

ES

ES

ES



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 7.7.2009
COM(2009) 346 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL
CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE
LAS REGIONES**

**sobre una metodología armonizada para clasificar y notificar las reclamaciones y
consultas de los consumidores**

(SEC(2009)949)

COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES

sobre una metodología armonizada para clasificar y notificar las reclamaciones y consultas de los consumidores

1. INTRODUCCIÓN

- (1) Para la revisión del mercado único¹ fue necesario basar la regulación y las políticas en una mejor comprensión de los resultados reales del mercado interior para los consumidores. Desde entonces, la Comisión ha realizado un esfuerzo significativo a fin de comprender mejor el funcionamiento de los mercados para los consumidores mediante el Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo². El objetivo del Cuadro de Indicadores es identificar los mercados que no funcionan bien en términos de resultados económicos y sociales para los consumidores. Las reclamaciones de los consumidores son uno de los indicadores clave, junto a su satisfacción, los precios, los cambios de proveedor y la seguridad, para realizar un seguimiento del mercado interior desde la perspectiva de los consumidores.
- (2) La Estrategia de la Comisión en materia de Política de Consumidores³ pone énfasis en el desarrollo de una base factual adecuada para la política de consumidores, incluidas las reclamaciones de estos. La Red de Política de los Consumidores, un grupo de altos funcionarios nacionales responsables de la política de los consumidores, también ha llegado a la conclusión de que las reclamaciones de los consumidores constituyen un indicador político importante. El artículo 16 del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores⁴ autoriza específicamente a la Comisión a trabajar, en cooperación con los Estados miembros, para desarrollar una clasificación común.
- (3) El Parlamento Europeo ha acogido positivamente el Cuadro de Indicadores y la utilización de las reclamaciones como indicador clave, y ha invitado a la Comisión y a los Estados miembros a que trabajen para armonizar los sistemas de clasificación de reclamaciones y para establecer una base de datos a escala de la UE sobre las

¹ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - «Un mercado único para la Europa del siglo XXI», COM(2007) 725 final.

² Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - «Seguimiento de los resultados del mercado único para los consumidores: Cuadro de indicadores de los mercados de consumo», SEC(2008) 87.

³ Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - «Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores 2007-2013», SEC(2007) 321, SEC(2007) 322 y SEC(2007) 323.

⁴ 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.

reclamaciones de los consumidores⁵. Una amplia consulta a los ciudadanos de toda Europa⁶ ha dado lugar a llamamientos en favor de una aceleración de la respuesta a las reclamaciones de los ciudadanos.

- (4) En 2008 la Comisión realizó una consulta pública a fin de conocer los puntos de vista de las partes interesadas sobre el desarrollo de una metodología armonizada para clasificar y notificar reclamaciones de los consumidores en toda la Unión Europea. Un amplio abanico de 114 interesados respondió a la consulta. En conjunto, la mayoría de encuestados estaba de acuerdo en desarrollar una metodología armonizada en el marco de un sistema voluntario.
- (5) La presente Comunicación describe las ventajas de utilizar las reclamaciones de los consumidores como indicador clave del funcionamiento del mercado interior. Muestra las limitaciones de los datos actualmente disponibles sobre reclamaciones y los enormes beneficios potenciales que supondría la armonización de dichos datos. Para ello, la Comisión considera que el conjunto de organizaciones terceras que recogen reclamaciones de los consumidores en la Unión Europea deberían adoptar voluntariamente una metodología armonizada para clasificar y notificar los datos resultantes. La presente Comunicación va acompañada de un documento de trabajo de los servicios de la Comisión que presenta un proyecto de metodología armonizada. Para maximizar su aceptación voluntaria, la metodología armonizada se publica en forma de proyecto destinado a una consulta pública. La Comisión utilizará las respuestas a la consulta para mejorar el proyecto de metodología armonizada. El plazo para formular observaciones expira el 5 de octubre de 2009.

