

## II

(Actos no legislativos)

## RECOMENDACIONES

## RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN

de 12 de mayo de 2010

sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores

(2010/304/UE)

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 292,

Considerando lo siguiente:

- (1) El Consejo Europeo, en sus Conclusiones de la Presidencia de 14 de diciembre de 2007, celebra la Revisión del Mercado Único, en la que se insta a adoptar medidas y legislación a nivel de la UE para que los consumidores del mercado interior, a través del desarrollo de herramientas e indicadores, como las reclamaciones, comprendan mejor los resultados del mercado.
- (2) El Parlamento Europeo, en su Resolución de 18 de noviembre de 2008 sobre el Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo, pide a la Comisión y a los Estados miembros que trabajen para conseguir la armonización de los sistemas de clasificación de reclamaciones utilizados por las autoridades competentes y los servicios pertinentes de asistencia al consumidor en los Estados miembros y establezcan una base de datos de reclamaciones de los consumidores a escala europea. Asimismo, el Parlamento Europeo, en su Resolución de 9 de marzo de 2010 sobre la protección de los consumidores, hace un llamamiento a todos los órganos de gestión de reclamaciones para que adopten la metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones de los consumidores propuesta por la Comisión.
- (3) En la Comunicación de la Comisión de 13 de marzo de 2007 titulada «Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores 2007-2013. Capacitar a los consumidores, mejorar su bienestar y protegerlos de manera eficaz»<sup>(1)</sup> se establece, entre otras prioridades, la de mejorar el seguimiento de los mercados de consumo y de las políticas nacionales de los consumidores mediante el desarrollo de herramientas para supervisar, entre otras cosas, las reclamaciones.

- (4) De conformidad con el artículo 16 del Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores)<sup>(2)</sup>, los Estados miembros deben desarrollar, en cooperación con la Comisión, un marco común para la clasificación de las reclamaciones de los consumidores. A tal fin, conviene introducir una metodología armonizada, que utilizarán los órganos de gestión de reclamaciones de la UE para clasificar y notificar a la Comisión dichas reclamaciones. Al objeto de mejorar el seguimiento del funcionamiento del mercado, conviene extender dicha metodología a las consultas de los consumidores.

HA ADOPTADO LA PRESENTE RECOMENDACIÓN:

1. Los órganos de gestión de reclamaciones, en particular las autoridades competentes en materia de consumo de los Estados miembros, las organizaciones de consumidores, las autoridades reguladoras, los órganos alternativos para la resolución de litigios, los comités de reclamaciones, los defensores del pueblo independientes designados por las autoridades gubernamentales, los servicios de mediación independientes creados por comerciantes y los órganos autorreguladores de la industria, deberían aplicar la presente Recomendación, de conformidad con los apartados 2 a 9 y con arreglo a los requisitos de confidencialidad que deban cumplir, por lo que se refiere a los anuncios publicitarios dirigidos a los consumidores, así como a los contratos de compraventa y servicios celebrados entre comerciantes y consumidores con respecto a cualquier bien o servicio.
2. A efectos de la presente Recomendación, se entenderá por:
  - a) «consumidor», toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión;

<sup>(1)</sup> COM(2007) 99 final.

<sup>(2)</sup> DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

- b) «reclamación de un consumidor», la manifestación de descontento con un comerciante determinado presentada por un consumidor ante un órgano de gestión de reclamaciones, con respecto a la promoción, venta o suministro de un bien o servicio, el uso de un bien o servicio o el servicio posventa;
- c) «consulta de un consumidor», la solicitud de información o asesoramiento, que no sea una reclamación, presentada por un consumidor ante un órgano de gestión de reclamaciones, con respecto a la promoción, venta o suministro de un bien o servicio, el uso de un bien o servicio o el servicio posventa;
- d) «comerciante», cualquier persona física o jurídica que, con respecto a la promoción, venta o suministro de un bien o servicio, actúe con un propósito relacionado con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión, así como cualquiera que actúe en nombre de un comerciante o por cuenta de este;
- e) «órgano de gestión de reclamaciones», cualquier órgano que se encargue de recoger las reclamaciones de los consumidores, tratar de resolverlas, brindar asesoramiento o facilitar información a los consumidores acerca de las reclamaciones o consultas y sea un tercero con respecto a la reclamación o consulta presentada por un consumidor en relación con un comerciante; no se incluyen los mecanismos de gestión de reclamaciones de consumidores utilizados por comerciantes que tratan las reclamaciones y consultas directamente con el consumidor ni los mecanismos que ofrecen servicios de gestión de reclamaciones utilizados por un comerciante o en nombre de este.
3. Los órganos de gestión de reclamaciones deberían recoger y registrar al menos los siguientes datos recomendados:
- a) la siguiente información general, de conformidad con los campos de datos que figuran en la sección A, subsección I, del anexo, en relación con las reclamaciones:
- i) país del consumidor,
  - ii) país del comerciante,
  - iii) nombre del órgano de gestión de reclamaciones,
  - iv) motivo de contacto del consumidor, distinguiendo entre reclamaciones y consultas,
  - v) fecha de recepción de la reclamación o la consulta,
  - vi) método de venta, excepto las subcategorías 61.1 a 61.15;
- b) la información sectorial, de conformidad con la sección B del anexo, de nivel 2 como mínimo, en relación con las reclamaciones;
- c) el tipo de información de la reclamación, de conformidad con la sección C del anexo, de nivel 1 como mínimo, en relación con las reclamaciones.
4. Conviene que los órganos de gestión de reclamaciones recojan y registren la siguiente información adicional:
- a) información sobre el método de venta, subcategorías 61.1 a 61.15, de conformidad con la sección A, subsección I, del anexo, en relación con las reclamaciones;
  - b) la siguiente información general, de conformidad con los campos de datos que figuran en la sección A, subsección II, del anexo, en relación con las reclamaciones:
    - i) método publicitario,
    - ii) forma de pago,
    - iii) nombre del comerciante,
    - iv) valor de la transacción,
    - v) valor de la pérdida sufrida por el consumidor;
  - c) tipo de información de la reclamación, de conformidad con la sección C del anexo, de nivel 2, en relación con las reclamaciones;
  - d) información sobre las consultas.
5. Los órganos de gestión de reclamaciones pueden recoger información adicional desglosada más allá de los niveles indicados en los apartados 3 y 4 siempre y cuando sea coherente con los campos de datos que figuran en dichos apartados.
6. Los órganos de gestión de reclamaciones deberían notificar cada año a la Comisión todos los datos a que se refiere el apartado 3. Estos datos deberían notificarse lo antes posible, una vez finalizado el año natural.
7. Conviene que los órganos de gestión de reclamaciones notifiquen cada año a la Comisión todos los datos que figuran en el apartado 4, a excepción del dato que figura en el apartado 4, letra b), inciso iii), relativo al «nombre del comerciante». Estos datos deberían notificarse lo antes posible, una vez finalizado el año natural.
8. Los órganos de gestión de reclamaciones deberían notificar los datos contemplados en los apartados 6 y 7 de manera que puedan identificarse por separado los correspondientes a cada reclamación, a fin de que la Comisión agregue y publique los datos procedentes de varios órganos de gestión de tal forma que puedan realizarse comparaciones entre todos los campos de datos que entran en el ámbito de la presente Recomendación.

9. Cuando se proceda al tratamiento de datos personales, deberá hacerse con arreglo a la legislación nacional por la que se transpone la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos <sup>(3)</sup>, o con arreglo al Reglamento (CE) n° 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos <sup>(4)</sup>, cuando sea de aplicación. Debe aplicarse el principio de máxima reducción de los datos, es decir: solo han de tratarse los datos estrictamente necesarios para los fines de notificación de reclamaciones y consultas de los consumidores (punto 1). Siempre que sea posible, los datos personales de las reclamaciones y consultas de los consumidores deben ser anónimos.

Hecho en Bruselas, el 12 de mayo de 2010.

*Por la Comisión*

John DALLI

*Miembro de la Comisión*

---

<sup>(3)</sup> DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

<sup>(4)</sup> DO L 8 de 12.1.2001, p. 1.



**6. Método de venta**

El método de venta utilizado para realizar la transacción:

- 61 Cara a cara: lugar en el que tuvo lugar la transacción (incluidas las tiendas)
  - 61.1 Supermercado, hipermercado
  - 61.2 Tienda de descuento
  - 61.3 Gran almacén
  - 61.4 Establecimiento perteneciente a una cadena de tiendas
  - 61.5 Tienda al por menor
  - 61.6 Tienda pequeña, pequeño comercio
  - 61.7 Tienda de ultramarinos, tienda con horario nocturno
  - 61.8 Mercado callejero, tienda de productos de la granja
  - 61.9 Estación de servicio
  - 61.10 Oficina (se incluyen bancos y otros centros financieros)
  - 61.11 Agencia de viajes, turoperador
  - 61.12 Hospital, clínica, consultorio
  - 61.13 Colegio
  - 61.14 Centro deportivo o de ocio
  - 61.15 Otros lugares
- 62 Venta a distancia (por teléfono, por correo, etc.), excepto el comercio electrónico, el comercio a través del teléfono móvil y las subastas por Internet
- 63 Comercio electrónico, excepto el comercio a través del teléfono móvil y las subastas por Internet
- 64 Comercio a través del teléfono móvil
- 65 Mercado, feria de muestras
- 66 Subastas
- 67 Subastas por Internet
- 68 Venta desde el establecimiento comercial (fuera del establecimiento)
- 69 Otros métodos de venta
- 70 Se desconoce
- 71 No procede

**Subsección II: Datos y campos de datos adicionales****7. Método publicitario**

El método utilizado para anunciar el bien o el servicio al consumidor:

- 71 Cara a cara
- 72 Llamada telefónica
- 73 Mensaje de texto
- 74 Audiovisual (televisión, etc.)
- 75 Medio impreso (periódico, folleto, octavilla, etc.)

