe, ki jo potrošnik predloži organu za obravnavanje pritožb, glede promocije, prodaje ali dobave blaga ali storitve, uporabe blaga ali storitve ali poprodajne storitve;

(d) „trgovec“ pomeni vsako fizično ali pravno osebo, ki v zvezi s promocijo, prodajo ali dobavo blaga ali storitve deluje za namene, trgovanja, poslovanja, obrti ali poklica, in vsako osebo, ki deluje v imenu trgovca;

(e) „organ za obravnavanje pritožb“ pomeni vsak organ, ki je pristojen za zbiranje pritožb potrošnikov, si prizadeva za rešitev pritožb, svetuje ali zagotavlja potrošnikom informacije o pritožbah ali poizvedbah in je tretja stranka v pritožbi ali poizvedbi potrošnika o trgovcu; ne vključuje mehanizmov za obravnavanje pritožb potrošnikov, s katerimi upravljajo trgovci ter ki so pri obravnavanju poizvedb in pritožb v neposrednem stiku s potrošnikom, ali mehanizmov s storitvami za obravnavanje pritožb, s katerimi upravljajo trgovci ali ki se upravljajo v imenu trgovcev.

3. Organi za obravnavanje pritožb morajo zbrati in evidentirati vsaj naslednje priporočene podatke:

(a) naslednje splošne informacije v skladu s podatkovnimi polji iz pododdelka I oddelka A Priloge za pritožbe:

(i) država potrošnika;

(ii) država trgovca;

(iii) naziv organa za obravnavanje pritožbe;

(iv) razlog za predložitev s strani potrošnika, pri čemer je treba razlikovati med pritožbami in poizvedbami;

(v) datum prejema pritožbe ali poizvedbe;

(vi) prodajna metoda, razen podkategorij 61.1–61.15;

(b) sektorske informacije v skladu z oddelkom B Priloge za pritožbe vsaj na drugi stopnji;

(c) informacije o vrsti pritožbe v skladu z oddelkom C Priloge za pritožbe vsaj na prvi stopnji.

4. Organe za obravnavanje pritožb se spodbuja k zbiranju in evidentiranju naslednjih dodatnih podatkov:

(a) informacije o prodajni metodi, podkategorije 61.1–61.15, v skladu s pododdelkom I oddelka A Priloge za pritožbe;

(b) naslednje splošne informacije v skladu s podatkovnimi polji iz pododdelka II oddelka A Priloge za pritožbe:

(i) metoda oglaševanja;

(ii) način plačila;

(iii) naziv trgovca;

(iv) vrednost transakcije;

(v) vrednost izgube, ki jo je utrpel potrošnik;

(c) informacije o vrsti pritožbe v skladu z oddelkom C Priloge za pritožbe vsaj na drugi stopnji;

(d) informacije o poizvedbah.

5. Organi za obravnavanje pritožb lahko zbirajo dodatne informacije, ki so razčlenjene drugače, kot je navedeno v točkah 3 in 4, če je to v skladu s podatkovnimi polji iz navedenih točk.

6. Organi za obravnavanje pritožb morajo vse podatke iz točke 3 vsako leto sporočiti Komisiji. To morajo storiti čim prej po koncu vsakega koledarskega leta.

7. Organi za obravnavanje pritožb so pozvani, da Komisiji vsako leto sporočijo vse podatke iz točke 4, razen podatkov o nazivu trgovca iz točke 4(b)(iii). To morajo storiti čim prej po koncu vsakega koledarskega leta.

8. Organi za obravnavanje pritožb morajo sporočiti podatke iz točk 6 in 7 tako, da je mogoče predložene podatke opredeliti ločeno za vsako posamezno pritožbo, pri čemer Komisija podatke različnih organov za obravnavanje pritožb združi in objavi tako, da se lahko primerjajo vsa podatkovna polja iz tega priporočila.

9. Če se obdelujejo osebni podatki, mora to potekati v skladu z nacionalnimi zakoni, s katerimi je prenesena Direktiva 95/46/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ([3]), ali Uredbo (ES) št. 45/2001 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. decembra 2000 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov v institucijah in organih Skupnosti in o prostem pretoku takih podatkov ([4]), če je to primerno. Uporabljati je treba načelo zmanjšanja količine podatkov, tj. obdelava le tistih podatkov, ki so nujno potrebni za namene poročanja o pritožbah in poizvedbah potrošnikov (točka 1 tega priporočila). Če je to mogoče, ostanejo osebni podatki iz pritožb in poizvedb potrošnikov anonimni.

V Bruslju, 12. maja 2010

Za Komisijo
John DALLI
Član Komisije

([3]) UL L 281, 23.11.1995, str. 31.
([4]) UL L 8, 12.1.2001, str. 1.

PRILOGA

ODDELEK A

SPLOŠNE INFORMACIJE

Pododdelek I, priporočeni podatki in polja

1. **Država potrošnika**

Država, v kateri prebiva potrošnik:

11 Belgija	22 Ciper	33 Slovenija
12 Bolgarija	23 Latvija	34 Slovaška
13 Češka republika	24 Litva	35 Finska
14 Danska	25 Luksemburg	36 Švedska
15 Nemčija	26 Madžarska	37 Združeno kraljestvo
16 Estonija	27 Malta	38 Islandija
17 Irska	28 Nizozemska	39 Lihtenštajn
18 Grčija	29 Avstrija	40 Norveška
19 Španija	30 Poljska	41 Švica
20 Francija	31 Portugalska	42 drugo
21 Italija	32 Romunija	43 neznana

2. **Država trgovca** [1]

Država, v kateri ima trgovec sedež:

11 Belgija	23 Latvija	34 Slovaška
12 Bolgarija	24 Litva	35 Finska
13 Češka republika	25 Luksemburg	36 Švedska
14 Danska	26 Madžarska	37 Združeno kraljestvo
15 Nemčija	27 Malta	38 Islandija
16 Estonija	28 Nizozemska	39 Lihtenštajn
17 Irska	29 Avstrija	40 Norveška
18 Grčija	30 Poljska	41 Švica
19 Španija	31 Portugalska	42 drugo
20 Francija	32 Romunija	43 neznano
21 Italija	33 Slovenija	44 se ne uporablja
22 Ciper		

3. **Naziv organa za obravnavanje pritožb**

31 Poljubno besedilo

4. **Razlog za predložitev s strani potrošnika**

41 Pritožba	42 Poizvedba

5. **Datum predložitve**

Datum, ko je organ za obravnavanje pritožb prvič evidentiral pritožbo ali poizvedbo:

51 LLLL – MM – DD

[1] V primeru zračnega prevoza v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov (UL L 46, 17.2.2004, str. 1) je zadevna država država članica, pristojna za nezgode v zvezi z vsemi leti z letališč na njenem ozemlju in za lete letalskih prevoznikov Skupnosti iz tretjih držav na ta letališča.

6. **Prodajna metoda**

To je prodajna metoda, ki se uporablja za izvajanje transakcij:

61 iz oči v oči. Prostori, kjer je bila transakcija izvedena, vključno s trgovinami:

61.1 supermarket, hipermarket

61.2 diskontna prodajalna

61.3 veleblagovnica

61.4 maloprodajna veriga trgovin

61.5 trgovina na drobno

61.6 majhna trgovina

61.7 sadje in zelenjava, 24 ur

61.8 tržnica, kmetijska trgovina

61.9 bencinska črpalka

61.10 pisarna (vključno z bankami in drugimi finančnimi ustanovami)

61.11 potovalna agencija, organizator potovanj

61.12 bolnišnica, klinika, ordinacija

61.13 šola

61.14 objekti za šport in prosti čas

61.15 drugi objekti

62 prodaja na daljavo (npr. po telefonu, pošti), razen e-poslovanja, poslovanja prek mobilnega telefona in internetnih dražb

63 e-poslovanje, razen poslovanja prek mobilnega telefona in internetnih dražb

64 poslovanje prek mobilnega telefona

65 trg, trgovinski sejem

66 dražbe

67 internetne dražbe

68 prodaja zunaj poslovnih prostorov

69 druge prodajne metode

70 neznano

71 se ne uporablja

Pododdelek II, dodatni podatki in polja

7. **Metoda oglaševanja**

Metoda, ki se uporablja za oglaševanje blaga ali storitve potrošniku:

71 iz oči v oči

72 s telefonskim klicem

73 besedilno sporočilo

74 prek avdiovizualnega medija (TV itd.)

75 prek tiskanega medija (časopis, brošura, letak itd.)

76 prek interneta (spletna stran)

77 prek elektronske pošte

78 prek radia

79 na prostem (fiksni oglasi, na primer panoji ali premični oglasi, na primer na vozilih)

80 drugo

81 neznano

82 se ne uporablja

8. **Način plačila**

Način plačila, s katerim je bila izvedena transakcija:

81 v gotovini

82 s plačilno kartico

83 s kreditno kartico

84 s papirnimi čeki, papirnimi potrdili in papirnimi potovalnimi čeki

85 s kreditnim prenosom

86 z neposredno obremenitvijo

87 z elektronskim denarjem

88 z denarnim nakazilom

89 s predplačilno kartico

90 s plačilom prek mobilnega telefona (npr. SMS)

91 drugo

92 neznano

93 se ne uporablja

9. **Naziv trgovca**

Naziv trgovca, povezanega s pritožbo potrošnika:

91 Poljubno besedilo 92 neznano

10. **Valuta**

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 drugo
106 HUF	112 GBP	118 se ne uporablja

11. **Vrednost transakcije**

Kjer se uporablja, je to znesek, ki ga potrošnik plača za blago ali storitev:

111 znesek (to vrednost je treba zabeležiti v celih številih z dvema decimalnima mestoma, npr. 10,50)

112 neznano

113 se ne uporablja

12. **Vrednost izgube, ki jo je utrpel potrošnik**

Kjer se uporablja, je to okvirna denarna izguba, kot jo je navedel potrošnik:

121 znesek (to vrednost je treba zabeležiti v celih številih z dvema decimalnima mestoma, npr. 10,50)

122 neznano

123 se ne uporablja

ODDELEK B

SEKTORSKE INFORMACIJE [2]

Prva stopnja velja za na primer 1 „Potrošniško blago“, 2 „Splošne potrošniške storitve“.

Druga stopnja velja za na primer 1.1 „Živila – sadje in zelenjava“, 1.2 „Živila – meso“.