2. LA IMPORTANCIA DEL CONTROL DE LAS RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

2.1. El valor de los datos sobre reclamaciones

- (6) Las reclamaciones de los consumidores son un indicador clave de cómo funciona el mercado desde el punto de vista del consumidor. Los consumidores pueden reclamar por diversas razones: mala calidad de los bienes y servicios, productos peligrosos, productos defectuosos, problemas de entrega, etc. Cuando no están satisfechos de los bienes o servicios, los consumidores pueden dirigirse directamente a los comerciantes o a las organizaciones terceras que tratan las reclamaciones de los consumidores, como las autoridades nacionales, las organizaciones de consumidores, las autoridades reguladoras o los organismos de resolución alternativa de litigios. Habida cuenta del esfuerzo necesario para presentar una reclamación, cada una de ellas constituye un hecho tangible que indica la existencia de un problema potencial en el mercado.
- (7) Durante el periodo de doce meses que finalizó en febrero de 2008, el 16 % de los consumidores de la UE había presentado una reclamación formal a un comerciante en relación con un problema que había encontrado⁷. Esto significa, por

⁵ Resolución del Parlamento Europeo sobre el Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo, número de referencia PE: A6-0392/2008 / P6_TA-PROV(2008)0540.

⁶ Las Consultas a los Ciudadanos Europeos de 2009 fueron realizadas por un consorcio único de más de 40 organizaciones europeas independientes asociadas.

⁷ Eurobarómetro nº 69.1 - Protección del consumidor en el mercado interior, 2008.

extrapolación, que en un año presentan una reclamación formal 78 millones de ciudadanos europeos aproximadamente. Una cuarta parte de dichos consumidores planteó el asunto a una organización tercera.

- (8) El número de reclamaciones dirigidas a terceros solo es la punta del iceberg. Existen muchos factores que determinan que los consumidores busquen la participación de terceros: la eficacia percibida de la reclamación, el nivel de ansiedad, el acceso al sistema jurídico, etc. Pese a ello, las reclamaciones presentadas a terceros son un buen indicador de hasta qué punto el mercado responde a las expectativas de los consumidores, y pueden ayudar a comprender mejor las condiciones del mercado, identificar tendencias emergentes y orientar la estrategia de las autoridades políticas y de las autoridades responsables de hacer cumplir la legislación. La presentación de reclamaciones a los comerciantes es un fenómeno normal en el funcionamiento del mercado que no indica necesariamente un mal funcionamiento del mismo, por lo que está fuera del ámbito del presente ejercicio.
- (9) La recogida y el seguimiento de reclamaciones puede moldear el diálogo entre las administraciones públicas y las empresas, como se ha demostrado, por ejemplo, en Dinamarca, Francia y el Reino Unido, donde organizaciones terceras recogen las reclamaciones de los consumidores y realizan un seguimiento para múltiples fines políticos. Tales organizaciones utilizan las reclamaciones como fuente importante de información para detectar problemas sistémicos que perjudican a los consumidores. Las reclamaciones son recogidas por las autoridades responsables de los consumidores o por los organismos de reclamación en todos los Estados miembros.
- (10) Por ejemplo, las autoridades francesas han establecido un sistema de recogida y clasificación de reclamaciones de los consumidores denominado «barómetro de reclamaciones de los consumidores». Las reclamaciones se registran en función del sector, canal de compra (teléfono, correo, internet, tienda) y tipo de reclamación. Los resultados se utilizan para identificar los sectores más problemáticos y, si es necesario, para tomar medidas adecuadas (por ejemplo, las autoridades francesas han pedido al sector de las telecomunicaciones que elabore un código de conducta). Los últimos resultados del «barómetro de reclamaciones» se publicaron en marzo de 2009. En 2008, las autoridades francesas recibieron más de 139 000 reclamaciones.
- (11) En el sector del transporte aéreo, las reclamaciones de los consumidores son tratadas por los organismos nacionales responsables de la aplicación de la legislación (ONRAL) con arreglo al artículo 16 del Reglamento (CE) n° 261/2004⁸ y el artículo 14 del Reglamento (CE) n° 1107/2006⁹. La Comisión, los ONRAL y las asociaciones de compañías aéreas han acordado adoptar un formulario común europeo de reclamación, que está disponible en el sitio web de la Comisión. Este formulario ha contribuido notablemente a armonizar la presentación de las reclamaciones de los pasajeros aéreos a los ONRAL, que tratan anualmente más de 50 000 reclamaciones y un número considerablemente más elevado de otras consultas.