- 76 Internet (sitio web)
- 77 Correo electrónico
- 78 Radio
- 79 Exterior (publicidad fija, por ejemplo en carteles, o publicidad móvil, por ejemplo en vehículos)
- 80 Otros
- 81 Se desconoce
- 82 No procede

#### 8. Formas de pago

La forma en que se realizó el pago para llevar a cabo la transacción:

- 81 Metálico
- 82 Tarjeta de débito
- 83 Tarjeta de crédito
- 84 Cheque, vales o cheques de viaje
- 85 Transferencia
- 86 Cargo directo en cuenta
- 87 Dinero electrónico
- 88 Envío de dinero
- 89 Tarjeta prepago
- 90 Pago a través del móvil (por ejemplo, por SMS)
- 91 Otros
- 92 Se desconoce
- 93 No procede

#### 9. Nombre del comerciante

El nombre del comerciante asociado a la reclamación del consumidor:

- 91 Texto libre
- 92 Se desconoce

#### 10. Moneda

- |         |         |                |
|---------|---------|----------------|
| 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 Otros      |
| 106 HUF | 112 GBP | 118 No procede |

#### 11. Valor de la transacción

Cuando proceda, el importe abonado por el consumidor por el bien o el servicio:

- 111 Importe (debe indicarse en números enteros, con dos decimales; por ejemplo: 10,50)
- 112 Se desconoce
- 113 No procede

**12. Valor de la pérdida sufrida por el consumidor**

Cuando proceda, la pérdida económica indicativa declarada por el consumidor:

- 121 Importe (debe indicarse en números enteros, con dos decimales; por ejemplo: 10,50)
- 122 Se desconoce
- 123 No procede

## SECCIÓN B

**INFORMACIÓN SECTORIAL <sup>(2)</sup>**

El nivel 1 corresponde, por ejemplo, a 1 «Bienes de consumo» o 2 «Servicios generales para el consumidor».

El nivel 2 corresponde, por ejemplo, a 1.1 «Alimentos: frutas, legumbres y hortalizas» o 1.2 «Alimentos: carne».

En el nivel 3 se describe de manera detallada el contenido del nivel 2, por ejemplo: «frutas frescas, refrigeradas o congeladas».

**1. Bienes de consumo**

Descripción/Definición explicativa

**1.1. Alimentos: frutas y hortalizas**

Frutas

- frutas frescas, refrigeradas o congeladas,
- frutos secos, cáscaras de fruta, huesos de frutas, frutos de cáscara y semillas comestibles,
- frutas en conserva y productos a base de frutas.

No incluye: mermeladas, compotas, jaleas, purés y pastas de frutas (1.5); partes de plantas conservadas en azúcar (1.5); zumos y jarabes de frutas (1.6).

Legumbres y hortalizas

- legumbres y hortalizas frescas, refrigeradas o congeladas que se cultiven por sus hojas y tallos (espárrago, brécol, coliflor, endibia, hinojo, espinaca, etc.), por su fruto (berenjena, pepino, calabacín, pimiento verde, calabaza, tomate, etc.) y por su raíz (remolacha, zanahoria, cebolla, chirivía, rábano, nabo, etc.),
- patatas y otros tubérculos frescos o refrigerados (mandioca, arrurruz, yuca, batata, etc.),
- legumbres y hortalizas y productos a base de legumbres y hortalizas conservados o procesados,
- productos de tubérculos (harinas finas y harinas gruesas, copos, purés, patatas fritas y patatas fritas a la inglesa), incluso preparados congelados como rodajas de patatas.

Incluye: aceitunas, ajo, leguminosas, maíz dulce; hinojo marino y otras algas comestibles; setas y otros hongos comestibles.

No incluye: almidón de patata, tapioca, sagú y otros almidones (1.5); sopas, caldos y consomés que contengan legumbres y hortalizas (1.5); hierbas culinarias (perejil, romero, tomillo, etc.) y especias (pimienta, pimiento del género *Capiscum*, jengibre, etc.) (1.5); zumos de frutas y zumos de legumbres y hortalizas (1.6).

**1.2. Alimentos: carne**

Incluye:

- carne fresca, refrigerada o congelada de:
  - bovino, porcino, ovino y caprino,
  - aves de corral (pollo, pato, ganso, pavo, pintada, etc.),
  - liebre, conejo y animales de caza (antílope, ciervo, jabalí, faisán, urogallo, tordo, codorniz, etc.),
  - caballo, mula, burro, camello y similares,

<sup>(2)</sup> Las categorías que figuran en la presente sección se basan en la Clasificación de consumo individual por objetivo (COICOP), una clasificación de referencia publicada por la División de Estadística de las Naciones Unidas y utilizada por muchas instituciones, como la Comisión Europea, la OCDE o las Naciones Unidas, para clasificar el consumo individual por objetivo.

- despojos comestibles frescos, refrigerados o congelados,
- carnes secas, saladas o ahumadas y despojos comestibles (embutidos, salchichón, tocino, jamón, paté, etc.),
- otras carnes conservadas o procesadas y preparados de carne (carne envasada, extractos de carne, jugos de carne, pasteles de carne, etc.).

Incluye: carne y despojos comestibles de mamíferos marinos (focas, etc.) y animales exóticos (canguro, avestruz, caimán, etc.); animales y aves de corral comprados vivos para su consumo como alimentos.

No incluye: manteca y otras grasas animales comestibles (1.5); sopas, caldos y consomés que contengan carne (1.5).

#### 1.3. Alimentos: pan y cereales

Incluye:

- arroz de todas las clases,
- maíz, trigo, cebada, avena, centeno y otros cereales en forma de grano, harina fina o harina gruesa,
- pan y otros productos de panadería (galletas de centeno, galletas duras, pan tostado, bizcochos, galletas de jengibre, barquillos, gofres, panecillos de levadura, bollos, cruasanes, pasteles, tartas, tortas, quiches, pizzas, etc.),
- mezclas y pastas para la preparación de productos de panadería,
- pasta y productos para pizza de todas las clases,
- preparados de cereales (copos de maíz, copos de avena, etc.) y otros productos de cereal (malta, harina de malta, extracto de malta, fécula de patata, tapioca, sagú y otros almidones),
- otros panes y cereales.

Incluye: productos farináceos preparados con carne, pescado, mariscos, queso, verduras o frutas.

No incluye: pasteles de carne y de pescado (1.5); maíz dulce (1.5).

#### 1.4. Alimentos: alimentos sanos y nutrientes

Incluye:

- alimentos cuyo etiquetado, presentación o publicidad reivindica, afirma, sugiere o implica que: a) tienen unas propiedades nutritivas beneficiosas especiales; b) existe una relación entre ellos o uno de sus componentes y la salud, o c) su consumo reduce de manera significativa los factores de riesgo en el desarrollo de las enfermedades humanas.

#### 1.5. Alimentos: otros

Incluye:

- pescado y moluscos,
- productos lácteos (leche, queso, etc.),
- huevos y ovoproductos,
- aceites, manteca y otras grasas animales comestibles y no comestibles (mantequilla, margarina, aceite de oliva y aceite comestible),
- alimentos para bebés y lactantes,
- hierbas y especias,
- frutos de cáscara y productos derivados,
- sopas, salsas, caldos y consomés que contengan carne y legumbres y hortalizas,
- comidas preparadas,
- aditivos,
- azúcar, mermelada, miel, chocolate y confitería,
- productos dietéticos,
- complementos alimenticios,
- productos alimenticios no clasificados en otra parte.



#### 1.6. *Bebidas no alcohólicas*

Las bebidas no alcohólicas clasificadas aquí son las que se compran en tiendas, supermercados y establecimientos similares, excepto los que figuran en «Servicios de ocio», como hoteles y otros alojamientos de vacaciones (6.1), restaurantes y bares (6.5).

Incluye:

- café, té y cacao,
- aguas minerales,
- refrescos,
- zumos de frutas y zumos de legumbres y hortalizas,
- jarabes y concentrados.

No incluye: bebidas sin alcohol vendidas en establecimientos del tipo de los que figuran en «Servicios de ocio», como hoteles y otros alojamientos de vacaciones (6.1), restaurantes y bares (6.5).

#### 1.7. *Bebidas alcohólicas*

Las bebidas clasificadas aquí incluyen las bebidas con poco o ningún contenido en alcohol que generalmente contienen alcohol, como la cerveza sin alcohol.

Incluye:

- bebidas destiladas y licores,
- vino,
- cerveza.

No incluye: bebidas alcohólicas vendidas en establecimientos del tipo de los que figuran en «Servicios de ocio», como hoteles y otros alojamientos de vacaciones (6.1), restaurantes y bares (6.5).

#### 1.8. *Tabaco*

Incluye:

- cigarrillos, tabaco para cigarrillos (tabaco de liar) y papel de fumar,
- cigarros, tabaco de pipa, tabaco de mascar o rapé,
- encendedores, gasolina para encendedores, pitilleras, cortapuros, etc.

#### 1.9. *Artículos de vestir (se incluyen las prendas hechas a medida) y calzado*

- prendas de vestir para hombres, mujeres, adolescentes, niños (de 3 a 13 años) y bebés (de 0 a 2 años), tanto listas para llevar como hechas a medida, de todos los materiales (incluso cuero, pieles, plásticos y goma), para llevar a diario, de deporte o para el trabajo, así como materiales para su fabricación,
- calzado de todo tipo para hombres, mujeres, adolescentes y niños (de 3 a 13 años) y bebés (de 0 a 2 años), incluso calzado deportivo que pueda utilizarse a diario o para actividades de ocio (calzado para correr, de carreras de fondo, de tenis, de baloncesto, náutico, etc.),
- partes del calzado,
- hilos de coser, hilos de punto y accesorios de sastrería como hebillas, botones, broches de presión, cremalleras, cintas, encajes, ribetes, etc.,
- bolsos, billeteras, monederos, etc.