Na tretji stopnji je podrobno opisano, kaj je vključeno na drugi stopnji, na primer „sveže, ohlajeno ali zamrznjeno sadje“.

1. **Potrošniško blago**

Opis/obrazložitev

1.1 *Živila – sadje in zelenjava*

Sadje

— sveže, ohlajeno ali zamrznjeno sadje,

— suho sadje, sadne lupine, sadna jedrca, oreščki in užitna semena,

— konzervirano sadje in proizvodi iz sadja.

Ne vključuje: džemov, marmelad, kompotov, želejev, sadnih pirejev in kaš (1.5); delov rastlin, konzerviranih v sladkorju (1.5); sadnih sokov in sirupov (1.6).

Zelenjava

— sveža, ohlajena, zamrznjena ali posušena zelenjava, gojena zaradi njenih listov ali stebel (šparglji, brokoli, cvetača, endivija, koromač, špinača itd.), plodov (jajčevci, kumare, bučke, zelena paprika, buče, paradižnik itd.) in korena (rdeča pesa, korenje, čebula, pastinak, redkev, repa itd.),

— svež ali ohlajen krompir in druge gomoljnice (manioka, maranta, kasava, sladki krompir itd.),

— konzervirana ali predelana zelenjava in proizvodi iz zelenjave,

— proizvodi iz gomoljaste zelenjave (moka, zdrob, kosmiči, pireji, lističi in krispiji), vključno z zamrznjenimi pripravki, kot je narezan krompir.

Vključuje: olive, česen, zrna stročnic, sladko koruzo; morski koprc in druge užitne morske alge; gobe in druge užitne glive.

Ne vključuje: krompirjevega škroba, tapioke, sage in drugih vrst škroba (1.5); juh, omak, mesnih juh in jušnih osnov, ki vsebujejo zelenjavo (1.5); zelišč (peteršilj, rožmarin, timijan itd.) in začimb (poper, piment, ingver itd.) (1.5), sadnih in zelenjavnih sokov (1.6).

1.2 *Živila – meso*

Vključuje:

— sveže, ohlajeno ali zamrznjeno meso:

— goveda, prašičev, ovc in koz,

— perutnine (piščanec, raca, gos, puran, pegatka),

— kuncev, zajcev in divjadi (antilopa, srna, merjasec, fazan, divja kokoš, golob, prepelica itd.),

— konja, mule, osla, kamele in podobno,

[2] Kategorije v tem oddelku temeljijo na klasifikaciji individualne namenske porabe (COICOP), tj. referenčni klasifikaciji, ki jo je objavil Oddelek Združenih narodov za statistiko in jo uporablja veliko institucij, vključno z Evropsko komisijo, OECD in Združenimi narodi za klasifikacijo individualne namenske porabe.

— sveža, ohlajena ali zamrznjena užitna mesna drobovina,

— posušeno, soljeno ali prekajeno meso in užitna mesna drobovina (npr. klobase, salame, slanina, šunka),

— drugo konzervirano ali predelano meso in mesni pripravki (meso v pločevinkah, mesni ekstrakti, mesni sokovi, mesne pite itd.).

Vključuje: meso in užitno mesno drobovino morskih sesalcev (npr. tjulnji) in eksotičnih živali (kenguru, noj, aligator itd.); žive živali in perutnino, namenjene za prehrano.

Ne vključuje: svinjske masti in drugih užitnih živalskih masti (1.5); juh, mesnih juh in jušnih osnov, ki vsebujejo meso (1.5).

1.3 *Živila – kruh in žita*

Vključuje:

— riž v vseh oblikah,

— koruzo, pšenico, ječmen, oves, rž in druga žita v zrnju, moki ali zdrobu,

— kruh in druge pekovske izdelke (hrustljavi kruh, prepečenec, opečen kruh, piškoti, ingverjev kruh, oblati, vaflji, čajno pecivo, kolački, rogljički, pecivo, torte, pite, pogače, pice itd.),

— mešanice in testo za pripravo pekovskih izdelkov,

— izdelke iz testenin in pice v vseh oblikah,

— žitne pripravke (koruzni kosmiči, ovseni kosmiči itd.) in druge žitne proizvode (slad, sladna moka, izvleček sladu, krompirjev škrob, tapioka, sago in druge vrste škroba),

— drug kruh in žita.

Vključuje: škrobne proizvode, pripravljene z mesom, ribami, morskimi sadeži, sirom, zelenjavo ali sadjem.

Ne vključuje: mesnih in ribjih pit (1.5), sladke koruze (1.5).

1.4 *Živila – zdrava prehrana in hranila*

Vključuje:

— živila, katerih označevanje, predstavljanje ali oglaševanje trdi, navaja, predlaga ali namiguje, da: (a) imajo posebne koristne prehranske lastnosti ali (b) obstaja povezava med njimi ali eno od njihovih sestavin in zdravjem ali (c) njihovo uživanje znatno zmanjšuje dejavnike tveganja v razvoju bolezni pri ljudeh.

1.5 *Živila – drugo*

Vključuje:

— ribe in lupinarje,

— mlečne proizvode (mleko, sir in drugo),

— jajca/jajčne izdelke,

— olja, svinjsko mast ter druge užitne živalske in neživalske maščobe (maslo, margarina, oljčno olje, jedilno olje),

— hrano za dojenčke/otroke,

— zelišča in začimbe,

— oreščke in proizvode iz njih,

— juhe, omake, mesne juhe in jušne osnove, ki vsebujejo meso in zelenjavo,

— pripravljene obroke,

— aditive,

— sladkor, džem, med, čokolado in sladkorne izdelke,

— dietetične proizvode,

— prehranska dopolnila,

— druga živila, ki niso uvrščena drugje.

1.6 *Brezalkoholne pijače*

Tu uvrščene brezalkoholne pijače so pijače, kupljene v trgovinah, supermarketih in na podobnih prodajnih mestih, razen tistih, ki so navedena v „storitvah za prosti čas“, npr. hoteli in druge počitniške nastanitve (6.1) ter restavracije in bari (6.5).

Vključujejo:

— kavo, čaj in kakav,

— mineralno vodo,

— sladke, gazirane pijače,

— sadne in zelenjavne sokove,

— sirupe, koncentrate.

Ne vključujejo: brezalkoholnih pijač, ki se prodajajo na prodajnih mestih, kot so tista, navedena v „storitvah za prosti čas“, npr. hoteli in druge počitniške nastanitve (6.1) ter restavracije in bari (6.5).

1.7 *Alkoholne pijače*

Tu uvrščene pijače vključujejo pijače z malo alkohola ali brezalkoholne pijače, ki običajno vsebujejo alkohol, na primer brezalkoholno pivo.

Vključujejo:

— žgane pijače in likerje,

— vino,

— pivo.

Ne vključujejo: alkoholnih pijač, ki se prodajajo na prodajnih mestih, kot so tista, navedena v „storitvah za prosti čas“, npr. hoteli in druge počitniške nastanitve (6.1) ter restavracije in bari (6.5).

1.8 *Tobak*

Vključuje:

— cigarete; tobak za cigarete (razsut) in cigaretni papir,

— cigare, tobak za pipe, tobak za žvečenje ali njuhanje,

— vžigalnike, gorivo za vžigalnike, etuije za cigarete, rezila za cigare itd.

1.9 *Oblačila (vključno z izdelki po meri) in obutev*

— Oblačilni materiali in dodatki za moške, ženske, najstnike, otroke (3 do 13 let) in dojenčke (0 do 2 leti), ki so že gotovi ali narejeni po meri, iz vseh materialov (vključno z usnjem, krznom, plastiko in gumo), za vsak dan, šport ali delo,

— vsa obutev za moške, ženske, najstnike, otroke (3 do 13 let) in dojenčke (0 do 2 leti), vključno s športno obutvijo, primerno za vsak dan, ali obutvijo za prosti čas (čevlji za tek, kombinirani trening, tenis, košarko, čolnarjenje itd.),

— deli obutve,

— sukanec za šivanje, volna za pletenje in dodatki za izdelavo oblačil, kot so zaponke, gumbi, pritiskači, zadrge, trakovi, čipke, obrobe itd.,

— ročne torbice, listnice, denarnice itd.

Ne vključuje:

— tkanin za notranjo opremo (1.11),

— zaščitne opreme za šport, na primer zaščitnih pokrival, rešilnih jopičev, boksarskih rokavic, ščitnikov za telo, pasov, opornikov itd.; posebne obutve za igre (smučarski čevlji, nogometni copati, čevlji za golf in druga obutev, kot so drsalke, rolerji, sprinterice, jahalni čevlji itd.); ščitnikov za kolena, varovalne podloge za kriket in druge zaščitne opreme za šport (1.16),

— potovalnih predmetov: kovčkov, potovalnih kovčkov, potovalnih torb (1.16),

— medicinskih nogavic, kot so elastične nogavice; ortopedske obutve (8.3).

1.10 *Proizvodi za vzdrževanje in izboljšanje stanovanj*

Vključuje:

— materiale za nestrokovno uporabo,

— barve in zidne tapete,

— ograje in lope,

— električno orodje (npr. vrtalniki, verižna žaga),

— neelektrično orodje,

— vrtnarska oprema/orodje (neelektrično),

— kosilnice za trate.

Ne vključuje: gospodinjskih aparatov (1.12 ali 1.13).

1.11 *Notranja oprema*

Pohištvo in notranja oprema za dom in uporabo na prostem. Preproge in druga talne obloge, gospodinjski tekstil, stekleni izdelki, namizni pribor in gospodinjski pripomočki.

Vključuje:

— postelje, zofe, kavče, mize, stole, omare, predalnike in knjižne police,

— opremo za osvetlitev, kot so stropne luči, standardne svetilke, kroglaste svetilke in posteljne svetilke,

— slike, kipe in druge umetniške predmete,

— španske stene, pregibne pregrade in drugo pohištvo ter inventar,

— žaluzije,

— vrtno pohištvo,

— ogledala in svečnike,

— tkanine za notranjo opremo, material za zavese, zavese, dvojne zavese, platnene strehe, vratne zavese in žaluzije iz blaga,

— posteljna in namizna prekrivala,

— drug gospodinjski tekstil,

— proste talne obloge, talne obloge po meri, linolej in druge podobne talne obloge,

— steklene izdelke, kristalne izdelke, keramične izdelke in porcelan, ki se uporabljajo na mizi, v kuhinji, kopalnici, sanitarijah, za pisarniško in notranjo dekoracijo,

— jedilno orodje, jedilni pribor, srebrni jedilni pribor,

— neelektrične kuhinjske pripomočke iz vseh materialov, kot so ponve, posode za dušenje, lonci na pritisk, ponve za cvrtje, gospodinjske tehtnice in druge podobne mehanske naprave,

— neelektrične gospodinjske predmete iz vseh materialov, kot so posode za kruh, kavo, začimbe itd., koši za smeti, koši za odpadni papir, košare za umazano perilo, likalne deske, poštni nabiralniki, stekleničke za hranjenje, termo steklenice in posode za led.