⁸ Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

⁹ Reglamento (CE) n° 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

- (12) Estados Unidos también constituye un buen ejemplo de la utilización de los datos de las reclamaciones para fines de aplicación de la legislación. Dispone de una base de datos centralizada de reclamaciones de los consumidores gestionada por la *Federal Trade Commission* (Comisión Federal de Comercio), denominada *Consumer Sentinel* (Centinela del Consumidor). Las reclamaciones se transmiten posteriormente a las diferentes autoridades locales estadounidenses y a otras autoridades internacionales. En 2008, *Consumer Sentinel* recibió más de 1,2 millones de reclamaciones sobre casos de fraude (52 %), usurpaciones de identidad (26 %) y otras cuestiones. Los consumidores indicaron haber perdido aproximadamente 1 200 millones EUR¹⁰ en dichos fraudes, cuyo importe medio es de aproximadamente 300 EUR.
- (13) Las autoridades nacionales no solo pueden utilizar los datos de las reclamaciones para aplicar la legislación, sino también para entablar un diálogo fundamentado con las empresas sobre las cuestiones que preocupan a los consumidores. Los datos pueden utilizarse para mejorar las prácticas empresariales, fomentar una mejor autorregulación o, en última instancia, para elaborar nueva legislación.

2.2. La necesidad de una metodología armonizada de la UE para clasificar y notificar las reclamaciones

- (14) Las ventajas de armonizar las clasificaciones de las reclamaciones a escala de la UE serían considerables, tanto para las instituciones y las partes interesadas de la UE como para las instituciones y las partes interesadas nacionales y los propios organismos responsables del tratamiento de las reclamaciones. Una clasificación de la UE estimularía la armonización estadística a escala nacional y permitiría comparar los mercados y los problemas de los consumidores entre los distintos Estados miembros en el Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo.
- (15) El objetivo del Cuadro de Indicadores es utilizar los indicadores principales de forma integrada. La acción política no debe basarse únicamente en el número de reclamaciones. Un elevado número de reclamaciones en un mismo país no debe interpretarse necesariamente como un signo de mal funcionamiento del mercado, sino que puede explicarse por la presencia de organismos eficaces de tratamiento de las reclamaciones o por una nueva campaña de información sobre los derechos de los consumidores. De la misma forma, un número reducido de reclamaciones en un determinado sector puede no ser un indicio positivo. Por tanto, para completar los datos sobre reclamaciones y abordar dichos aspectos, está previsto realizar dos importantes estudios. Un estudio sobre la capacitación de los consumidores analizará, entre otras cuestiones, en qué medida están dispuestos en general a reclamar. Los futuros estudios periódicos de satisfacción complementarán los datos sobre reclamaciones teniendo en cuenta a los consumidores que no reclaman, y también medirán la proporción entre las personas que reclaman y las que no lo hacen pese a que también encuentran problemas.
- (16) Se prevé, por tanto, que los datos armonizados tengan efectos positivos tanto a escala de la UE como nacional. A escala nacional, dichos datos proporcionarán a las autoridades nacionales un poderoso instrumento para comparar el funcionamiento del mercado con sus pares e identificar cuestiones y amenazas emergentes comunes, lo

¹⁰ Tipo de cambio utilizado para la conversión: 1 USD = 0,6797 EUR, a 1 de julio de 2008.

que les permitirá responder mejor a las preocupaciones de sus ciudadanos. La adopción de una metodología armonizada por el máximo número posible de organizaciones terceras a escala nacional ofrecerá a los Estados miembros una visión más completa de los mercados nacionales de consumo. Actualmente, con alguna excepción, en la mayoría de Estados miembros existen numerosos organismos que recogen reclamaciones, y cada organismo las clasifica de forma diferente. Esta situación impide establecer parámetros de referencia y hacer un seguimiento del mercado nacional a lo largo del tiempo. A escala de la UE, existe la posibilidad de priorizar mejor las políticas y de adoptar una herramienta eficaz para que los ciudadanos de la UE comuniquen sus preocupaciones cotidianas a los responsables políticos y a las partes interesadas a escala de la UE. Así, el plazo que necesitan las instituciones de la UE para responder a los problemas a los que se enfrentan los consumidores europeos en su vida cotidiana debería reducirse considerablemente.