No incluye:

- telas para muebles (1.11),
- prendas protectoras para la práctica de deportes, como cascos protectores, chalecos salvavidas, guantes de boxeo, almohadillas, cinturones, apoyos, etc., calzado para deportes concretos (botas de esquí, botas de fútbol, zapatos de golf y otro calzado similar equipado con cuchillas para hielo, ruedas, clavos, tacos, etc.), espinilleras, almohadillas protectoras de críquet y otras prendas deportivas protectoras (1.16),
- artículos de viaje: maletas, baúles y bolsas de viaje (1.16),
- artículos de calcetería médica, como medias elásticas; calzado ortopédico (8.3).

1.10. *Artículos para el mantenimiento y la mejora del hogar*

Incluye:

- material de bricolaje,
- revestimiento de suelos y paredes,
- cerramientos y cobertizos,
- herramientas eléctricas (taladradoras, motosierras, etc.),
- herramientas no eléctricas,
- equipos y herramientas (no eléctricas) de jardinería,
- cortacéspedes.

No incluye: los aparatos domésticos (1.12 o 1.13).

1.11. *Muebles y accesorios*

Muebles y accesorios para el hogar y el exterior. Alfombras y otros recubrimientos para suelos; artículos textiles para el hogar; artículos de vidrio y cristal, vajilla y utensilios para el hogar.

Incluye:

- camas, sofás, sillones, mesas, sillas, armarios, aparadores y bibliotecas,
- equipos de iluminación, como luces de techo, lámparas normales, apliques y lámparas de mesita de noche,
- cuadros, esculturas y otros objetos artísticos,
- biombos, tabiques plegables y otros muebles y accesorios,
- persianas,
- muebles de jardín,
- espejos, candelabros y velas,
- telas para muebles, material para cortinas, cortinas, cortinas dobles, toldos, cortinas para puertas y persianas de tela,
- ropa de cama y ropa de mesa,
- otros artículos textiles para el hogar,
- alfombras, alfombras a medida, linóleo y otros recubrimientos para suelos similares,
- artículos de vidrio, cristal, cerámica y porcelana utilizados para la mesa, la cocina, el baño, el tocador, la oficina y la decoración de interiores,
- cuchillos, cubiertos y platería,
- utensilios de cocina que no sean eléctricos, como cacerolas, ollas, ollas a presión, sartenes, balanzas domésticas y otros aparatos mecánicos similares,
- artículos para el hogar que no sean eléctricos, de todo tipo de materiales, como recipientes para pan, café, especias, etc., cubos de basura, papeleras, cestos para ropa, tablas de planchar, buzones, biberones, termos y neveras portátiles.

No incluye:

- aparatos domésticos (1.12) o (1.13),
- relojes (1.26); termómetros y barómetros de pared (1.26),
- muebles para bebés, como cunas, tronas, cates y coches de niño (1.27).

1.12. *Aparatos domésticos grandes (se incluyen las aspiradoras y los hornos microondas)*

Aparatos domésticos grandes y duraderos, eléctricos o no; se incluye la entrega, la instalación y la reparación, en su caso.

Incluye:

- ollas, cocinas, hornos y hornos microondas,
- neveras, congeladores y neveras-congeladores,
- lavadoras, secadoras, armarios secadores, lavaplatos, máquinas de planchado y prensado,
- acondicionadores de aire, humidificadores, estufas, calentadores de agua, radiadores portátiles, ventiladores y extractores de aire con campana,
- aspiradoras, máquinas de limpieza al vapor, máquinas de lavado de alfombras y máquinas de fregado, encerado y lustrado de pisos,
- otros aparatos domésticos grandes, como cajas fuertes, máquinas de coser, máquinas de tejer, ablandadores de agua, etc.

1.13. *Aparatos domésticos pequeños (se incluyen las máquinas de café y los aparatos utilizados en la preparación de alimentos)*

Electrodomésticos pequeños y semiperecederos; se incluye la entrega y la reparación, en su caso.

Incluye:

- aparatos utilizados en la preparación de alimentos, batidoras y freidoras,
- máquinas de café, molinillos y cafeteras,
- planchas,
- tostadoras, parrillas y hornillos,
- exprimidores,
- máquinas para hacer helados, sorbetes y yogures,
- ventiladores, mantas eléctricas, etc.

No incluye: pequeños artículos domésticos y utensilios de cocina no eléctricos (1.11); aparatos eléctricos para el cuidado personal (1.24).

1.14. *Aparatos electrónicos (no se incluyen los artículos relacionados con las TIC ni de ocio)*

Equipos de recepción, grabación y reproducción de sonidos e imágenes (sistemas de audio y vídeo); equipos fotográficos y cinematográficos e instrumentos ópticos; sistemas de grabación; se incluye la entrega, la instalación y la reparación, en su caso.

Incluye:

- aparatos reproductores y grabadores de DVD,
- magnetoscopios,
- televisores,
- reproductores multimedia, de alta fidelidad y CD fijos,
- reproductores multimedia, de alta fidelidad y CD portátiles,
- radios, aparatos de radio, radios para automóviles (vendidas por separado), radiodespertadores, transmisores/receptores de radio, receptores y transmisores de radioaficionados,
- cámaras,
- videocámaras,
- equipos fotográficos,
- CD (vírgenes) y DVD (vírgenes),
- cintas de audio y de vídeo (vírgenes),
- calculadoras, incluso las de bolsillo,
- películas, cartuchos y discos vírgenes para uso fotográfico y cinematográfico.

No incluye: programas de videojuegos (1.16); consolas ni ordenadores de videojuegos que se conectan a un televisor (1.16), cintas pregrabadas, casetes, videocasetes, disquetes y CD-ROM para grabadoras de cinta, grabadoras de casete, grabadoras de vídeo y ordenadores personales (1.16).

1.15. *Artículos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)*

Los artículos relacionados con las TIC son aquellos destinados a cumplir la función de procesamiento y comunicación de la información por medios electrónicos, incluida la transmisión y visualización, o los que se sirven de un procesamiento electrónico para detectar, medir o registrar los fenómenos físicos o para controlar un proceso físico; se incluye la entrega, la instalación y la reparación, en su caso.

Incluye:

- ordenadores personales, ordenadores fabricados por uno mismo y accesorios que los acompañan,
- impresoras y escáneres,
- consolas de videojuegos,
- consolas portátiles,
- programas de ordenador, actualizaciones de programas de ordenador,
- ordenadores portátiles y tipo tableta,
- ordenadores de mano y teléfonos inteligentes,
- programas informáticos (en soporte físico o descargados),
- dispositivos para teléfono móvil y fijo, aparatos de fax y contestadores automáticos,
- módems y decodificadores,
- sistemas de posicionamiento global (GPS).

No incluye: equipos de recepción, grabación y reproducción de sonidos e imágenes (1.14); programas de videojuegos (1.16).

1.16. *Artículos de ocio (material deportivo, instrumentos musicales, etc.)*

Juegos, juguetes y otros artículos utilizados en la práctica de deportes y aficiones, en acampadas y actividades al aire libre, así como su reparación. Incluye los artículos de ocio duraderos y los soportes pregrabados:

- cintas pregrabadas, casetes, casetes de vídeo, disquetes y CD-ROM para grabadoras de cinta, grabadoras de casete, grabadoras de vídeo y ordenadores personales,
- juegos de naipes, juegos de ajedrez y similares,
- juguetes de todo tipo, incluso muñecas, peluches, coches y trenes de juguete, bicicletas y triciclos de juguete, material de construcción de juguete, rompecabezas, plastilina, juegos electrónicos, máscaras, disfraces, artículos de broma, artículos sorpresa, fuegos artificiales y cohetes, guirnaldas y decoraciones para árboles de Navidad,
- artículos para la colección de sellos (sellos postales usados o franqueados, álbumes de sellos, etc.), otros artículos de colección (monedas, medallas, minerales, especímenes zoológicos y botánicos, etc.) y otras herramientas y artículos utilizados en la práctica de aficiones,
- material de gimnasia, educación física y deportes, como pelotas, redes, raquetas, bates, esquís, palos de golf, sables, pértigas, pesas, discos, extensores y otro material para el desarrollo de la musculatura,
- paracaídas y otro material de paracaidismo,
- gemelos, microscopios, telescopios y brújulas,
- armas de fuego y municiones de caza, deporte y protección personal,
- cañas de pescar y otro material de pesca,

- material para actividades de playa y al aire libre, como bolos, cróquet, platos voladores, voleibol, embarcaciones, balsas y piscinas hinchables,
- equipos y material de acampada, como tiendas y accesorios, sacos de dormir, mochilas, colchones de aire e infladores, hornillos de acampada y barbacoas,
- artículos grandes para juegos y deportes, como canoas, kayaks, tablas de windsurf, equipos de buceo y coches de golf, planeadores, alas delta y globos de aire caliente,
- instrumentos musicales de todos los tamaños, incluso instrumentos musicales electrónicos, como pianos, órganos, violines, guitarras, baterías, trompetas, clarinetes, flautas, flautas dulces, armónicas, etc.,
- mesas de billar, de tenis de mesa, máquinas de *pin-ball*, máquinas tragaperras, etc.,
- programas de videojuegos; consolas y ordenadores de videojuegos que se conectan a un televisor; casetes de videojuegos y CD-ROM de videojuegos,
- calzado para deportes concretos (botas de esquí, botas de fútbol, zapatos de golf y otro calzado similar equipado con cuchillas para hielo, ruedas, clavos, tacos, etc.); cascos protectores para la práctica de deportes; otras prendas protectoras para la práctica de deportes, como chalecos salvavidas, guantes de boxeo, almohadillas protectoras, espinilleras, almohadillas protectoras de críquet y otras prendas deportivas protectoras,
- artículos de viaje: maletas, baúles y bolsas de viaje,

No incluye:

- muebles de jardín (1.11),
- vehículos tirados por caballos o ponis y material conexo, adquiridos para el transporte privado (1.19),
- cascos protectores para motociclistas y ciclistas (1.20),
- caballos y ponis (1.23).