Ne vključuje:

— gospodinjskih aparatov (1.12) ali (1.13),

— ur (1.26); zidnih termometrov in barometrov (1.26),

— otroškega pohištva, kot so zibelke, otroški stoli ter prenosne posteljice in vozički (1.27).

1.12 *Veliki gospodinjski aparati (vključno s sesalniki in mikrovalovnimi pečicami)*

Večji, trajni gospodinjski aparati, električni ali neelektrični; po potrebi vključuje dostavo, namestitev in popravilo.

Vključuje:

— kuhalnike, štedilnike, pečice in mikrovalovne pečice,

— hladilnike, zamrzovalnike in hladilno-zamrzovalne aparate,

— pralne stroje, sušilne stroje, sušilne omare, pomivalne stroje, aparate za likanje in stiskanje,

— klimatske naprave, vlažilne naprave, grelnike prostorov, grelnike vode, premične grelne aparate, ventilatorje in prezračevalne nape,

— sesalnike, parne čistilne stroje, aparate za šamponiranje preprog ter stroje za ribanje, voskanje in loščenje tal,

— druge večje gospodinjske aparate, kot so omare za živila, šivalni stroji, pletilni stroji, mehčalci vode itd.

1.13 *Mali gospodinjski aparati (vključno s kavnimi aparati in aparati za predelavo hrane)*

Mali, poltrajni električni gospodinjski aparati; po potrebi vključuje dostavo in popravilo.

Vključuje:

— naprave za predelavo hrane, mešalnike za hrano, cvrtnike,

— kavne aparate, kavne mlinčke,

— likalnike,

— opekače in žare, grelne plošče,

— sokovnike,

— aparate za izdelavo sladoleda, sorbeta ali jogurta,

— ventilatorje, električne odeje itd.

Ne vključuje: majhnih neelektričnih gospodinjskih predmetov in kuhinjskih pripomočkov (1.11); električnih aparatov za osebno nego (1.24).

1.14 *Električni izdelki (ki niso izdelki IKT/za prosti čas)*

Oprema za sprejemanje, snemanje in reprodukcijo zvoka in slike (avdio in video sistemi); fotografska in kinematografska oprema ter optični instrumenti; nosilci za snemanje; po potrebi vključuje dostavo, namestitev in popravilo.

Vključuje:

— DVD predvajalnike in snemalnike,

— videorekorderje,

— televizorje,

— neprenosne CD, HI-FI predvajalnike,

— prenosne CD, HI-FI predvajalnike, mp3 predvajalnike,

— radie, radijske sprejemnike, avtoradie (ki se ne prodajajo skupaj z avtomobilom), radioure, dvosmerne radioaparate, amaterske radijske sprejemnike in oddajnike,

— kamere,

— videokamere,

— fotografsko opremo,

— CD-je (prazne), DVD-je (prazne),

— avdio in videokasete (prazne),

— kalkulatorje, vključno z žepnimi,

— neosvetljene filme, zvitke fotografskih filmov in plošče za fotografsko in kinematografsko uporabo.

Ne vključuje: programske opreme za video igrice (1.16); konzol/računalnikov za video igrice, ki se priključijo na televizijski sprejemnik (1.16), predhodno posnetih trakov, kaset, videokaset, disket in CD-ROM-ov za magnetofone, kasetofone, videorekorderje in osebne računalnike (1.16).

1.15 *Izdelki informacijske in komunikacijske tehnologije (IKT)*

Izdelki IKT so tisti izdelki, ki so namenjeni za obdelavo in sporočanje informacij z uporabo elektrike, vključno s prenosom in prikazom, ali tisti izdelki, ki z elektronsko obdelavo zaznajo, merijo in/ali beležijo fizikalne pojave ali nadzirajo fizikalni proces; po potrebi vključuje dostavo, namestitev in popravilo.

Vključuje:

— osebne računalnike, računalnike, ki jih sestavimo sami, in njihove dodatke,

— tiskalnike in optične bralnike,

— igralne konzole,

— prenosne predvajalnike iger,

— računalniško programsko opremo, posodobitve te opreme,

— prenosne računalnike in tablične računalnike,

— osebne digitalne pomočnike in pametne telefone,

— programsko opremo (v fizični obliki ali preneseno s spletne strani),

— mobilne in stacionarne telefonske aparate, telefakse, telefonske odzivnike,

— modeme in odkodirnike,

— globalne sisteme za določanje položaja (GPS).

Ne vključuje: opreme za sprejemanje, snemanje in reprodukcijo zvoka in slike (1.14); programske opreme za video igrice (1.16).

1.16 *Oprema za prosti čas (športna oprema, glasbeni instrumenti itd.)*

Igre, igrače in druga oprema, ki se uporablja za šport, konjičke, taborjenje in rekreacijo na prostem ter popravilo teh izdelkov. Prav tako so vključeni trajni izdelki za rekreacijo in predhodno posneti nosilci zapisa (CD, DVD):

— predhodno posneti trakovi, kasete, videokasete, diskete in CD-ROM-i za magnetofone, kasetofone, videorekorderje in osebne računalnike,

— igre s kartami, šahovski kompleti in podobno,

— igrače vseh vrst, vključno s punčkami, plišastimi igračami, avtomobilčki in vlakci, kolesi in tricikli, kompleti za sestavo igrač, sestavljankami, plastelinom, elektronskimi igrami, maskami, preoblekami, triki, novostmi, ognjemeti in raketami, venčki in okraski za božična drevesa,

— potrebščine za zbiranje znamk (rabljenih ali preklicanih poštnih znamk, albumov za znamke itd.), drugi zbirateljski predmeti (kovanci, medalje, minerali, živalske in rastlinske vrste itd.) ter druga orodja in predmeti, ki se uporabljajo za konjičke,

— gimnastična, telovadna in športna oprema, kot so žoge, mreže, loparji, kiji, smuči, palice za golf, sablje, palice za skoke s palico, uteži, diski, vzmetni raztezniki in druga oprema za krepitev telesa,

— padala in druga padalska oprema,

— daljnogledi, mikroskopi, teleskopi in kompasi,

— orožje in strelivo za lov, šport in osebno varovanje,

— ribiške palice in druga ribiška oprema,

— oprema za igre na plaži in na prostem, kot so krogle za balinanje, kroket, frizbi, žoga za odbojko in napihljivi čolni, splavi ter plavalni bazeni,

— taborniška oprava in oprema, kot so šotori in pripomočki, spalne vreče, nahrbtniki, zračne blazine in tlačilke za napihovanje, taborniški kuhalniki ter žari,

— večji predmeti za igre in šport, kot so kanuji, kajaki, deske za jadranje, oprema za potapljanje, vozički za golf, jadralna letala, jadralni zmaji ter baloni na vroč zrak,

— glasbeni instrumenti vseh velikosti, vključno z elektronskimi glasbenimi instrumenti, kot so klavirji, orgle, violine, kitare, bobni, trobente, klarineti, flavte, snemalniki, harmonike itd.,

— mize za biljard, mize za namizni tenis, fliperji, igralni avtomati itd.,

— programska oprema za video igre; konzole/računalniki za video igre, ki se priključijo na televizijski sprejemnik; kasete in CD-ROM-i za video igre,

— posebna obutev za igre (smučarski čevlji, nogometni copati, čevlji za golf in druga obutev, kot so drsalke, rolerji, sprinterice, jahalni čevlji itd.); zaščitna pokrivala za šport; druga zaščitna oblačila za šport, kot so rešilni jopiči, boksarske rokavice, ščitniki za telo in kolena, varovalne podloge za kriket in druga zaščitna oprema za šport,

— potovalni predmeti: kovčki, potovalni kovčki, potovalne torbe.

Ne vključuje:

— vrtnega pohištva (1.11),

— vozil za vprego konjev ali ponijev ter s tem povezane opreme, kupljene za osebni prevoz (1.19),

— zaščitnih čelad za motorna kolesa in kolesa (1.20),

— konjev in ponijev (1.23).

1.17 *Novi avtomobili*

Ta kategorija vključuje nova vozila, oblikovana in izdelana za prevoz potnikov z največ osmimi sedeži poleg vozniškega sedeža. To vključuje nove avtomobile, kombinirana vozila in kombije.

Ne vključuje: rezervnih delov in dodatkov (1.20); maziv (1.21); vzdrževanja, popravila ali opreme (2.9).

1.18 *Rabljena vozila*

Ta kategorija vključuje rabljena motorna vozila, ki se uporabljajo za prevoz potnikov, ter rabljene avtomobile, potniška vozila, kombinirana vozila in kombije.

Ne vključuje: rezervnih delov in dodatkov (1.20); maziv (1.21); vzdrževanja, popravila ali opreme (2.9).

1.19 *Druga osebna prevozna sredstva*

Vključuje:

— nova in rabljena motorna kolesa, kolesa, mopede, skuterje, štirikolesnike in vprežna vozila,

— čolne, zunajkrmne motorje, vodne skuterje, jadra, ladijsko opremo in zgornje ustroje,

— vozila za vprego konjev ali ponijev ter s tem povezano opremo (vprege, uzde, vajeti, sedla itd.),

— avtodome, počitniške prikolice in priklopnike,

— avtodome, počitniške prikolice itd.,

— snežne sani,

— priklopnike.

Ne vključuje: najema garaž ali parkirnih prostorov, ki onemogočajo parkiranje, vezano na bivališče (5.6); objektov za plačilo cestnine (mostovi, predori, redni trajektni prevozi, avtoceste) in parkomatov (5.6); najema vozila z voznikom ali brez (5.7), učnih ur vožnje (9.2).