- (17) La adopción de una metodología armonizada puede también ser muy útil para las organizaciones no gubernamentales, como las asociaciones de consumidores. Muchas organizaciones de consumidores carecen de los recursos necesarios para elaborar metodologías y de instrumentos para tratar reclamaciones. Esto disminuye su capacidad para influir en el orden del día político en una fase inicial, cuando se fija el marco de debate político. La adopción de una metodología armonizada para clasificar reclamaciones y la disponibilidad de datos sólidos y comparables sería importante, no solo para dialogar con los responsables políticos y las empresas, sino también para fijar sus propias prioridades y elaborar sus campañas de información.
- (18) También se beneficiarían los organismos reguladores, como las autoridades de competencia y las autoridades reguladoras sectoriales (telecomunicaciones, energía, servicios financieros, etc.). En sectores regulados, las reclamaciones de los consumidores constituyen un indicador clave de los resultados del mercado. En algunos sectores, como los de la energía y los servicios postales, los Estados miembros o los reguladores están explícitamente encargados de hacer un seguimiento de la apertura y de la competencia del mercado a nivel minorista teniendo en cuenta las reclamaciones de los consumidores. En mercados recientemente liberalizados, existe una tendencia creciente de los consumidores a presentar sus reclamaciones a las autoridades reguladoras. En algunos casos, las empresas han establecido organismos autorreguladores para tratar las reclamaciones de los consumidores, como por ejemplo servicios de mediación. La adopción de la misma metodología armonizada por parte de las autoridades reguladoras y de los organismos autorreguladores europeos garantizará la coherencia y comparabilidad de los datos recogidos por las autoridades reguladoras, por los organismos autorreguladores y por cualquier otro tercero que recoja reclamaciones sectoriales.

3. PALIAR LAS ACTUALES CARENCIAS DE DATOS

3.1. Situación actual y diferencias en la UE

- (19) Los resultados de la consulta pública y de los datos presentados por las autoridades nacionales, a instancias de la Comisión, para el Cuadro de Indicadores de 2009 muestran que, aunque dichas autoridades y otras organizaciones terceras de todos los Estados miembros reciben reclamaciones, la manera de hacerlo difiere considerablemente. Estas diferencias afectan al número total de reclamaciones y a

otros datos pertinentes. Aunque las metodologías no difieren radicalmente, dado que los productos y servicios comercializados son en general similares en toda la UE, las diferencias son suficientemente significativas para que sea imposible hacer comparaciones directas. Sin embargo, es evidente que, en general, hay una inversión pública significativa en la recogida de reclamaciones en la UE, ya que las autoridades nacionales han registrado más de dos millones de reclamaciones y consultas en 2008.

- (20) La Comisión ha creado un grupo informal de expertos, constituido por representantes de importantes organizaciones terceras que recogen reclamaciones de los consumidores, para que la ayuden a elaborar una metodología armonizada. Los miembros de dicho grupo proceden de autoridades nacionales de consumidores, organizaciones de consumidores, organismos reguladores sectoriales, organismos autorreguladores, mecanismos de resolución alternativa de litigios y Centros Europeos de Consumidores.
- (21) La Comisión también ha realizado visitas de investigación en cinco Estados miembros (Francia, Alemania, Polonia, Suecia y el Reino Unido) y ha presentado sus ideas acerca de la armonización de los datos sobre reclamaciones a la Red de Política de los Consumidores, al Comité de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores, al Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores, a la Red de Centros Europeos de los Consumidores, a organismos de resolución alternativa de litigios del sector de los servicios financieros y a las autoridades reguladoras de los sectores de la energía y las telecomunicaciones, así como a otras partes interesadas. El grupo de expertos sirve igualmente como interlocutor para explicar el proyecto y recibir las contribuciones de otros organismos que recogen reclamaciones a escala nacional.
- (22) Un contratista externo ha realizado un estudio pormenorizado¹¹ para identificar las principales partes interesadas que recogen reclamaciones de los consumidores en la UE y contribuir a elaborar una metodología armonizada. El contratista, en estrecha colaboración con el grupo de expertos y con la Comisión, ha elaborado una metodología de clasificación armonizada y el diccionario de datos correspondiente.
- (23) Para la propuesta de metodología de clasificación armonizada y el diccionario de datos, se han tenido en cuenta los siguientes principios:
- Los datos clasificados según la metodología armonizada deben ser comparables con otras series de datos del Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo, como por ejemplo la satisfacción de los consumidores.
 - La metodología de clasificación armonizada debe tener como base de partida la COICOP. Esto permitirá una comparabilidad con los datos sobre inflación y presupuesto familiar de Eurostat y de los institutos nacionales de estadística.
 - La metodología debe concebirse de forma que facilite una transición fluida de los sistemas actuales de clasificación a una metodología armonizada.