#### 1.17. Vehículos nuevos

Esta categoría incluye los vehículos nuevos diseñados y fabricados para el transporte de pasajeros con un máximo de ocho plazas además de la del conductor. Incluye los vehículos de motor, camionetas y furgonetas nuevos.

No incluye: piezas de repuesto y accesorios (1.20); lubricantes (1.21); mantenimiento, reparación e instalación (2.9).

#### 1.18. Vehículos de segunda mano

Esta categoría incluye los vehículos de motor de segunda mano con ruedas utilizados para el transporte de pasajeros, así como los vehículos de motor, monovolúmenes, camionetas y furgonetas de segunda mano.

No incluye: piezas de repuesto y accesorios (1.20); lubricantes (1.21); mantenimiento, reparación e instalación (2.9).

#### 1.19. Otro transporte privado

Incluye:

- motocicletas, bicicletas, ciclomotores, escúteres, *quads* y vehículos de tracción animal nuevos y de segunda mano,
- embarcaciones, motores fuera borda, motos acuáticas, velas, aparejos y superestructuras,
- vehículos tirados por caballos o ponis y material conexo (arneses, frenos, riendas, monturas, etc.),
- furgonetas de acampada, caravanas y remolques,
- furgonetas de acampada, remolques, etc.,
- motos de nieve,
- remolques.

No incluye: alquiler de garajes o espacios de aparcamiento que no se refieran al estacionamiento prestado por una vivienda (5.6); peajes (puentes, túneles, trasbordadores y autopistas) ni parquímetros (5.6); alquiler de vehículos con o sin conductor (5.7); clases de conducir (9.2).

1.20. *Piezas de repuesto y accesorios para vehículos y otros medios de transporte privado*

Incluye:

- neumáticos (nuevos, usados o recauchutados), cámaras para neumáticos, bujías, baterías, amortiguadores, filtros, bombas y otras piezas de repuesto o accesorios para equipos de transporte privado,
- productos empleados específicamente para la limpieza y el mantenimiento de equipos de transporte, como pintura, limpiadores de cromo, selladores y ceras para carrocería,
- cubiertas para automóviles, motocicletas, etc.,
- cascos protectores para motociclistas y ciclistas.

No incluye: radios para automóviles vendidas por separado (1.14); asientos de niños para el coche (1.27); productos no específicos de limpieza y mantenimiento, como agua destilada, esponjas para el hogar, gamuzas, detergentes, etc. (1.28); instalación de piezas de repuesto y accesorios, lavado y encerado de la carrocería (2.9).

1.21. *Combustibles y lubricantes para vehículos y otros medios de transporte privado*

Incluye:

- aceite, lubricantes, fluidos para frenos y transmisión, líquidos refrigerantes y aditivos,
- combustibles como gasóleo, gasolina, gas licuado de petróleo (GLP), biocombustibles o alcohol.

1.22. *Libros, revistas, periódicos y artículos de papelería (no incluye las entregas postales)*

Incluye:

- libros, incluso atlas, diccionarios, enciclopedias, libros de texto, guías y partituras musicales,
- diarios, revistas y otros periódicos,
- catálogos y material publicitario,
- carteles, postales con o sin imágenes y calendarios,
- tarjetas de felicitación y de visita, anuncios y tarjetas con mensajes,
- mapas y globos terráqueos,
- blocs de notas, sobres, libros de contabilidad, cuadernos, diarios, etc.,
- plumas, lápices, plumas estilográficas, bolígrafos, rotuladores, tintas, gomas de borrar, sacapuntas, etc.,
- marcadores, papel carbón, cintas para máquina de escribir, tampones, líquidos correctores, etc.,
- taladradoras, cortadoras de papel, tijeras para papel, pegamentos y adhesivos de oficina, grapadoras y grapas, clips, chinchetas, etc.,
- material de dibujo y pintura, como lienzos, papel, cartón, pinturas, lápices, pasteles y pinceles,
- material educativo, como libros de ejercicios, reglas de cálculo, instrumentos de geometría, pizarras, tizas y estuches para lápices.

No incluye: álbumes de sellos (1.16); entregas postales, tarjetas postales prefranqueadas y aerogramas (4.1).

1.23. *Animales domésticos y productos para animales domésticos*

Incluye:

- animales domésticos, alimentos para animales domésticos, productos de veterinaria y cuidado de animales domésticos, collares, correas, casetas para perros, jaulas de pájaros, acuarios, etc.,
- caballos y ponis.

No incluye: servicios para animales domésticos (2.13).

1.24. *Aparatos eléctricos para el cuidado personal*

Incluye:

- maquinillas de afeitarse y de cortar el pelo eléctricas, secadores de pelo de mano y de casco, tenazas para rizar el cabello y cepillos de moldeado, lámparas ultravioletas, cepillos de dientes eléctricos y otros aparatos eléctricos para la higiene dental, etc.,

1.25. *Cosméticos y artículos de tocador para el cuidado personal*

Incluye:

- artículos para la higiene personal: jabón de tocador, jabón medicinal, aceite y leche limpiadores, jabón de afeitar, crema y espuma de afeitar, pasta de dientes, etc.,
- productos de belleza, por ejemplo: laca de uñas, maquillaje y productos para su eliminación, lociones para el cabello, productos para después del afeitado, bronceadores, perfumes y aguas de colonia, desodorantes, productos para el baño, etc.,
- aparatos no eléctricos para el cuidado personal: navajas y cuchillas de afeitar y de cortar el pelo, tijeras, peines, brochas de afeitar, cepillos de pelo, cepillos de dientes, cepillos de uñas, balanzas personales, etc.,
- otros artículos para el cuidado y la higiene personales, por ejemplo: pañuelos de papel, algodón, bastoncillos de algodón, esponjas, etc.

1.26. *Joyas, plata, relojes de pared, relojes de pulsera y accesorios*

Incluye:

- piedras y metales preciosos y joyas fabricadas con dichas piedras y metales,
- artículos de plata y oro,
- bisutería, gemelos y alfileres de corbata,
- relojes de pared, relojes de pulsera, cronómetros, despertadores y relojes de viaje,
- gafas de sol,
- paraguas y sombrillas, abanicos y llaveros,
- termómetros de pared y barómetros.

No incluye: artículos para el transporte de efectos personales, maletines, bolsos, billeteras, monederos, etc. (1.9); radiodespertadores (1.14).

1.27. *Artículos para el cuidado de bebés y niños*

Incluye:

- cochecitos y sillitas de paseo,
- artículos para el cuidado de bebés (pañales, biberones, etc.),
- cestos,
- cunas,
- tronas,
- cunas y asientos para el coche,
- portabebés delanteros y de espalda.

No incluye: alimentos para bebés y lactantes (1.5); ropa para bebés (1.9).

1.28. *Productos de limpieza y mantenimiento, artículos de limpieza y otros artículos de uso doméstico perecederos*

Incluye:

- productos de limpieza y mantenimiento, como jabones en polvo, jabones líquidos, detergentes, ablandadores, acondicionadores, ceras, lustradores, colorantes, desinfectantes, insecticidas, fungicidas y agua destilada,
- artículos de limpieza, como escobas, cepillos, recogedores y cepillos para el polvo, plumeros, paños de cocina, bayetas y esponjas para el hogar,
- productos de papel, como filtros, manteles y servilletas, toallas de papel, bolsas de aspiradoras y vajilla de cartón, incluso papel de aluminio y revestimientos plásticos para recipientes,
- otros artículos de uso doméstico perecederos, como cerillas, velas, mechas para lámparas, alcoholes desnaturalizados, alfileres, agujas, clavos, tornillos, tuercas y pernos, tachuelas, arandelas, adhesivos y cintas adhesivas de uso doméstico, cuerdas, cordeles y guantes de goma,
- betunes, cremas y otros artículos para la limpieza del calzado.

No incluye: pañuelos de papel, jabones, esponjas y otros productos de higiene personal (1.25).

## 2. Servicios generales de consumo

Descripción/Definición explicativa

### 2.1. Servicios inmobiliarios

Incluye:

- servicios de agentes inmobiliarios, gestores inmobiliarios y agencias de alquiler,
- tasación de viviendas, transmisión de la propiedad y servicios conexos,
- operaciones de compraventa de casas nuevas o antiguas,
- venta de terrenos.

### 2.2. Construcción de casas nuevas

Incluye:

- construcción de casas nuevas.

### 2.3. Servicios para el mantenimiento y la mejora del hogar

Mantenimiento, mejora y reparación de viviendas.

Incluye:

- tejados,
- servicios de decoración, recubrimiento de suelos, carpintería, pintura y recubrimiento de paredes,
- fontanería,
- calefacción central,
- servicios eléctricos e instalaciones,
- albañilería,
- acristalamiento,
- jardinería, arboricultura, asfaltado y pavimentación,
- cocinas y baños integrales,
- aislamiento,
- alarmas antirrobo,
- protección contra la humedad,
- instalación y mantenimiento de paneles solares y turbinas eólicas,
- canalones,
- deshollinamiento y reparación de chimeneas,
- sustitución de puertas y ventanas,
- servicios para piscinas,
- otros servicios para el mantenimiento y la mejora del hogar.

No incluye: compra de artículos para el mantenimiento y la mejora del hogar independientes del servicio prestado (1.10); trabajo realizado y servicios prestados durante la construcción de nuevas casas (2.2.).

### 2.4. Traslados y almacenamiento relacionados con el hogar

Incluye:

- mudanzas,
- almacenamiento temporal de los enseres de una casa,
- portes y envíos.



2.5. *Servicios de limpieza del hogar*

Incluye:

- limpieza del hogar,
- limpieza de cristales,
- limpieza de alfombras,
- desinfección, fumigación y exterminación de insectos, incluidas plagas,
- recogida y eliminación de basuras.

No incluye: productos de limpieza (1.28).