1.20 *Rezervni deli in dodatki za vozila ter druga osebna prevozna sredstva*

Vključuje:

— pnevmatike (nove, rabljene ali reciklirane), zračnice, avtomobilske svečke, akumulatorje, amortizerje, filtre, tlačilke in druge rezervne dele ali dodatke za osebna prevozna sredstva,

— izdelke za čiščenje in vzdrževanje prevoznih sredstev, kot so barve, čistila za krom, pečatne sestavine in loščila za karoserije,

— avtomobilske prevleke, prevleke za motorje itd.,

— zaščitne čelade za motorna kolesa in kolesa.

Ne vključuje: avtoradiev, ki se prodajo posebej (1.14); otroških sedežev za avtomobile (1.27); nespecifičnih izdelkov za čiščenje in vzdrževanje, kot so destilirana voda, gospodinjske gobe, jelenove krpe, detergenti itd. (1.28); namestitve rezervnih delov in dodatkov ter pranja in loščenja karoserije (2.9).

1.21 *Goriva in maziva za vozila ter druga osebna prevozna sredstva*

Vključuje:

— olje, maziva, zavorne in transmisijske tekočine, sredstva za hlajenje in dodatke,

— goriva, kot so dizel, bencin, utekočinjeni naftni plin, biogoriva in alkohol.

1.22 *Knjige, revije, časopisi, pisalne potrebščine (razen poštne pošiljke)*

Vključuje:

— knjige, vključno z atlasi, slovarji, enciklopedijami, učbeniki, vodiči in glasbenimi partiturami,

— časopise, revije in drug periodični tisk,

— kataloge in reklamno gradivo,

— plakate, dopisnice ali razglednice, koledarje,

— razglednice in vizitke, kartice za objave in obvestila,

— zemljevide in globuse,

— pisemski papir, ovojnice, računovodske knjige, zvezke, dnevnike itd.,

— peresa, svinčnike, nalivna peresa, kemične svinčnike, flomastre, črnila, radirke, šilčke za svinčnike itd.,

— matrice, indigopapir, trakove za pisalne stroje, blazinice za žige, korektivne tekočine itd.,

— luknjače za papir, rezila za papir, škarje za papir, pisarniška lepila in lepilne trakove, spenjače in sponke, zaponke za papir, risalne žebljičke itd.,

— materiale za risanje in slikanje, kot so platno, papir, lepenka, barve, pastelne barvice, barvne krede in čopiči,

— izobraževalno gradivo, kot so delovni zvezki, logaritmična računala, geometrijsko orodje, šolske table, krede in peresnice.

Ne vključuje: albumov za znamke (1.16); poštne dostave, vnaprej frankiranih dopisnic in brezžičnih telegramov (4.1).

1.23 *Domače hišne živali in izdelki zanje*

Vključuje:

— domače hišne živali, hrano za hišne živali, veterinarske in negovalne izdelke zanje, ovratnice, povodce, pasje hišice, ptičje kletke, akvarije itd.,

— konje in ponije.

Ne vključuje: veterinarskih storitev (2.13).

1.24 *Električne naprave za osebno nego*

Vključuje:

— električne brivnike in trimerje za lase, ročne sušilnike in havbe za lase, kodralnike in glavnike za oblikovanje pričeske, umetno sonce, električne zobne ščetke in druge električne naprave za zobno higieno itd.

1.25 *Kozmetika in toaletne potrebščine za osebno nego*

Vključuje:

— predmete za osebno higieno: toaletno in medicinsko milo, čistilno olje in mleko, milo za britje, krema za britje in pena, zobna krema itd.,

— lepotilne izdelke, na primer: lak za nohte, ličilo in odstranjevalec ličila, losjoni za lase, vodice po britju, izdelki za sončenje, parfumi in toaletne vode, dezodoranti, izdelki za kopanje itd.,

— neelektrične naprave za osebno nego, na primer: brivniki in trimerji za lase ter britvice, škarje, glavniki, čopiči za britje, krtače za lase, zobne ščetke, krtačke za nohte, osebne tehtnice itd.,

— druge izdelke za osebno nego in higieno, na primer: papirnate robce, bombažno vato, bombažne palčke za ušesa, gobice itd.

1.26 *Nakit, srebrnina, ure, zapestne ure in dodatki*

Vključuje:

— drage kamne in kovine ter nakit, oblikovan iz teh kamnov in kovin,

— srebrnino, zlatnino,

— bižuterijo, manšetne gumbe in kravatne igle,

— ure, zapestne ure, štoparice, budilke, potovalne ure,

— sončna očala,

— dežnike in sončnike, pahljače, obeske za ključe,

— zidne termometre in barometre.

Ne vključuje: predmetov za spravljanje osebnih predmetov, poslovnih kovčkov, ročnih torbic, denarnic, torbic itd. (1.9); radiour (1.14).

1.27 *Izdelki za nego dojenčkov in otrok*

Vključuje:

— različne otroške vozičke,

— izdelke za nego dojenčkov (npr. otroške plenice, pleničke, stekleničke za hranjenje),

— prenosne posteljice,

— zibelke,

— visoke stole,

— otroške sedeže in posteljice za avto,

— nahrbtnike in kenguruje za nošenje otrok.

Ne vključuje: otroške hrane/hrane za dojenčke (1.5), otroških oblačil (1.9).

1.28 *Izdelki za čiščenje in vzdrževanje, predmeti za čiščenje in potrošni material za gospodinjstvo*

Vključuje:

— izdelke za čiščenje in vzdrževanje, kot so pralni praški, pralne tekočine, detergenti, mehčalci, balzami, vosek, loščila, barve, dezinfekcijska sredstva, insekticidi, fungicidi in destilirana voda,

— izdelke za čiščenje, kot so metle, krtače, smetišnice in krtače za prah, krpe za prah, kuhinjske krpe, krpe za pomivanje tal, gospodinjske gobe,

— papirnate proizvode, kot so filtri, namizni prti in serviete, kuhinjski papir, vrečke za sesalnik in jedilni pribor iz kartona, vključno z aluminijsko folijo in podlogami za plastične posode,

— druge potrošne gospodinjske predmete, kot so vžigalice, sveče, stenj za svetilke, denaturirani špirit, bucike, šivanke, žeblji, vijaki, matice in sorniki, risalni žebljički, tesnila, lepila in lepilni trakovi za gospodinjsko uporabo, rokavice iz žice in gumijaste rokavice,

— loščila, kreme in druge izdelke za čiščenje čevljev.

Ne vključuje: papirnatih robcev, toaletnih mil, gob za umivanje in drugih izdelkov za osebno higieno (1.25).

2. **Splošne potrošniške storitve**

Opis/obrazložitev

2.1 *Nepremičninske storitve*

Vključuje:

— storitve nepremičninskih posrednikov, upravljavcev nepremičnin in posrednikov za najem,

— vrednotenje hiše, prepis premoženja in s tem povezane storitve,

— prodajne transakcije za nove ali obstoječe hiše,

— prodajo zemlje.

2.2 *Gradnja novih hiš*

Vključuje:

— gradnjo novih hiš.

2.3 *Storitve za vzdrževanje in izboljšanje hiš*

Vzdrževanje, izboljšanje in popravilo bivališč.

Vključuje:

— pokrivanje strehe,

— storitve dekoracije, prekrivanje tal, tesarstvo, pleskarstvo, tapetništvo,

— vodovodne instalacije,

— centralno ogrevanje,

— električne storitve in instalacije,

— zidarstvo,

— steklarstvo,

— obrezovanje dreves, makadamiziranje in tlakovanje cest,

— vgradnjo kuhinj in kopalnic,

— izolacijo,

— protivlomne alarme,

— zaščito pred vlago,

— solarne panele, namestitev in vzdrževanje turbin na veter,

— žlebove,

— čiščenje in popravila dimnikov,

— zamenjavo vrat in oken,

— storitve za vzdrževanje bazenov,

— druge storitve za vzdrževanje in izboljšanje hiš.

Ne vključuje: nakupa proizvodov za vzdrževanje in izboljšanje hiš, neodvisno od zagotovljenih storitev (1.10); del in storitev med gradnjo novih hiš (2.2).

2.4 *Selitev hiš in skladiščenje*

Vključuje:

— selitev vsebine hiše iz ene lokacije na drugo,

— začasno skladiščenje vsebine hiše,

— tovor in pošiljanje.

2.5 *Storitve čiščenja hiše*

Vključuje:

— čiščenje gospodinjstva,

— čiščenje oken,

— čiščenje preprog,

— dezinfekcijo, zaplinjanje in iztrebljanje insektov, vključno s škodljivci,

— zbiranje in odlaganje odpadkov.

Ne vključuje: izdelkov za čiščenje (1.28).

2.6 *Storitve za osebno nego*

Vključuje:

— frizerske salone, brivske salone, lepotilne salone,

— nego las, kozmetično nego,

— sončne studie,

— klube/centre za zdravo prehrano,

— turške kopeli, toplice, savne, solarije itd.,

— nego telesa,

— storitve tetovaže in prebadanja delov telesa.

Ne vključuje: fitnes centrov (6.6).

2.7 *Čiščenje, popravilo in izposoja oblačil in obutve*

Vključuje:

— kemično čiščenje, pranje, likanje in barvanje oblačil,

— krpanje, izboljšanje, popravilo in prenarejanje oblačil,

— popravilo oblačil (vključno z izdelki po meri),

— popravilo obutve, vključno s čiščenjem čevljev,

— izposojo oblačil,

— izposojo obutve,

— popravilo ali izposojo posebne obutve za igre (smučarski čevlji, nogometni copati, čevlji za golf in druga obutev, kot so drsalke, rolerji, sprinterice, jahalni čevlji itd.).

Ne vključuje: novih oblačil in oblikovanja novih oblačil (1.9).

2.8 *Storitve podpore, raziskav in posredništva*

Vključuje:

— iskalce sposobnih kadrov,

— storitve inštruiranja,

— agencije za organizacijo dogodkov,

— agencije za zaposlovanje,

— storitve svetovanja, usmerjanja, arbitraže, podpore za družine,

— druge storitve podpore, raziskav in posredništva.

2.9 *Vzdrževanje in popravilo vozil ter drugih prevoznih sredstev*

Storitve za vzdrževanje in popravilo opreme za osebna prevozna sredstva.

Vključuje:

— namestitev delov in dodatkov,

— pranje in poliranje,

— centriranje pnevmatik, strokovni pregled, odpravljanje okvar, menjavo olja,

— storitve podmazovanja in pranja,

— pomoč na cesti.