¹¹ El estudio se publicará en http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm

- Los costes de aplicación de la metodología de clasificación deben minimizarse y ser aceptables para los organismos que reciben reclamaciones de los consumidores.
- La metodología armonizada debe poder adaptarse a la evolución de los mercados.

Principales constataciones

- (24) La Comisión ha identificado más de 700 organizaciones terceras que recogen reclamaciones de los consumidores. Esta cifra es muy superior a la esperada, lo que aumenta la envergadura y utilidad potencial del proyecto.
- (25) El trabajo del grupo de expertos y las visitas a los Estados miembros han confirmado que existen muchas formas diferentes de recoger, tratar, procesar y archivar los datos sobre reclamaciones. Muchas de estas diferencias están relacionadas con los distintos motivos que existen para recoger datos inicialmente: asesorar a los consumidores, compilar estadísticas que fundamenten la toma de decisiones, elaborar campañas de información, mediación e intervención, fundamentar el diálogo con las empresas, hacer cumplir la legislación y elaborar nueva legislación.
- (26) Otras diferencias se deben a los recursos en materia de personal y financiación de los diferentes organismos de reclamación. Algunos disponen de recursos humanos y financieros importantes, mientras que otros tienen pocos recursos y dependen de voluntarios. Esto incide en el nivel de detalle de los datos recogidos, así como en la forma en que se conservan y utilizan los datos. Algunas organizaciones utilizan simples hojas de cálculo y aplicaciones rudimentarias para clasificar las reclamaciones, mientras que otras disponen de bases de datos sofisticadas.
- (27) Son relativamente pocos los organismos de reclamación que recogen datos sobre el tipo de reclamación y sobre el mercado en cuestión. Aunque esto puede bastar para facilitar asesoramiento o información, no es adecuado para identificar potenciales deficiencias del mercado desde el punto de vista del consumidor. Las organizaciones que tienden a utilizar los datos de reclamaciones para fines estratégicos o políticos recogen dichos datos de forma desagregada. Para recoger datos más significativos, la mayoría de organismos de reclamación deberían adoptar voluntariamente una metodología más detallada que la que utilizan actualmente.
- (28) Pese a las dificultades prácticas que plantea, la idea de una metodología armonizada ha contado con un amplio apoyo en los debates con el grupo de expertos y con las partes interesadas. En general, las partes interesadas perciben las ventajas que puede aportar el proyecto, tanto para ellas mismas como, en general, para los demás, aunque podrían ser reticentes a aceptar los costes puntuales que implicaría adoptar una nueva clasificación. Las reservas inicialmente expresadas disminuyen gradualmente a medida que las partes interesadas se van convenciendo de las ventajas generales e individuales de participar en el proyecto. Uno de los objetivos de la consulta sobre el proyecto de metodología es tener en cuenta las opiniones del mayor número posible de organismos interesados, a fin de maximizar su aceptación.

4. LA METODOLOGÍA ARMONIZADA DE CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

4.1. Estructura de la metodología armonizada

- (29) El proyecto de metodología consta de tres secciones, compuestas de campos recomendados y voluntarios para la recogida de datos:

sección 1) información general sobre la reclamación,

sección 2) información sectorial sobre la reclamación, y

sección 3) información sobre el tipo de reclamación.