2.6. *Servicios para el cuidado personal*

Incluye:

- salones de peluquería, barberías e institutos de belleza,
- tratamientos del cabello y tratamientos cosméticos,
- estudios solares,
- clubes y centros dietéticos,
- baños turcos, balnearios, saunas, solarios, etc.,
- tratamientos corporales,
- servicios de tatuaje y *piercing*.

No incluye: centros de preparación física (6.6).

2.7. *Limpieza, reparación y alquiler de prendas de vestir y calzado*

Incluye:

- limpieza en seco, lavandería, planchado y tinte de prendas de vestir,
- zurcido, arreglo, reparación y modificación de prendas de vestir,
- reparación de ropa (incluidos artículos hechos a medida),
- reparación de calzado y servicios de limpieza de zapatos,
- alquiler de ropa,
- alquiler de calzado,
- reparación o alquiler de calzado para deportes concretos (botas de esquí, botas de fútbol, zapatos de golf y otro calzado similar equipado con cuchillas para hielo, ruedas, clavos, tacos, etc.).

No incluye: ropa nueva ni servicios conexos (1.9).

2.8. *Servicios de apoyo, investigación e intermediación*

Incluye:

- cazatalentos,
- servicios de preparación,
- organización de eventos,
- agencias de colocación,
- servicios consultivos, de orientación, arbitraje y apoyo para las familias,
- otros servicios de apoyo, investigación e intermediación.

2.9. *Mantenimiento y reparación de vehículos y otros medios de transporte*

Servicios de mantenimiento y reparación de equipos de transporte privado.

Incluye:

- instalación de piezas y accesorios,
- lavado y encerado,
- equilibrado de ruedas, control técnico, servicios de asistencia y cambio de aceite,
- servicios de engrasado y lavado de coches,
- asistencia en carretera.

No incluye: los artículos utilizados como parte del servicio: piezas de repuesto y accesorios (1.20); combustibles y lubricantes (1.21).

2.10. *Servicios jurídicos y de contabilidad*

Incluye:

- servicios de notario,
- abogados,
- asesoramiento jurídico y otros servicios jurídicos privados,
- contables,
- asesores fiscales,
- auditores.

2.11. *Servicios funerarios*

Todos los servicios relacionados con las ceremonias organizadas tras el fallecimiento de una persona. Incluye el transporte de la persona fallecida hasta el lugar en el que tenga lugar la sepultura o el servicio conmemorativo.

2.12. *Cuidado de niños*

Guarderías infantiles privadas y concertadas y otras instalaciones destinadas al cuidado de niños; se incluyen los servicios de cuidado de niños prestados a domicilio, como la asistencia, los servicios de apoyo y los servicios prestados por niñeras.

2.13. *Servicios para animales domésticos*

Servicios veterinarios y otros servicios para animales domésticos, como residencias y pensiones caninas.

No incluye: animales domésticos y productos para animales domésticos (1.23).

**3. Servicios financieros**

Descripción/Definición explicativa

3.1. *Servicios financieros: cuenta de pago y servicios de pago*

Se refiere a los servicios de pago y a los servicios relacionados con una cuenta de pago de la que puede sacarse dinero rápidamente y a la que se puede acceder fácilmente.

Incluye:

- autorización para girar en descubierto en la cuenta de pago,
- realización de operaciones bancarias en persona, a través de Internet, por teléfono y por teléfono móvil en relación con una cuenta de pago,
- realización de operaciones de pago mediante una tarjeta de débito,
- servicios de pago, como el dinero electrónico.

3.2. *Servicios financieros: créditos (excepto hipotecas y créditos vivienda)*

Se refiere a los servicios relacionados con el préstamo de dinero; cantidades en relación con las cuales existe una obligación específica de reembolso.

Incluye:

- préstamos,
- realización de operaciones de pago mediante tarjeta de crédito en la que los fondos están garantizados por una línea de crédito a nombre del usuario de los servicios de pago, incluidos los créditos renovables,

— créditos al consumo concedidos por minoristas y tarjetas de establecimientos.

No incluye: autorización para girar en descubierto en la cuenta de pago (3.1); hipotecas y créditos vivienda (3.3).

3.3. *Servicios financieros: hipotecas y créditos vivienda*

Se refiere a los servicios relacionados con la transmisión de un interés por parte de un consumidor, en una propiedad inmobiliaria o un terreno, a cambio de un préstamo.

3.4. *Servicios financieros: ahorro*

Servicios relacionados con una cuenta de ahorro. Se trata de una cuenta por la que se abonan intereses y que no puede ser utilizada directamente.

No incluye: programas de ahorro relacionados con inversiones, pensiones ni valores (3.6).

3.5. *Servicios financieros: otros*

Otros servicios financieros, como las transferencias de consumidor a consumidor y el intercambio de divisas.

3.6. *Inversiones, pensiones y valores*

Servicios relacionados con inversiones en obligaciones, valores y otros activos financieros, incluidos instrumentos financieros o productos de inversión como los fondos que se ofrecen a través de bancos, sociedades de inversión y otros proveedores de servicios financieros.

Incluye:

- fondos privados de pensiones,
- inversión en productos preempaquetados (se incluyen los contratos de seguro cuyo objetivo principal es la inversión, como los contratos de seguro de vida vinculados a fondos de inversión y los contratos de seguro de vida indexados, pero se excluyen los productos que figuran en el punto 3.11),
- servicios de gestión de cartera y de activos,
- servicios de custodia,
- ejecución de órdenes en nombre de clientes («servicios de intermediación») en relación con activos financieros y productos derivados,
- operaciones bancarias a través de Internet, por teléfono y por teléfono móvil relacionadas con inversiones, pensiones y valores,
- servicios de asesoramiento, incluidos el asesoramiento en inversiones y la planificación financiera.

No incluye: los productos de seguro de vida que entran en el ámbito de aplicación de la Directiva 2002/83/CE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(3)</sup> (3.11).

3.7. *Seguro distinto del seguro de vida: vivienda y propiedad*

Servicios de seguros distintos del de vida relacionados con la vivienda. Los gastos por servicio de los seguros multirriesgo que cubran varios riesgos, si no se pueden asignar a los distintos riesgos cubiertos, deben clasificarse según el coste del riesgo principal.

Incluye: gastos por servicio pagados por los propietarios ocupantes de una vivienda y por los inquilinos, correspondientes a los tipos de seguro que habitualmente suscriben los inquilinos, contra incendio, explosión, tormenta, elementos naturales distintos de la tormenta, robo, daños provocados por el agua, etc.

No incluye: gastos por servicio pagados por los propietarios ocupantes de una vivienda correspondientes a los tipos de seguro que habitualmente suscriben los propietarios; seguro de transporte (3.8).

3.8. *Seguro distinto del seguro de vida: transporte*

Incluye:

- seguro contractual relativo al uso de equipos de transporte privado, como vehículos de motor terrestres, embarcaciones, buques o aeronaves,
- todos los daños o pérdidas sufridos por vehículos de motor terrestres, embarcaciones, buques y aeronaves,
- todos los daños o pérdidas sufridos por mercancías en tránsito no mencionados anteriormente.

3.9. *Seguro distinto del seguro de vida: viaje*

Incluye:

- seguros relacionados con los viajes, como: retrasos y cancelaciones de vuelos, pérdida de equipaje y gastos médicos.

<sup>(3)</sup> DO L 345 de 19.12.2002, p. 1.

3.10. *Seguro distinto del seguro de vida: enfermedad, accidente y otros*

Incluye:

- seguro permanente de enfermedad,
- seguro complementario (seguro de lesiones corporales e incapacidad por accidente o enfermedad),
- crédito, caución, pérdidas económicas diversas y gastos jurídicos,
- cualquier otro seguro que no haya sido mencionado anteriormente en «vivienda y propiedad» (3.7), «transporte» (3.8) o «viaje» (3.9), ni se mencione en «vida» (3.11).

3.11. *Seguro: vida*

Esta categoría incluye los seguros contractuales relativos a las cuestiones siguientes:

- seguro de vida (que comprende el seguro en caso de vida, el seguro en caso de muerte, el seguro mixto y el seguro de vida con contraseguro; excepto cuando el objetivo principal del producto de seguro de vida es la inversión).

No incluye: productos de seguro de vida cuyo objetivo principal es la inversión, como los contratos de seguro de vida vinculados a fondos de inversión y los contratos de seguro de vida indexados (3.6).

**4. Servicios postales y comunicaciones electrónicas**

Descripción/Definición explicativa

Incluye: servicios de comunicación y difusión de voz, vídeo y datos; no incluye bienes de consumo como televisores o teléfonos móviles.

4.1. *Servicios postales y mensajería*

Entrega de cartas, postales y paquetes; incluye los servicios prestados tanto por los operadores de correos como por empresas privadas.

Incluye:

- correspondencia,
- paquetes,
- correo urgente,
- publicaciones periódicas,
- publicidad con indicación del destinatario,
- emisión y venta de sellos postales,
- servicios de télex,
- mensajería.

No incluye: servicios financieros que ofrecen las oficinas de correos (3).

4.2. *Servicios de telefonía fija*

Incluye:

- suministro de telefonía vocal,
- instalación de equipos privados de telefonía,
- llamadas de teléfono desde una línea privada o una línea pública (cabina telefónica pública, cabina telefónica situada en una oficina de correos, etc.),
- servicios de radiotelefonía, radiotelegrafía y radiotélex,
- servicios de telefonía fija ofrecidos como parte de un paquete.

No incluye: dispositivos de telefonía fija (1.15), aplicaciones de fax y contestador automático a través del ordenador (1.15), acceso fijo a Internet (4.4), llamadas de teléfono realizadas desde establecimientos de ocio, como hoteles y otros alojamientos de vacaciones (6.1) o restaurantes y bares (6.5).

#### 4.3. Servicios de telefonía móvil

Esta categoría incluye la telefonía móvil y por satélite.