Ne vključuje: izdelkov, ki se uporabljajo kot del storitve: rezervnih delov in dodatkov (1.20); goriva in maziv (1.21).

2.10 *Pravne storitve in računovodstvo*

Vključuje:

— notarske storitve,

— odvetnike,

— pravno svetovanje in druge zasebne pravne storitve,

— računovodje,

— davčne svetovalce,

— revizorje.

2.11 *Pogrebne storitve*

Vse storitve, povezane s slovesnostjo, ki zaznamuje smrt osebe. Vključuje prevoz pokojnika na mesto pokopa ali kraj spominske slovesnosti.

2.12 *Nega otrok*

Subvencionirani in zasebni centri za dnevno varstvo in druge zmogljivosti za varstvo otrok; vključuje storitve nege otrok na domu, kot je pomoč, storitve podpore za otroke in varstvo otrok.

2.13 *Storitve za domače hišne živali*

Veterinarske storitve in druge storitve za domače hišne živali, na primer pasje hišice in oskrba.

Ne vključuje: domačih hišnih živali in izdelkov zanje (1.23).

3. **Finančne storitve**

Opis/obrazložitev

3.1 *Finančne storitve – plačilni račun in plačilne storitve*

Zadeva plačilne storitve in storitve, povezane s plačilnim računom, s katerega se lahko hitro črpa denar, kar pomeni enostaven dostop.

Vključuje:

— prekoračitev pozitivnega stanja na plačilnem računu,

— osebno, spletno, telefonsko in mobilno bančništvo v okviru plačilnega računa,

— izvajanje plačilnih transakcij s plačilno kartico,

— plačilne storitve, kot je elektronski denar.

3.2 *Finančne storitve – kredit (razen hipotekarnih posojil)*

Zadeva storitve v zvezi s posojanjem denarja; znesek, za katerega obstaja posebna obveznost vračila.

Vključuje:

— posojila,

— izvajanje plačilnih transakcij s kreditno kartico, pri čemer se sredstva krijejo s kreditno linijo za uporabnika plačilnih storitev, vključno z revolving kreditom,

— potrošniški kredit, ki ga omogočajo trgovci na drobno in kartice zvestobe.

Ne vključuje: prekoračitev pozitivnega stanja na plačilnem računu (3.1), izključuje hipotekarna posojila (3.3).

3.3 *Finančne storitve – hipotekarna posojila*

Zadeva storitve v zvezi s potrošnikovim prenosom lastništva nepremičnine ali zemlje v zameno za posojanje denarja.

3.4 *Finančne storitve – varčevanje*

Storitve zadevajo varčevalni račun. To je račun, ki izplačuje obresti in ga ni mogoče neposredno uporabljati.

Ne vključuje: naložb, pokojnin in varčevalnih programov v zvezi z vrednostnimi papirji (3.6).

3.5 *Finančne storitve – drugo*

Druge finančne storitve, kot so prenos denarja od potrošnika k potrošniku in menjalni tečaji.

3.6 *Naložbe, pokojnine in vrednostni papirji*

Storitve zadevajo naložbe v obveznicah, vrednostnih papirjih in druge finančne naložbe, vključno s finančnimi instrumenti ali naložbenimi produkti, kot so skladi, ki jih ponujajo banke, investicijske družbe in drugi ponudniki finančnih storitev.

Vključuje:

— zasebne pokojninske sklade,

— paketne naložbe (vključno z zavarovalnimi pogodbami, katerih glavni namen so naložbe, kot so pogodbe življenjskega zavarovanja, vezane na enote in vezane na indeks, vendar izključuje produkte iz odstavka 3.11),

— storitve portfelja in upravljanja premoženja,

— skrbništvo ali varstvo,

— izvajanje naročil v imenu strank (posredniške storitve) v zvezi s finančnimi sredstvi in izvedenimi finančnimi instrumenti,

— spletno, telefonsko in mobilno bančništvo v zvezi z naložbami, pokojninami in vrednostnimi papirji,

— storitve svetovanja, vključno s svetovanjem o naložbah in finančnem načrtovanju.

Ne vključuje: produktov življenjskega zavarovanja na področju uporabe Direktive 2002/83/ES Evropskega parlamenta in Sveta ([3]) (3.11).

3.7 *Neživljenjsko zavarovanje – dom in premoženje*

Storitve za neživljenjska zavarovanja v povezavi z bivališčem. Zaračunane storitve, ki zajemajo zavarovanje za več vrst tveganja, so uvrščene na podlagi glavnega tveganja, če jih ni možno razporediti na različna vključena tveganja.

Vključuje: zaračunane storitve, ki jih plačajo lastniki stanovanja, prebivajoči v lastnem stanovanju, in najemniki za vrste zavarovanja, ki jih navadno sklepajo najemniki proti požaru, eksploziji, streli, naravnim silam razen strele, kraji, škodi zaradi izliva vode itd.

Ne vključuje: zaračunanih storitev, ki jih plačajo lastniki stanovanj, prebivajoči v lastnem stanovanju, za vrste zavarovanj, ki jih navadno sklepajo hišni lastniki; zavarovanja za prevoz (3.8).

3.8 *Neživljenjsko zavarovanje – prevoz*

Vključuje:

— zavarovanje na podlagi pogodbe o uporabi osebnih prevoznih sredstev, kot so motorna vozila na kopnem, čolni, ladje ali letala,

— vso škodo ali izgubo motornih vozil na kopnem, čolnov, ladij in letal,

— vso škodo ali izgubo blaga pri prevozu, ki ni zgoraj naveden.

3.9 *Neživljenjsko zavarovanje – potovanje*

Vključuje:

— zavarovanje, povezano s potovanjem, kot so: zamude in odpovedi letov, izgubljena prtljaga in stroški zdravljenja.

([3]) UL L 345, 19.12.2002, str. 1.

3.10 *Neživljenjsko zavarovanje – zdravje, nezgode in drugo*

Vključuje:

— obvezno zdravstveno zavarovanje,

— dodatno zavarovanje (zavarovanje za primer telesne poškodbe in invalidnosti zaradi nezgode ali bolezni),

— zavarovanje kredita, poroštva, različnih finančnih izgub, stroškov pravnega postopka,

— vsa druga zavarovanja, ki niso navedena zgoraj ali v oddelkih dom in premoženje (3.7), prevoz (3.8), potovanje (3.9) in življenjsko zavarovanje (3.11).

3.11 *Življenjsko zavarovanje*

Ta kategorija vključuje zavarovanje naslednjih postavk na podlagi pogodbe:

— življenjsko zavarovanje (zajema zavarovanje za primer preživetja, zavarovanje za primer smrti, mešano zavarovanje, življenjsko zavarovanje z vračilom premij, razen če je glavni namen produktov življenjskega zavarovanja naložba).

Ne vključuje: produktov življenjskega zavarovanja, katerih glavni namen so naložbe, kot so pogodbe življenjskega zavarovanja, vezane na enote in vezane na indeks (3.6).

4. **Poštne storitve in elektronske komunikacije**

Opis/obrazložitev

Vključuje: govorne, video in podatkovne komunikacije ter storitve razširjanja programov; ta sektor ne vključuje potrošniških izdelkov, kot so televizije in mobilni telefoni.

4.1 *Poštne in kurirske storitve*

Dostava pisem, dopisnic in paketov; vključuje storitve poštnih družb in zasebnih družb.

Vključuje:

— pisma,

— pakete,

— kurirsko pošto,

— periodične publikacije,

— naslovljeno oglaševanje,

— izdajo in prodajo poštnih znamk,

— storitve teleksa,

— kurirske storitve.

Ne vključuje: finančnih storitev, ki jih zagotavljajo poštni uradi (3).

4.2 *Storitve fiksne telefonije*

Vključuje:

— zagotavljanje govorne telefonije,

— namestitev osebne telefonske opreme,

— telefonske klice z zasebne ali javne linije (javni telefonski predal, poštni predal itd.),

— storitve radiotelefonije, radiotelegrafije in radioteleksne storitve,

— storitve fiksne telefonije, ki se ponujajo v paketu.

Ne vključuje: naprav za fiksno telefonijo (1.15), telefaksov in telefonskih odzivnikov osebnih računalnikov (1.15), fiksnega dostopa do interneta (4.4), telefonskih klicev iz počitniških ustanov, kot so hoteli in druge oblike počitniške nastanitve (6.1), ter restavracij in barov (6.5).

4.3 *Storitve mobilne telefonije*

Ta kategorija vključuje mobilno in satelitsko telefonijo.

Vključuje:

— zagotavljanje govorne telefonije,

— naročnine,

— storitve glasovne pošte,

— storitve gostovanja,

— prenos podatkov z mobilno telefonsko napravo,

— besedilna sporočila (sms),

— storitve večpredstavnostnih sporočil (mms),

— storitve mobilne telefonije, ki se ponujajo v paketu.

Ne vključuje: naprav za mobilno telefonijo (1.15), melodij zvonjenja (4.6), predplačniških kartic (4.6) in mobilnega dostopa do interneta (4.4).

4.4 *Internetne storitve*

Vključuje:

— zagotavljanje fiksnega interneta,

— zagotavljanje mobilnega interneta (brezvrvičnega interneta, do katerega je mogoče dostopati s prenosnimi računalniki, netbooki, mobilnimi telefoni ali drugimi podobnimi napravami),

— internetni socialni portali,

— druge internetne storitve, npr. klepetalnice,

— informacijske storitve,

— storitve imena domene,

— storitve plačila za gledanje,

— storitve e-poštnih računov,

— internetne storitve, ki se ponujajo v paketu.

Ne vključuje: strojne opreme modemov in odkodirnikov (1.15).

4.5 *Televizijske storitve*

Ta kategorija vključuje digitalno in prizemno televizijsko naročnino ter s tem povezane storitve prek kabla, satelita ali katerega koli drugega medija.

Vključuje:

— namestitev modema,

— televizijo visoke ločljivosti,

— video na zahtevo,

— blokado za varnost otrok,

— televizijsko vsebino,

— oglaševanje/reklame,

— televizijske storitve, ki se ponujajo v paketu.

Ne vključuje: strojne opreme modemov in odkodirnikov (1.15).