Incluye:

- suministro de telefonía vocal,
- suscripciones,
- servicio de buzón de voz,
- servicios de itinerancia,
- transmisión de datos a través de un dispositivo de telefonía móvil,
- mensajes de texto (sms),
- sistema de mensajería multimedia (mms),
- servicios de telefonía móvil ofrecidos como parte de un paquete.

No incluye: dispositivos de telefonía móvil (1.15); tonos de llamada (4.6); tarjetas de prepago (4.6), ni acceso móvil a Internet (4.4).

#### 4.4. Servicios de Internet

Incluye:

- suministro fijo de Internet,
- suministro móvil de Internet (acceso a Internet sin hilos utilizando ordenadores portátiles, teléfonos móviles u otros dispositivos similares),
- portales sociales de Internet,
- otros servicios de Internet (como los *chats*),
- foros de noticias,
- servicios de nombres de dominio,
- servicios de pago por visión,
- servicios de cuentas de correo electrónico,
- servicios de Internet ofrecidos como parte de un paquete.

No incluye: módems y descodificadores (1.15).

#### 4.5. Servicios de televisión

Esta categoría incluye las suscripciones a la televisión digital y terrestre y los servicios relacionados a través del cable, el satélite o cualquier otro medio.

Incluye:

- instalación de módems,
- televisión de alta definición,
- vídeo a la carta,
- bloqueo parental,
- contenido de televisión,
- publicidad/anuncios,
- servicios de televisión ofrecidos como parte de un paquete.

No incluye: módems y descodificadores (1.15).

#### 4.6. Otros servicios de comunicación

Incluye:

- tarjetas telefónicas de prepago,
- voz sobre protocolo de Internet (VOIP),

- servicio de cabinas telefónicas públicas,
- servicios de tarificación adicional,
- descargas telefónicas (tonos de llamada, juegos, etc.),
- servicios de teléfono por Internet.

## 5. Servicios de transporte

Descripción/Definición explicativa

Incluye: el transporte público y privado y los servicios relacionados.

### 5.1. *Tranvía, autobús, metro y suburbano*

Transporte de personas o grupos de personas, así como de equipaje, en tranvía, autobús, metro o suburbano.

### 5.2. *Ferrocarril*

Transporte de personas o grupos de personas, así como de equipaje, en tren.

Incluye: transporte de vehículos privados.

### 5.3. *Transporte aéreo*

Transporte de personas o grupos de personas, así como de equipaje, en avión o helicóptero.

### 5.4. *Taxi*

Transporte de personas o grupos de personas, así como de equipaje, en taxi o vehículo alquilado con conductor.

### 5.5. *Transporte marítimo, fluvial o similar*

Transporte de personas o grupos de personas, así como de equipaje, en barco, embarcación, transbordador, aerodeslizador o hidroala. Incluye cruceros y transporte de vehículos privados por agua.

### 5.6. *Servicios de infraestructura de transporte*

Incluye:

- servicios de aparcamiento y parquímetros,
- peajes,
- estaciones de tren y de autobús,
- puertos,
- aeropuertos,
- remontes,
- teleféricos,
- funiculares.

### 5.7. *Servicios de alquiler*

Incluye:

- alquiler de vehículos,
- alquiler de motocicletas,
- alquiler de furgonetas,
- alquiler de caravanas,
- bicicletas,
- alquiler de embarcaciones,
- alquiler compartido de vehículos,
- otros servicios de alquiler relacionados con el transporte.

## 6. Servicios de ocio

Descripción/Definición explicativa

Incluye: bienes y servicios relacionados con servicios culturales y de ocio.

6.1. *Hoteles y otros alojamientos de vacaciones*

Alojamiento y otros servicios (restauración colectiva, etc.) de:

- hoteles, pensiones, moteles, posadas y hostales,
- urbanizaciones turísticas y centros de vacaciones, terrenos para acampada y caravanas, albergues juveniles y chalés de montaña,
- albergues,
- alquiler de alojamiento de vacaciones en apartamentos, villas o similares.

Incluye: mozos de equipaje, llamadas de teléfono realizadas desde los hoteles y otros alojamientos de vacaciones.

6.2. *Viajes combinados*

Incluye los viajes combinados concertados que combinan al menos dos de las modalidades siguientes: a) transporte; b) alojamiento, y c) otros servicios turísticos que no sean complementarios del transporte o el alojamiento y representen un porcentaje significativo de la totalidad.

6.3. *Servicios de agencias de viajes*

Servicios prestados por las agencias de viajes.

6.4. *Tiempo compartido y similares*

Incluye:

- servicios de tiempo compartido (los comerciantes ofrecen el derecho a pasar un período de tiempo —por ejemplo, una semana o más— en un bien de uso turístico en una época del año especificada o especificable durante al menos tres años),
- reventa,
- intercambio,
- tiempo compartido con derecho de reembolso,
- contratos de vacaciones a largo plazo,
- servicios en centros turísticos con descuento.

6.5. *Restaurantes y bares*

Servicios de restauración colectiva (comidas, refrigerios, bebidas y refrescos) servidos por restaurantes, cafés, cervecerías, empresas de *catering*, bufés, bares, bares de copas, salones de té, cantinas, clubes nocturnos y discotecas, locales de comida para llevar, vendedores ambulantes, etc., incluidos los suministrados:

- en lugares que proporcionen servicios recreativos, culturales, deportivos o espectáculos: teatros, cines, estadios, piscinas, complejos deportivos, museos, galerías de arte, clubes nocturnos, salas de baile, etc.,
- en medios de transporte público (autocares, trenes, embarcaciones, aviones, etc.) cuando los suministra un comerciante diferente,
- en centros privados, como comedores de empresa, de oficina y de escuela, universidades y otros centros docentes.

Incluye también:

- venta de platos preparados en restaurantes para el consumo fuera de sus locales,
- venta de platos preparados por empresas de *catering*, tanto si se entregan en el domicilio del cliente como si los recoge este personalmente.

Incluye: propinas y llamadas de teléfono realizadas desde restaurantes y bares.

No incluye: tabaco (1.8).

6.6. *Servicios relacionados con deportes y aficiones*

Incluye:

- servicios prestados por: estadios, hipódromos, autódromos, velódromos, etc.; pistas de patinaje, piscinas, campos de golf, gimnasios, centros de preparación física, pistas de tenis, pistas de *squash* y boleras; tiiovivos, balancines y otras instalaciones para terrenos de juego infantiles; máquinas de *pin-ball* y otros juegos para adultos que no sean juegos de azar; pistas de esquí,

- alquiler de equipos y accesorios de deporte y ocio, como aviones, embarcaciones, caballos, equipos de esquí y de acampada,
- lecciones individuales o en grupo, impartidas fuera de los centros docentes, de *bridge*, ajedrez, aeróbic, baile, música, patinaje, esquí, natación y otros pasatiempos,
- servicios de guías de montaña, guías turísticas, etc.,
- servicios de asistencia a la navegación para embarcaciones,
- alquiler de calzado para deportes concretos (botas de esquí, botas de fútbol, zapatos de golf y otro calzado similar equipado con cuchillas para hielo, ruedas, clavos, tacos, etc.).

No incluye: restauración colectiva y otros servicios prestados por restaurantes y bares independientes (6.5).

#### 6.7. *Servicios culturales y de ocio*

Incluye:

- cines, teatros, teatros de ópera, salas de concierto, teatros de variedades, circos y espectáculos de luz y sonido,
- museos, bibliotecas, galerías de arte y exposiciones,
- monumentos históricos, parques nacionales, zoológicos y jardines botánicos, acuarios, alquiler de equipos y accesorios para cultura, como televisores, videocassetes, etc.,
- ferias y parques de atracciones,
- acontecimientos deportivos,
- servicios de venta de entradas,
- servicios de músicos, payasos y actores en actos privados.

#### 6.8. *Apuestas y loterías*

Apostar es jugarse una cantidad de dinero o algo con valor material en un acontecimiento con resultado incierto con el objetivo principal de ganar más dinero u otros bienes materiales.

Incluye:

- servicios de apuestas,
- loterías,
- casinos,
- apuestas por Internet o a través del teléfono móvil.

Otros juegos de azar.

#### 6.9. *Otros servicios de ocio*

### 7. **Energía y agua**

Descripción/Definición explicativa

Incluye: bienes y servicios relacionados con el agua, la electricidad, el gas y otras fuentes de energía.

#### 7.1. *Agua*

Incluye:

- suministro de agua,
- servicios relacionados, como el alquiler de contadores, la lectura de contadores, los gastos fijos, etc.,
- alcantarillado y eliminación de residuos.

No incluye: agua potable vendida en botellas o envases (1.6); agua caliente o vapor comprados a las instalaciones de calefacción urbana (7.4).

#### 7.2. *Electricidad*

Incluye:

- suministro de electricidad,
- servicios relacionados, como el alquiler de contadores, la lectura de contadores, los gastos fijos, etc.

#### 7.3. *Gas*

Esta categoría se refiere al gas suministrado a través de una red de gasoductos regulada.



Incluye:

- gas ciudad y gas natural,
- servicios relacionados, como el alquiler de contadores, la lectura de contadores, los recipientes de almacenamiento, los gastos fijos, etc.

#### 7.4. *Otras fuentes de energía*

Incluye:

- combustible para calefacción e iluminación domésticas,
- combustibles sólidos, entre otros; carbón, carbón vegetal, coque, briquetas, leña, virutas de madera, bolitas, turba y similares o granos,
- hidrocarburos licuados (butano, propano, etc.),
- agua caliente y vapor comprados a centrales de calefacción urbana,
- calefacción y refrigeración urbanas,
- calefacción geotérmica,
- gas natural suministrado localmente a través de una red no regulada.

Incluye: servicios relacionados, como el alquiler de contadores, la lectura de contadores, los gastos fijos y el hielo utilizado con fines de enfriamiento y refrigeración.

No incluye: combustibles y lubricantes para vehículos y otros medios de transporte privado (1.21).

### 8. **Salud**

Descripción/Definición explicativa

Incluye: los bienes y servicios relacionados con la asistencia sanitaria.

#### 8.1. *Medicamentos con receta*

Incluye:

- medicamentos comprados con receta y utilizados con fines de salud, como la cura, la mitigación, el tratamiento o la prevención de una enfermedad,
- medicamentos alternativos vendidos con receta.

No incluye: productos veterinarios (1.23); artículos de higiene personal, como los jabones medicinales (1.25).

#### 8.2. *Medicamentos sin receta*

Incluye:

- medicamentos comprados sin receta y utilizados con fines de salud, como la cura, la mitigación, el tratamiento o la prevención de una enfermedad,
- medicamentos alternativos vendidos sin receta.

#### 8.3. *Dispositivos sanitarios y otras ayudas físicas utilizados por los pacientes*

Los dispositivos sanitarios y otras ayudas físicas pretenden compensar o aliviar una lesión o una discapacidad.

Incluye:

- ayudas para la vista, lentes y lentillas correctoras,
- calzado ortopédico,
- artículos de calcetería médica, como medias elásticas,
- prótesis,
- bastones,
- audífonos,
- ayudas a la movilidad,
- escúteres motorizados, sillas de ruedas motorizadas y otros vehículos utilizados con fines médicos,
- salvaescaleras,
- camas ajustables y ortopédicas,
- otros dispositivos médicos utilizados por los pacientes.

#### 8.4. *Servicios sanitarios*

Este grupo incluye los servicios de médicos generalistas y especialistas, así como los servicios de centros médicos, centros de maternidad, residencias de ancianos y casas de reposo en los que básicamente se presta asistencia a pacientes internos, los servicios de instituciones dedicadas a personas mayores en las que la supervisión médica es un componente esencial y los servicios de centros de rehabilitación en los que se presta asistencia a pacientes internos y se imparten terapias de rehabilitación y en las que el objetivo es tratar al paciente más que prestar apoyo a largo plazo.

Incluye:

- servicios sanitarios prestados en hospitales, clínicas privadas y centros de rehabilitación,
- consultas a médicos generalistas o especialistas,
- servicios de laboratorios de análisis médicos y centros radiográficos,
- servicios de enfermeras y comadronas que trabajan por cuenta propia,
- servicios de acupunturistas, quiroprácticos, oftalmólogos, psiquiatras, psicólogos, fisioterapeutas, podólogos, osteópatas, ortofonistas, etc., que trabajan por cuenta propia,
- gimnasia correctiva recetada por un médico,
- baños termales o tratamientos con agua de mar para pacientes externos,
- servicios de ambulancia,
- alquiler de equipos terapéuticos,
- servicios de ortodoncistas,
- odontólogos,
- ópticos,
- cirugía estética.

No incluye: servicios de residencias de ancianos, centros para discapacitados y centros de rehabilitación que presten básicamente apoyo a largo plazo (8.5).

#### 8.5. *Residencias de ancianos y cuidados a domicilio*

Estos servicios incluyen la atención en instituciones, la ayuda prestada a domicilio, los centros de acogida diurna y la rehabilitación. Más concretamente, en este apartado se incluyen los pagos realizados por las familias para:

- residencias de ancianos, residencias para personas discapacitadas, centros de rehabilitación que proporcionen ayuda a pacientes durante largos períodos de tiempo más que asistencia sanitaria y terapia de rehabilitación, escuelas para personas discapacitadas donde el principal objetivo sea ayudar a los alumnos a superar su discapacidad,
- ayudar a mantener en sus hogares a las personas de edad avanzada y a las personas discapacitadas (servicios de limpieza del hogar, programas de comidas, centros de acogida diurna, servicios de acogida diurna y servicios de vacaciones).

### 9. **Educación**

Descripción/Definición explicativa

Esta categoría solo abarca los servicios de educación. No incluye el material docente, como los libros y los artículos de papelería, ni los servicios de apoyo a la educación, como los servicios sanitarios, los servicios de transporte, los servicios de restauración colectiva y los servicios de alojamiento.

Incluye: la educación mediante programas emitidos por radio o televisión.

No incluye: restauración colectiva y otros servicios prestados por restaurantes y bares independientes (6.5) ni lecciones individuales o en grupo, impartidas fuera de los centros docentes, de *bridge*, ajedrez, aeróbic, baile, música, patinaje, esquí, natación y otros pasatiempos (6.6).

#### 9.1. *Centros docentes*

Incluye: programas educativos, generalmente para adultos, que no requieren ninguna instrucción previa especial, en particular formación profesional y desarrollo cultural.

No incluye: clases de actividades recreativas, como deportes o clases de *bridge* a cargo de profesores que trabajan por cuenta propia (6.6).

9.2. *Idiomas, clases de conducir y otras clases particulares*

Incluye:

- servicios de enseñanza de idiomas, desde los cursos diarios hasta los de varios años,
- clases destinadas a enseñar a conducir vehículos de motor,
- otras clases particulares.

No incluye: cursos relacionados con deportes, aficiones y otros pasatiempos (6.6).

10. **Otros**

Descripción/Definición explicativa

10.1. *Otros (incluye tanto bienes como servicios)*

Otros bienes y servicios no incluidos en las demás categorías de la sección B.

SECCIÓN C

**TIPO DE INFORMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN O LA CONSULTA**

El nivel 1 corresponde, por ejemplo, a «Calidad de los bienes y servicios».

El nivel 2 corresponde, por ejemplo, a «Defecto, daño causado».

1. **Calidad de los bienes y servicios**

1.1. *Defecto, daño causado*

El bien es defectuoso, no funciona o ha causado un daño, o el servicio no se ha prestado adecuadamente o ha causado un daño.

No incluye: cuestiones relativas a la salud y la seguridad (C 10).

1.2. *Disconformidad con el pedido*

El bien entregado o el servicio prestado no se ajusta, en cuanto a su forma o naturaleza, al bien o al servicio descrito en el pedido (se incluye aquí la calidad insatisfactoria y las falsificaciones de productos).

1.3. *Inadecuación para el fin al que se destina*

El bien entregado o el servicio prestado no es adecuado para el fin concreto para el que lo pidió el consumidor, fin que comunicó al comerciante en el momento de celebrar el contrato o la compraventa.

2. **Entrega de bienes/prestación de servicios**

2.1. *Ausencia de entrega/ausencia de prestación*

El bien no se ha entregado/el servicio no se ha prestado en absoluto al consumidor. El comerciante no ha entregado el bien o no ha prestado el servicio.

Incluye: pérdidas, entregas en la dirección equivocada y cancelaciones.

2.2. *Entrega parcial/prestación parcial*

La entrega del bien es incompleta, ya que falta algún artículo, o el servicio solo se ha prestado en parte.

2.3. *Retraso*

El bien no se ha entregado/el servicio no se ha prestado a tiempo (en el plazo esperado o acordado).

2.4. *Indisponibilidad/imposibilidad de acceso*

El consumidor no puede acceder a los bienes o servicios suministrados por el comerciante o algunos bienes o servicios no están disponibles o han dejado de estar disponibles para el consumidor. Por ejemplo, conexión telefónica o conexión a Internet, gas o electricidad, o interrupción de la fabricación de una línea de producto que se vendía en el establecimiento de la zona.

No incluye: bienes o servicios que un comerciante está jurídicamente obligado a suministrar y no entrega o no presta (C 2.1); bienes o servicios que están a la venta y un comerciante se niega a vender o prestar a un consumidor (C 2.5).

2.5. *Negativa a vender un bien o prestar un servicio*

La negativa a vender o a prestar a un consumidor un bien o servicio que está a la venta.

2.6. *Interrupción de la entrega de un bien o la prestación de un servicio sin previo aviso*

La entrega de un bien o la prestación de un servicio se interrumpe inesperadamente.

2.7. *Horarios*

Se refiere a los casos en que los horarios limitan las oportunidades del consumidor para ponerse en contacto con el comerciante.

2.8. *Servicio al cliente*

El consumidor no ha quedado satisfecho con el servicio al cliente prestado por el comerciante en relación con la compra de un bien hasta el punto de venta/en relación con la adquisición de un servicio hasta el punto de prestación.

Incluye: longitud de las colas.

2.9. *Servicio posventa/asistencia*

El consumidor no ha quedado satisfecho con la comunicación o el proceso de atención al cliente tras la compra de un bien o servicio.

Incluye: problemas para acceder al centro de llamadas, acceso costoso o imposibilidad de acceso.

2.10. *Otras cuestiones relacionadas con la entrega de bienes o la prestación de servicios*

3. **Precio/tarifa**

3.1. *Cambio de precio/tarifa*

Cambios en el precio o en la tarifa.

3.2. *Discriminación en cuanto al precio*

Debido a la estrategia de precios aplicada, los clientes pagan diferentes precios por el mismo bien o servicio.

No incluye: cuestiones relativas a la indicación errónea o incorrecta de precios/tarifas y al etiquetado (C 7.2).

3.3. *Transparencia de las tarifas (falta de claridad, complejidad)*

La información sobre el modo en que se ha establecido una tarifa (como los componentes o servicios incluidos) es poco clara o compleja. Esta categoría incluye los gastos adicionales, como los recargos por atraso en los pagos, las penalizaciones, los gastos administrativos, los gastos de entrega, etc.

No incluye: cuestiones relativas a la indicación errónea o incorrecta de precios/tarifas y al etiquetado (C 7.2).

3.4. *Otras cuestiones relacionadas con el precio/la tarifa*

No incluye: cuestiones relativas a la indicación errónea o incorrecta de precios/tarifas y al etiquetado (C 7.2).

4. **Facturación/cuenta y cobro de deudas**

4.1. *Factura/cuenta incorrecta*

Una factura es errónea, por ejemplo, cuando los datos que figuran en ella (el número de cuenta, la denominación del bien o el servicio, etc.) o los importes indicados no son correctos. Incluye la doble facturación/cuenta.

4.2. *Factura/cuenta poco clara*

La factura es incomprensible por falta de transparencia en cuanto a qué bienes o servicios se cobran o de dónde se deriva el importe total.