4.6 *Druge komunikacijske storitve*

Vključuje:

— predplačniške telefonske kartice,

— VOIP,

— storitve telefonskih govorilnic,

— premijske storitve,

— prenose vsebin prek telefona (npr. melodije zvonjenja, igre),

— internetne telefonske storitve.

5. **Prevozne storitve**

Opis/obrazložitev

Vključuje: javni in zasebni prevoz ter s tem povezane storitve.

5.1 *Tramvaj, avtobus, metro in podzemna železnica*

Prevoz posameznikov in skupin ter prtljage s tramvajem, avtobusom, metrojem in podzemno železnico.

5.2 *Železnice*

Prevoz posameznikov in skupin ter prtljage z vlakom.

Vključuje: prevoz zasebnih vozil.

5.3 *Letalski promet*

Prevoz posameznikov in skupin ter prtljage z letalom in helikopterjem.

5.4 *Taksi*

Prevoz posameznikov in skupin ter prtljage s taksijem in najetimi vozili z voznikom.

5.5 *Prevoz po morju, reki in drug vodni prevoz*

Prevoz posameznikov in skupin ter prtljage z ladjo, čolnom, trajektom, vozili na zračno blazino in hidrogliserjem. Vključuje izlete in prevoz zasebnih vozil po vodi.

5.6 *Storitve prometne infrastrukture*

Vključuje:

— storitve parkiranja in parkomate,

— objekte za plačilo cestnine,

— železniške/avtobusne postaje,

— pristanišča,

— letališča,

— žičnice,

— kabinske žičnice,

— vzpenjače.

5.7 *Storitve najema*

Vključuje:

— najem vozil,

— najem motornih koles,

— najem dostavnih vozil,

— najem počitniških prikolic,

— koles,

— najem čolnov,

— najem avtomobilov,

— druge prevozne storitve, povezane s storitvami najema.

6. **Storitve za prosti čas**

Opis/obrazložitev

Vključuje: izdelke in storitve v zvezi s storitvami rekreacije in kulture.

6.1 *Hoteli in druge počitniške nastanitve*

Nastanitev in druge storitve (npr. gostinske storitve):

— hotelov, penzionov, motelov, gostišč in ustanov, ki ponujajo prenočišče z zajtrkom,

— počitniških naselij in središč, kampov, mladinskih domov in planinskih koč,

— hostlov,

— najemov počitniških nastanitev v stanovanjih, vilah in podobnih objektih.

Vključuje: receptorje, telefonske klice iz hotelov in drugih počitniških nastanitev.

6.2 *Paketno potovanje*

Zajema načrtovan počitniški paket, ki združuje vsaj dvoje od navedenega: (a) prevoz, (b) nastanitev, (c) druge turistične storitve, ki niso pomožne storitve prevoza ali nastanitve ter predstavljajo večji del paketa.

6.3 *Storitve potovalnih agencij*

Storitve potovalnih agencij.

6.4 *Časovni zakup in podobne storitve*

Vključuje:

— storitve časovnega zakupa (trgovci, ki ponujajo pravico do bivanja, npr. za en teden ali več v počitniški nepremičnini za določeno ali določljivo obdobje v letu za vsaj tri leta),

— nadaljnjo prodajo,

— izmenjavo,

— vračila časovnega zakupa,

— dolgoročne počitniške pogodbe,

— storitve (diskontnih) počitniških klubov.

6.5 *Restavracije in bari*

Gostinske storitve (vključno z obroki, prigrizki, pijačami in okrepčili), ki jih ponujajo restavracije, kavarne, pivnice, gostinci, bifeji, bari, točilnice, čajnice, menze, nočni klubi/diskoteke, obrati s hitro hrano, mobilni prodajalci hrane itd., vključno s tistimi, ki so:

— na krajih, kjer se zagotavljajo storitve na področju rekreacije, kulture, športa ali zabavne prireditve: gledališča, kinematografi, športni stadioni, plavalni bazeni, športni objekti, muzeji, umetnostne galerije, nočni klubi, plesne ustanove itd.,

— na javnih prevoznih sredstvih (avtobusih, vlakih, čolnih, letalih itd.), če storitve zagotavlja neodvisni trgovec,

— na zasebnih krajih, kot so delavske menze, menze v službah, šolah, na univerzah in v drugih izobraževalnih ustanovah.

Prav tako je vključena:

— prodaja kuhanih jedi v restavracijah za uživanje zunaj njihovih prostorov,

— prodaja kuhanih jedi pri pogodbenih gostincih, ki jih prevzame stranka ali jih dostavijo na dom stranke.

Vključuje: napitnine, telefonske klice iz restavracij in barov.

Ne vključuje: tobaka (1.8).

6.6 *Storitve v zvezi s športom in konjički*

Vključuje:

— storitve, ki se opravljajo: na športnih stadionih, hipodromih za konjske dirke, motorističnih dirkališčih, velodromih itd.; drsališčih, plavalnih bazenih, golf igriščih, v telovadnicah, fitnes centrih, na teniških igriščih, igriščih za skvoš in kegljiščih; ob vrtiljakih, gugalnicah in na drugih otroških igriščih; ob fliperjih in drugih igrah za odrasle, razen igrah na srečo; na smučiščih,

— najem opreme in dodatkov za šport in rekreacijo, kot so letala, čolni, konji, smučarska in taborniška oprema,

— zunajšolske individualne ali skupinske učne ure bridža, šaha, aerobike, plesa, glasbe, drsanja, smučanja, plavanja ali drugih iger,

— storitve gorskih in turističnih vodnikov itd.,

— storitve navigacijskih pripomočkov za vožnjo s čolni,

— izposojo posebne obutve za igre (smučarski čevlji, nogometni copati, čevlji za golf in druga obutev, kot so drsalke, rolerji, sprinterice, jahalni čevlji itd.).

Ne vključuje: gostinskih in drugih storitev, ki jih opravljajo neodvisne restavracije in bari (6.5).

6.7 *Kulturne storitve in zabavne prireditve*

Vključuje:

— kinematografe, gledališča, opere, koncertne dvorane, glasbene dvorane, cirkuse, dogodke z zvočnimi in svetlobnimi efekti,

— muzeje, knjižnice, umetnostne galerije, razstave,

— zgodovinske spomenike, nacionalne parke, zoološke in botanične vrtove, akvarije, najem opreme in dodatkov za kulturne dogodke, kot so televizijski seti, videokasete itd.,

— sejmišča in zabaviščne parke,

— športne dogodke,

— storitve prodaje vozovnic,

— storitve glasbenikov, klovnov, izvajalcev za zasebne zabavne prireditve.

6.8 *Igralništvo, loterija*

Igralništvo je zastavljanje denarja ali nečesa z materialno vrednostjo za dogodek z negotovim izidom, katerega osnovni namen je dobiček v dodatnem denarju in/ali materialnih dobrinah.

Vključuje:

— storitve v zvezi s stavami,

— loterije,

— kazinoje,

— internetno/mobilno igralništvo.

Druge igre na srečo.

6.9 *Druge storitve za prosti čas*

7. **Energija in voda**

Opis/opredelitev izraza in njegova obrazložitev

Vključuje: blago in storitve, povezane z vodo, elektriko, plinom ali drugimi viri energije.

7.1 *Voda*

Vključuje:

— oskrbo z vodo,

— povezane stroške, kot so najem števcev, branje števcev, stalni stroški itd.,

— zbiranje in odlaganje kanalizacije.

Ne vključuje: pitne vode, ki se prodaja v steklenicah ali posodah (1.6); vroče vode ali pare, ki se odkupi od obratov za daljinsko ogrevanje (7.4).

7.2 *Električna energija*

Vključuje:

— oskrbo z električno energijo,

— povezane stroške, kot so najem števcev, branje števcev, stalni stroški itd.

7.3 *Plin*

Ta kategorija zadeva oskrbo s plinom prek urejenega omrežja plinovoda.

Vključuje:

— mestni in zemeljski plin,

— povezane stroške, kot so najem števcev, branje števcev, zabojniki za skladiščenje, stalni stroški itd.

7.4 *Drugi viri energije*

Vključuje:

— domače kurilno olje in olje za razsvetljavo,

— trda goriva, vključno s premogom, ogljem, koksom, briketi, drvmi, iverjo, peleti, šoto in podobnim, zrni,

— utekočinjene ogljikovodike (butan, propan itd.),

— vročo vodo in paro, ki se kupi v toplarnah,

— daljinsko ogrevanje in hlajenje,

— geotermalno ogrevanje,

— zemeljski plin, ki se dobavlja lokalno prek neurejenega omrežja.

Vključuje: povezane stroške, kot so najem števcev, branje števcev, stalni stroški, led za hlajenje in zamrzovanje.

Ne vključuje: goriv in maziv za vozila ter druga prevozna sredstva (1.21).

8. **Zdravje**

Opis/opredelitev izraza in obrazložitev

Vključuje: blago in storitve v zvezi z zdravstvenim varstvom.

8.1 *Predpisano zdravilo*

Vključuje:

— zdravila, ki so kupljena na recept in jih ljudje uporabljajo za namene zdravja, kot so ozdravitev, ublažitev, zdravljenje ali preprečevanje bolezni,

— alternativna zdravila, ki se prodajajo na recept.

Ne vključuje: veterinarskih izdelkov (1.23); izdelkov za osebno higieno, kot so medicinska mila (1.25).

8.2 *Zdravilo brez recepta*

Vključuje:

— zdravila, ki so kupljena brez recepta in jih ljudje uporabljajo za namene zdravja, kot so ozdravitev, ublažitev, zdravljenje ali preprečevanje bolezni,

— alternativna zdravila, ki se prodajajo brez recepta.

8.3 *Medicinski in telesni pripomočki za bolnike*

Ti pripomočki so namenjeni nadomestitvi ali ublažitvi poškodbe ali invalidnosti.

Vključuje:

— vizualne pripomočke, korekcijska očala in kontaktne leče,

— ortopedsko obutev,

— medicinske nogavice, kot so elastične nogavice,

— proteze,

— sprehajalne palice,

— slušne aparate,

— pripomočke za gibanje,

— motorne skuterje, invalidske vozičke na motorni pogon in druga vozila za medicinske namene,

— invalidska dvigala,

— nastavljive/ortopedske postelje,

— druge medicinske pripomočke, ki jih uporabljajo bolniki.

8.4 *Zdravstvene storitve*

Ta skupina zajema storitve splošnih in specialističnih izvajalcev, storitve zdravstvenih centrov, porodnišnic, domov za bolniško nego in centrov za okrevanje, ki zagotavljajo predvsem zdravstveno varstvo bolnikov v ustanovi, storitve ustanov za oskrbo starejših, v katerih je spremljanje zdravstvenega stanja bistven element, ter storitve rehabilitacijskih centrov, ki zagotavljajo zdravstveno varstvo bolnikov v ustanovi in rehabilitacijsko terapijo, katerih cilj je zdravljenje bolnikov in ne zagotavljanje dolgoročne podpore.

Vključuje:

— zdravstvene storitve v bolnišnicah, na zasebnih klinikah in v rehabilitacijskih centrih,

— posvetovanja z zdravniki splošne ali specialistične prakse,

— storitve laboratorijev za medicinske analize in rentgenskih oddelkov,

— storitve samostojnih medicinskih sester in babic,

— storitve samostojnih akupunkturistov, kiropraktikov, strokovnjakov za optometrijo, psihiatrov, psihologov, psihoterapevtov, podiatrov, osteopatov, govornih in jezikovnih terapevtov itd.,

— zdravniško predpisano korektivno gimnastično terapijo,

— zunajbolnišnično termalno kopel ali zdravljenje z morsko vodo,

— storitve reševalnih avtomobilov,

— najem terapevtske opreme,

— storitve specialistov ortodontov,

— storitve zobozdravnikov,

— storitve optikov,

— kozmetično kirurgijo.

Ne vključuje: storitev domov za ostarele, ustanov za invalide in rehabilitacijskih centrov, ki zagotavljajo predvsem dolgoročno podporo (8.5).

8.5 *Domovi za ostarele in oskrba na domu*

Take storitve vključujejo varstvo z nastanitvijo, pomoč na domu, dnevno nego in rehabilitacijo. Ta skupina natančneje zajema plačila gospodinjstev za:

— domove za ostarele, zavode za invalide, rehabilitacijske centre, ki zagotavljajo predvsem dolgoročno podporo bolnikom in ne zdravstvenega varstva in rehabilitacijske terapije, šole za invalide, katerih glavni cilj je pomagati učencem, da premagajo svojo nezmožnost,

— pomoč pri vzdrževanju starejših in invalidov na domu (storitve čiščenja stanovanj, načrtovanje prehrane, centri za dnevno nego, storitve dnevne nege in storitve nege med počitnicami).

9. **Izobraževanje**

Opis/obrazložitev

Ta kategorija zajema le storitve izobraževanja. Ne vključuje izobraževalnega gradiva, kot so knjige in pisalne potrebščine, ali pomožnih storitev izobraževanja, kot so storitve zdravstvenega varstva, storitve prevoza, gostinske storitve in storitve nastanitve.

Vključuje: izobraževanje prek radijskih ali televizijskih postaj.

Ne vključuje: gostinskih storitev, ki jih zagotavljajo samostojne restavracije in bari (6.5), zunajšolskih individualnih ali skupinskih učnih ur bridža, šaha, aerobike, plesa, glasbe, drsanja, smučanja, plavanja ali drugih razvedrilnih dejavnosti (6.6).

9.1 *Šole*

Ta kategorija vključuje izobraževalne programe večinoma za odrasle, ki ne zahtevajo posebnih predhodnih navodil, zlasti poklicno izobraževanje in kulturni razvoj.

Ne vključuje: rekreativnih tečajev usposabljanja, kot so športni tečaji ali ure bridža, ki jih vodijo samostojni učitelji (6.6).

9.2 *Jezikovni tečaji, učne ure vožnje in drugi zasebni tečaji*

Vključuje:

— storitev poučevanja tujih jezikov od dnevnih tečajev do večletnih tečajev,

— tečaje z namenom poučevanja oseb za vožnjo motornih vozil,

— druge zasebne tečaje.

Ne vključuje: tečajev, povezanih s športom, konjički in drugimi razvedrilnimi dejavnostmi (6.6).

10. **Drugo**

Opis/obrazložitev

10.1 *Drugo (vključuje blago in storitve)*

Drugo blago in storitve, ki niso zajeti v drugih kategorijah oddelka B.

ODDELEK C

VRSTA PRITOŽBE ALI INFORMACIJE O POIZVEDBAH

Prva stopnja velja za na primer „Kakovost blaga in storitev".

Druga stopnja velja za na primer „Okvaro, povzročeno škodo".

1. **Kakovost blaga in storitev**

1.1 *Okvara, povzročena škoda*

Blago ima napako, ne deluje, je povzročilo škodo ali pa storitev ni bila v celoti opravljena ali je povzročila škodo.

Ne vključuje: vprašanj v zvezi z zdravjem in varnostjo (C 10).

1.2 *Neskladnost z naročilom*

Dostavljeno blago ali storitev po obliki ali naravi ni podobna blagu ali storitvi, opisani v naročilu (vključno z nezadostno kakovostjo in ponarejenimi izdelki).

1.3 *Ne ustreza določenemu namenu*

Dostavljeno blago ali storitev ne ustreza določenemu namenu, s katerim je potrošnik blago ali storitev zaprosil in s katerim je seznanil trgovca ob sklenitvi pogodbe ali prodaji.

2. **Dostava blaga/storitev**

2.1 *Nedostavljeno/neopravljeno*

Blago ni bilo dostavljeno/storitev ni bila zagotovljena vsem potrošnikom. Trgovec ni uspel zagotoviti blaga ali storitve.

Vključuje: izgubo, napačen naslov dostave in preklic.

2.2 *Delno dostavljeno/delno opravljeno*

Blago ni bilo dostavljeno v celoti, saj so manjkali elementi, ali pa je bila storitev le delno opravljena.

2.3 *Zamuda*

Blago ni bilo dostavljeno/storitev ni bila opravljena pravočasno (pričakovani ali dogovorjeni čas).

2.4 *Ni na voljo/brez dostopa*

Potrošnik nima dostopa do blaga ali storitev, ki jih zagotavlja trgovec, ali pa nekatero blago ali storitve potrošniku niso na voljo oziroma niso več na voljo. Na primer: internetni in telefonski priključek, plin/elektrika ali prekinjen proizvodni program, ki se je prodajal v lokalni trgovini.

Ne vključuje: blaga ali storitev, za zagotavljanje katerih je trgovec zakonsko zavezan, pri čemer blago ni dostavljeno ali storitev ni opravljena (C 2.1); blaga ali storitev, ki se prodajajo in jih prodajalec ne želi prodati ali dobaviti potrošniku (C 2.5).

2.5 *Zavrnitev prodaje/zagotovitve blaga ali storitve*

Zavrnitev prodaje ali dobave prodajnega blaga ali storitve potrošniku.

2.6 *Prekinitev dostave blaga ali opravljanja storitve brez predhodnega obvestila*

Dostava blaga ali opravljanje storitve se nepričakovano prekine.

2.7 *Delovni čas*

Delovni čas se nanaša na primere, v katerih ta omejuje možnosti potrošnika za navezovanje stika s prodajalcem.

2.8 *Storitev za kupce*

Potrošnik ni bil zadovoljen s storitvijo za kupce, ki jo je zagotovil trgovec v zvezi z nakupom blaga ob prodaji/v zvezi z nakupom storitve ob dostavi storitve.

Vključuje: čakalno vrsto.

2.9 *Poprodajne storitve/pomoč*

Za potrošnika podpora strankam po nakupu blaga ali storitev ni bila zadovoljiva v smislu komunikacije in/ali postopka.

Vključuje: otežen, drag ali onemogočen dostop do klicnega centra.

2.10 *Druga vprašanja v zvezi z dostavo blaga/storitev*

3. **Cena/cenik**

3.1 *Sprememba cene/cenika*

Spremembe cene ali cenika.

3.2 *Cenovna diskriminacija*

Strategija določanja cen, ki strankam zaračunava različne cene za enako blago ali storitve.

Ne vključuje: vprašanj v zvezi z napačno ali zavajajočo navedbo cen/cenika in označevanja (C 7.2).

3.3 *Preglednost cenika (nejasen, zapleten)*

Informacije o načinu sestave cenika, kot je vrsta elementov ali storitev, ki so vključene ali ne, je nejasna in/ali zapletena. Ta kategorija vključuje dodatne takse, kot so zamudnine, kazni, upravljanje, dostava itd.

Ne vključuje: vprašanj v zvezi z napačno ali zavajajočo navedbo cen/cenika in označevanja (C 7.2).

3.4 *Druga vprašanja v zvezi s ceno/cenikom*

Ne vključuje: vprašanj v zvezi z napačno ali zavajajočo navedbo cen/cenika in označevanja (C 7.2).

4. **Izdajanje računov/zaračunavanje in izterjava dolgov**

4.1 *Netočen račun/zapis*

Na primer: napačen račun, kadar podatki na računu, kot je številka računa, ime blaga ali storitve ali zaračunane količine, niso pravilni. To vključuje dvojno izdajanje računov/zaračunavanje.

4.2 *Nejasen račun/zapis*

Račun je nerazumljiv; nepreglednost v zvezi z vrsto zaračunanega blaga ali storitev ali izvorom skupnega zneska.

4.3 *Neizdan račun ali otežen dostop do računa/mesečnega izpiska*

Račun ni bil poslan potrošniku ali pa potrošnik nima dostopa do računa oziroma mesečnega izpiska, na primer prek interneta.

4.4 *Neupravičeno izdajanje računov/zaračunavanje*

Izdajanje računov za blago ali storitve, ki niso bile kupljene.

4.5 *Izterjava dolgov*

Izterjava dolgov se nanaša na vprašanja v zvezi z izterjavo neporavnanih fakturiranih zneskov s strani trgovca.

4.6 *Druga vprašanja v zvezi z izdajanjem računov/zaračunavanjem in izterjavo dolgov*

5. **Jamstvo/predpisana garancija in tržne garancije**

5.1 *Neupoštevano jamstvo/predpisana garancija*

Trgovec ne izpolnjuje svojih obveznosti glede jamstva/predpisane garancije (tj. zakonsko določene pravice potrošnikov).

5.2 *Neupoštevane tržne garancije*

Trgovec ne izpolnjuje svojih obveznosti glede lastnih tržnih garancij.