4.3. *Ausencia de factura o dificultad para acceder a ella o al extracto mensual*

No se ha enviado la factura al consumidor o este no puede acceder a ella o al extracto mensual, por ejemplo por Internet.

4.4. *Factura/cuenta injustificada*

Se facturan bienes o servicios que no se han adquirido.

#### 4.5. Cobro de deudas

Se refiere a las cuestiones relacionadas con el cobro por parte del comerciante de los importes facturados pendientes de pago.

#### 4.6. Otras cuestiones relacionadas con la facturación/cuenta y el cobro de deudas

### 5. Garantía/garantía legal y garantías comerciales

#### 5.1. Garantía/garantía legal no satisfecha

El comerciante no cumple sus obligaciones con respecto a la garantía/garantía legal (es decir, los derechos del consumidor establecidos por ley).

#### 5.2. Garantías comerciales no satisfechas

El comerciante no cumple sus obligaciones con respecto a sus propias garantías comerciales.

### 6. Reparación

#### 6.1. Dificultad para acceder a la reparación

El consumidor tiene problemas para obtener información sobre a dónde dirigirse para reclamar (por ejemplo, no se ofrece ningún número de teléfono ni dirección de correo electrónico o todas las líneas telefónicas están ocupadas).

#### 6.2. Ausencia de reparación

Fuera del ámbito de las garantías legales y las garantías comerciales habituales el consumidor no obtiene reparación.

El consumidor no obtiene reparación por pérdidas, daños o lesiones, por ejemplo.

#### 6.3. Reparación parcial o incorrecta

El consumidor no obtiene plena reparación, conforme a sus expectativas, en relación con pérdidas, daños o lesiones, por ejemplo.

#### 6.4. Retraso en la reparación

La reparación no se produce a tiempo (dentro del plazo esperado o acordado).

#### 6.5. Otras cuestiones relacionadas con la reparación

### 7. Prácticas comerciales desleales

#### 7.1. Condiciones contractuales engañosas

La información relativa a los términos y condiciones del contrato es engañosa cuando hace o puede hacer que el consumidor medio tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado, bien debido a que la información es incorrecta y, por tanto, no es verdadera, bien debido a que, de cualquier modo, incluso en la presentación general, engaña o puede engañar al consumidor medio, aunque la información sea correcta.

#### 7.2. Indicación incorrecta o engañosa de precios/tarifas y etiquetado

El precio indicado en la etiqueta, en la lista de precios o en cualquier otra parte no es el precio global o total (gastos ocultos) o simplemente es erróneo.

Incluye: otra información de la etiqueta (nombre del producto, fabricante, fecha mínima de duración, en su caso, riesgo, etc.), la forma de esta, su ubicación, etc.

No incluye: cuestiones relativas al precio/la tarifa (C 3); facturación/cuenta y cobro de deudas (C 4); etiquetado sobre salud y seguridad (C 10.2).

#### 7.3. Publicidad engañosa

La publicidad es engañosa cuando contiene información incorrecta y, por tanto, no es verdadera u omite o esconde información importante que el consumidor medio necesita para tomar una decisión o, de cualquier modo, incluso en la presentación general, engaña o puede engañar al consumidor medio, aunque la información sea correcta, y hace o puede hacer que este tome una decisión con respecto a una transacción que de otro modo no hubiera tomado.

#### 7.4. Publicidad no solicitada

Se refiere a las comunicaciones no solicitadas con fines de mercadotecnia directa, bien sin el consentimiento del consumidor, bien con respecto a un consumidor que no desea recibirlas.

7.5. *Bienes o servicios no solicitados*

Se refiere a bienes o servicios entregados o prestados sin que hayan sido solicitados.

7.6. *Prácticas comerciales agresivas*

Se considera que una práctica es agresiva cuando la libertad de conducta o de elección del consumidor medio se ve significativamente mermada. Se trata de prácticas comerciales que utilizan técnicas de acoso, coerción (incluida la fuerza física) o influencia excesiva. Se entiende por «influencia excesiva», la utilización de una posición de poder en relación con el consumidor para ejercer presión, incluso sin usar la fuerza física ni amenazar con su uso, de una forma que limite de manera significativa la capacidad del consumidor para tomar una decisión con conocimiento de causa.

7.7. *Prácticas fraudulentas*

El fraude es un delito o falta que consiste en engañar deliberadamente a alguien para hacerle daño, normalmente con el fin de obtener bienes o servicios de manera injusta.

7.8. *Otras prácticas comerciales abusivas*

Esta categoría incluye otras prácticas comerciales abusivas, como el asesoramiento engañoso o falso previo a la venta.

8. **Contrato y venta**

8.1. *Cláusulas contractuales abusivas/modificación de las cláusulas contractuales*

Una cláusula contractual que no se haya negociado individualmente se considera abusiva si, pese a las exigencias de la buena fe, causa un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones que se derivan del contrato, en detrimento del consumidor.

Un cambio en una cláusula contractual se considera abusivo si el comerciante lo realiza unilateralmente e introduce una modificación importante en los derechos y obligaciones del contrato, en detrimento del consumidor.

No incluye: condiciones contractuales engañosas (C 7.1).

8.2. *Falta de información*

El consumidor no recibe la información requerida en el contrato (información acerca del comerciante, principales características del artículo, información sobre la venta, gastos de entrega, etc.).

8.3. *Confirmación del pedido (no se recibe/errónea)*

El consumidor no recibe la confirmación de un pedido o recibe una confirmación errónea.

8.4. *Período de reflexión/derecho de desistimiento*

El comerciante no respeta el derecho del consumidor a desistir de un contrato o reconsiderar una transacción dentro del período de reflexión (posible en determinadas circunstancias).

8.5. *Pagos (pagos anticipados y plazos)*

Cuestiones relacionadas con los pagos con arreglo a lo establecido en el contrato. Por ejemplo, pagos anticipados o escalonamiento del pago al comerciante con arreglo a un calendario periódico (plazos).

8.6. *Rescisión del contrato*

Cuestiones relacionadas con la interrupción o cancelación de un contrato. La rescisión de un contrato es su finalización fuera del período de reflexión.

8.7. *Período contractual de permanencia*

Se refiere al tiempo durante el cual no puede cancelarse una suscripción, cuando el consumidor considere que es excesivamente largo.

8.8. *Otras cuestiones relacionadas con el contrato y la venta*

9. **Cambio de proveedor**

9.1. *Cambio de proveedor*

Cuestiones relacionadas con el cambio de proveedor.

## 10. Seguridad: abarca tanto los bienes (incluidos los alimentos) como los servicios

### 10.1. Seguridad de los productos: abarca tanto los bienes (incluidos los alimentos) como los servicios

Se entiende por «producto seguro», cualquier producto que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles (incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y mantenimiento), sea conforme a los requisitos aplicables establecidos en la legislación, no presente riesgo alguno o presente únicamente los riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles y coherentes con un nivel elevado de protección de la salud y la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

- los requisitos de seguridad establecidos en la legislación,
- las características del producto, incluida su composición,
- el efecto sobre otros productos, cuando razonablemente se pueda prever su utilización con estos,
- las categorías de consumidores que corran un riesgo al utilizar el producto, en particular los niños y las personas mayores.

### 10.2. Embalaje, etiquetado e instrucciones: abarca tanto los bienes (incluidos los alimentos) como los servicios

Uno de los objetivos del etiquetado es garantizar el acceso de los consumidores a información completa sobre el contenido y la composición de los productos, a fin de proteger su salud y su seguridad, lo que incluye cualquier información que pueda aportar detalles sobre un aspecto determinado del producto por lo que se refiere a la salud y la seguridad, como el método de fabricación. La etiqueta debería incluir elementos como la advertencia de que el embalaje no es seguro por contener sustancias peligrosas o inadecuadas para los niños (riesgo de asfixia, etc.). El etiquetado de algunos productos no alimentarios también debería contener información determinada, a fin de garantizar el uso seguro y permitir que los consumidores elijan realmente.

## 11. Privacidad y protección de datos

### 11.1. Protección de datos

Incluye la destrucción, la difusión o el robo de datos del consumidor; por ejemplo, la copia de datos contenidos en un disco duro durante un ejercicio de mantenimiento rutinario. Si se trata de datos personales, el tipo de reclamación será «privacidad».

Las reclamaciones son de este tipo cuando los datos personales (es decir, cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable) corren riesgo o no se han tratado de conformidad con la legislación nacional sobre protección de datos. Las empresas están obligadas a tratar los datos personales de manera leal y lícita, con fines determinados, explícitos y legítimos, y tienen prohibido tratarlos posteriormente de manera incompatible con dichos fines. Los datos personales deben ser adecuados, pertinentes y no excesivos con relación a los fines para los que se recaben y para los que se traten posteriormente. El responsable del tratamiento deberá aplicar las medidas técnicas y de organización adecuadas para la protección de los datos personales contra la destrucción, accidental o ilícita, la pérdida accidental y contra la alteración, la difusión o el acceso no autorizados.

### 11.2. Privacidad

Las reclamaciones son de este tipo cuando el derecho de las personas físicas a la privacidad se pone en peligro o no se respeta. Por ejemplo, cuando no se respeta el derecho de las personas físicas a la correspondencia privada o se controla el comportamiento de una persona sin motivo jurídico adecuado (por ejemplo, al comprar por Internet).

### 11.3. Otras cuestiones relacionadas con la privacidad y la protección de datos

## 12. Otras cuestiones

Cuestiones que no se incluyen en otras categorías de la sección C. Por ejemplo, las reclamaciones relativas a la discriminación en las transacciones de consumo, las cuestiones de responsabilidad social pertinentes para las transacciones de consumo o el buen gusto, la decencia y el carácter ofensivo en los servicios audiovisuales<sup>(4)</sup>.

---

<sup>(4)</sup> Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual) (DO L 95 de 15.4.2010, p. 1).