6. **Odškodnina**

6.1 *Otežen dostop do odškodnine*

Potrošnik ima težave pri pridobivanju informacij o tem, kje se lahko pritoži in zahteva odškodnino (npr. brez navedbe telefonske številke ali elektronske pošte ali zasedenost vseh telefonskih linij).

6.2 *Brez odškodnine*

Zunaj področja uporabe običajnih pravnih jamstev in tržnih garancij se potrošniku odškodnina ne plača.

Potrošniku se odškodnina za na primer izgubo, poškodbe ali škodo ne plača.

6.3 *Delna ali napačna odškodnina*

Potrošniku se odškodnina za na primer v zvezi z izgubo, poškodbami ali škodo glede na njegova pričakovanja ne plača v celoti.

6.4 *Zapoznela odškodnina*

Odškodnina ni bila plačana ali zagotovljena pravočasno (pričakovani ali dogovorjeni čas).

6.5 *Druga vprašanja v zvezi z odškodnino*

7. **Nepoštene poslovne prakse**

7.1 *Zavajajoči pogodbeni pogoji*

Informacije o pogodbenih pogojih so zavajajoče, če povzročijo ali bi utegnile povzročiti, da povprečni potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je drugače ne bi sprejel, ker je informacija napačna in s tem neresnična, ali kakor koli, vključno s splošno predstavitvijo, zavajajo ali bi utegnile zavesti povprečnega potrošnika, tudi če je informacija pravilna.

7.2 *Napačno ali zavajajoče navajanje cen/cenika in označevanje*

Cena, navedena na oznaki, ceniku ali kje drugje, ne predstavlja cene v celoti (skrite takse) ali pa je le napačna.

Vključuje: druge podatke za označevanje (ime izdelka, proizvajalec, datum minimalnega roka trajanja (če se uporablja), tveganje itd.), obliko oznak, njihovo mesto itd.

Ne vključuje: vprašanj v zvezi s ceno/cenikom (C 3); izdajanjem računov/zaračunavanjem in izterjavo dolgov (C 4); označevanjem v zvezi z zdravjem in varnostjo (C 10.2).

7.3 *Zavajajoče oglaševanje*

Oglaševanje je zavajajoče, če: vsebuje napačne in s tem neresnične informacije ali izpušča ali prikriva bistvene informacije, ki jih povprečni potrošnik potrebuje za sprejetje odločitve, ali kakor koli, vključno s splošno predstavitvijo, zavaja ali bi utegnilo zavesti povprečnega potrošnika, tudi če je informacija pravilna, ter povzroči ali bi utegnilo povzročiti, da potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je drugače ne bi sprejel.

7.4 *Neželeno oglaševanje*

Neželeno oglaševanje se nanaša na neželena sporočila za namene neposrednega trženja brez privolitve potrošnika ali glede na potrošnika, ki ne želi prejemati teh sporočil.

7.5 *Nenaročeno blago ali storitve*

Nenaročeno blago ali storitve se nanaša na dostavljeno blago ali opravljene storitve, ki niso bile zahtevane.

7.6 *Agresivne prodajne prakse*

Praksa se šteje za agresivno, če se svobodna izbira ali ravnanje povprečnega potrošnika bistveno omeji. To pomeni, da uporablja poslovna praksa nadlegovanje, siljenje, vključno s fizično prisilo, ali nedopustno vplivanje. „Nedopustno vplivanje" pomeni „izkoriščanje premoči v razmerju do potrošnika z namenom izvajati pritisk, tudi brez uporabe ali brez grožnje uporabe sile, in sicer na način, ki bistveno omejuje potrošnikovo sposobnost sprejeti odločitev ob poznavanju vseh pomembnih dejstev".

7.7 *Goljufive prakse*

Goljufija je kaznivo dejanje ali kršitev namernega zapeljevanja druge osebe v njeno škodo – običajno z namenom nepravične pridobitve lastnine ali storitev.

7.8 *Druge nepoštene poslovne prakse*

Ta kategorija vključuje druge nepoštene poslovne prakse, kot so zavajanje ali lažnivo predprodajno svetovanje.

8. **Pogodbe in prodaja**

8.1 *Nepošteni pogodbeni pogoji/sprememba pogodbenih pogojev*

Pogodbeni pogoj, o katerem se ni pogajalo posamično, se obravnava kot nepošten, če v nasprotju z zahtevo o dobri veri povzroči veliko neravnovesje med pravicami in obveznostmi strank, ki izhajajo iz pogodbe, v škodo potrošnika.

Sprememba pogodbenega pogoja se bo obravnavala kot nepoštena, če trgovec enostransko spremeni pogodbene pogoje, s čimer povzroči veliko spremembo pravic in obveznosti v pogodbi v škodo potrošnika.

Ne vključuje: zavajajočih pogodbenih pogojev (C 7.1).

8.2 *Pomanjkanje informacij*

Potrošnik ne prejme informacij, ki se zahtevajo v pogodbi (npr. informacije o trgovcu, glavne značilnosti predmeta, prodaje in stroški dostave).

8.3 *Potrditev naročila (ni prejeto/napačno)*

Potrošnik ne prejme potrditve naročila ali prejme napačno potrditev naročila.

8.4 *Obdobje mirovanja/pravica do odstopa*

Trgovec ne izpolnjuje pravice potrošnika do odstopa od pogodbe ali pravice potrošnika do ponovne obravnave posla v obdobju za razmislek (mogoče v nekaterih okoliščinah).

8.5 *Plačila (npr. predplačila in obroki)*

Vprašanja v zvezi s plačili, kot je navedeno v pogodbi. Na primer: predplačila in porazdelitev plačil trgovcem na podlagi rednega razporeda (obroki).

8.6 *Razveljavitev pogodbe*

Vprašanja v zvezi s prekinitvijo ali preklicem pogodbe. Razveljavitev pogodbe pomeni prenehanje veljavnosti zunaj obdobja umika.

8.7 *Najkrajši pogodbeni rok*

Najkrajši pogodbeni rok se nanaša na obdobje, v katerem se naročnina ne more prekiniti in je za potrošnika predolgo.

8.8 *Druga vprašanja v zvezi s pogodbami in prodajo*

9. **Sprememba/zamenjava ponudnika**

9.1 *Sprememba/zamenjava ponudnika*

Vprašanja v zvezi s spremembo ponudnikov.

10. **Varnost – zajema blago (vključno z živili) in storitve**

10.1 *Varnost izdelkov – zajema blago (vključno z živili) in storitve*

Varnost izdelkov zajema vsak izdelek, ki je pod običajnimi ali smiselno predvidljivimi pogoji uporabe (vključno s trajanjem in z zahtevami glede dajanja v promet, postavitvijo in vzdrževanjem, kjer je primerno) v skladu z veljavnimi zahtevami, določenimi v zakonodaji, ali ne predstavlja nobenega tveganja ali le minimalno tveganje, združljivo z uporabo izdelka, ki se obravnava kot sprejemljiv in skladen z visoko ravnijo varovanja zaradi varnosti in zdravja oseb, pri čemer se upoštevajo zlasti naslednje točke:

— varnostne zahteve, določene v zakonodaji,

— značilnosti izdelka, vključno z njegovo sestavo,

— vpliv na druge izdelke, pri čemer je smiselno predvidljiva uporaba z drugimi izdelki,

— kategorije potrošnikov, ki so ogrožene pri uporabi izdelka, zlasti otroci in starejše osebe.

10.2 *Embalaža, označevanje in navodila – zajema blago (vključno z živili) in storitve*

Eden od ciljev označevanja je zagotovitev, da imajo potrošniki dostop do popolnih informacij o vsebini in sestavi izdelkov, da se zaščiti njihovo zdravje in varnost. To vključuje vse informacije, ki lahko zagotovijo podrobne podatke o posameznem vidiku izdelka v zvezi z zdravjem in varnostjo, kot je način proizvodnje. Označevanje mora vključevati elemente, kot so: nevarna embalaža, vključno z nevarnimi snovmi, ali neprimerna embalaža za otroke (možnost zadušitve itd.). Označevanje nekaterih neprehrambenih izdelkov mora vključevati tudi določene informacije za zagotovitev njihove varne uporabe in dopustitev, da ima potrošnik možnost resnične izbire.

11. **Zasebnost in varstvo podatkov**

11.1 *Varstvo podatkov*

Varstvo podatkov vključuje uničenje, razkrivanje ali krajo podatkov, katerih lastnik je potrošnik, npr. podatki s trdega diska, ki se kopirajo med rednim vzdrževanjem. Če so vključeni osebni podatki, je narava pritožbe „zasebna“.

Pritožbe so zasebne, kadar so ogroženi osebni podatki (vsaka informacija, ki se nanaša na identificirano ali prepoznavno fizično osebo) ali ti niso obdelani v skladu z nacionalno zakonodajo o varstvu podatkov. Organizacije morajo osebne podatke obdelati pravično in zakonito za določene, izrecne ter zakonite namene in se ne smejo nadalje obdelati na način, ki je nezdružljiv s temi nameni. Podatki morajo biti primerni, ustrezni in ne pretirani glede na namene, za katere se zbirajo in/ali nadalje obdelujejo. Upravljavec podatkov mora izvajati ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe za varstvo osebnih podatkov pred naključnim ali nezakonitim uničenjem ali naključno izgubo, spremembami, nepooblaščenim razkrivanjem ali dostopom.

11.2 *Zasebnost*

Pritožbe so zasebne vrste, če je pravica posameznika do zasebnosti ogrožena ali se ne spoštuje. Na primer: pravica posameznika do zasebnega dopisovanja se ne spoštuje ali pa gre za primer nadziranja obnašanja posameznika brez primernega pravnega razloga, npr. pri spletnem nakupovanju.

11.3 *Druga vprašanja v zvezi z zasebnostjo in varstvom podatkov*

12. **Druga vprašanja**

Druga vprašanja, ki niso zajeta v drugih kategorijah oddelka C. Na primer pritožbe v zvezi z diskriminacijo pri transakcijah med potrošniki, vprašanja v zvezi okoljsko in družbeno odgovornostjo pri transakcijah med potrošniki, okusom, vljudnostjo in žaljivostjo v avdivizualnih storitvah ([4]).

([4]) Direktiva 2010/13/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 10. marca 2010 o usklajevanju nekaterih zakonov in drugih predpisov držav članic o opravljanju avdiovizualnih medijskih storitev (Direktiva o avdiovizualnih medijskih storitvah) (UL L 95, 15.4.2010, str. 1).