- (30) Los campos recomendados se consideran esenciales para la recogida de información, mientras que los campos voluntarios están concebidos para facilitar una información más detallada a las organizaciones que lo deseen. Los campos recomendados se basan en las necesidades políticas del Cuadro de Indicadores y en el consenso resultante de la anterior consulta pública, los resultados del trabajo del grupo de expertos, las visitas a los Estados miembros y el estudio pormenorizado.
- (31) Las organizaciones que decidan participar voluntariamente deberán notificar los microdatos subyacentes correspondientes a dichos campos recomendados. Esto es necesario para efectuar referencias cruzadas por tipos de problemas y sectores cuando se agregan datos de más de una organización. Los campos recomendados no contienen datos personales.
- (32) Los campos recomendados son: el país del consumidor y del comerciante, el nombre del organismo de reclamación, la fecha de la reclamación, si es una reclamación o una consulta, el canal de venta, el sector y el tipo de reclamación. Los trabajos de la Comisión han mostrado que la mayoría de organismos de reclamación ya recogen información sobre la mayoría de campos recomendados. Por tanto, la adopción de la metodología armonizada no supondrá trabajo adicional, sino solo un cambio puntual.
- (33) Los campos voluntarios son sugerencias de recogida de datos adicionales. Uno de los campos voluntarios que puede ser de especial interés para las autoridades nacionales es el «nombre del comerciante». Esta información puede ser sumamente útil para las agencias responsables de hacer cumplir la legislación. Las autoridades nacionales podrían decidir intercambiar las cifras de reclamaciones relativas a empresas específicas, a fin de identificar problemas paneuropeos. El Comité de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores dispone de una herramienta informática segura específica (CPCS), que puede facilitar el intercambio de este tipo de datos sensibles entre las autoridades responsables de hacer cumplir la legislación.
- (34) Evidentemente, los organismos de reclamación pueden, si lo desean, recoger otra información que consideren importante, por ejemplo sobre el perfil sociodemográfico de los reclamantes o sobre el resultado de las reclamaciones.

Sección I: Información general sobre la reclamación

- (35) Los organismos de reclamación ya recogen la mayoría de estos campos, como por ejemplo el «país del consumidor» o la «fecha de la reclamación». Uno de los campos

recomendados adicionales es el «canal de venta». Esta información se incluye entre los campos recomendados porque la naturaleza de las reclamaciones puede variar considerablemente según el canal de venta utilizado, incluso dentro del mismo sector. La reglamentación aplicable también difiere en función del canal de venta.

Sección 2: Información sectorial

- (36) La segunda sección presenta una estructura arborescente y consta de tres niveles: sector, mercado y descripción del mercado. Los organismos de reclamación deben clasificar las reclamaciones y las consultas siguiendo dicha estructura, que se describe en el documento de trabajo de los servicios de la Comisión anexo a la presente Comunicación. Para disponer de información suficientemente detallada sobre los mercados más problemáticos, los datos sobre cada reclamación deben consignarse a nivel de «mercado». Así, estos datos podrán también compararse directamente con los del Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo, tales como satisfacción de los consumidores, cambios de proveedor y precios. La combinación de ambas series de datos facilitará a las autoridades nacionales responsables en materia de consumidores una completa base de datos sobre el funcionamiento de los mercados de consumo a escala nacional y europea. Un análisis de los datos recogidos por las autoridades nacionales muestra que las reclamaciones afectan al conjunto de la economía y no solo a unos sectores determinados. Por tanto, es necesario utilizar una estructura que englobe el conjunto del mercado para abarcar todos los sectores en los que los consumidores pueden sufrir un perjuicio.
- (37) Los organismos que clasifican actualmente las reclamaciones de los consumidores en función del sector tan sólo deberán utilizar una estructura de clasificación más pormenorizada. Esto no implica una codificación adicional, sino simplemente una metodología de codificación más desagregada. Los organismos que tratan reclamaciones que abarcan la totalidad del mercado de consumo podrían utilizar la estructura completa, mientras que los organismos cuya acción se centra en sectores específicos (por ejemplo las autoridades reguladoras sectoriales, organismos sectoriales de resolución alternativa de litigios, comités sectoriales de reclamaciones) podrían utilizar únicamente la parte pertinente de la metodología.

Sección 3: Tipo de reclamación

- (38) La tercera sección consta de un primer nivel de campos recomendados y un segundo nivel de campos voluntarios. La mayor parte de la legislación de la UE en materia de consumidores es de naturaleza horizontal, más que vertical, ya que se aplica a la mayoría de sectores de la economía de consumo. Los datos sobre el tipo de reclamación ayudarán a identificar eventuales disfunciones del mercado en todos los sectores y facilitarán la mejora de la legislación cuando los consumidores encuentren en todas partes los mismos tipos de problemas. Por tanto, los campos relativos al «tipo de reclamación» son cuestiones horizontales, como la publicidad engañosa, la seguridad y los precios. Por ejemplo, utilizar la seguridad como campo recomendado permitirá identificar problemas de seguridad que afecten a distintos sectores, como la alimentación, los productos electrónicos o la prestación de servicios.

4.2. Notificación y disponibilidad de los datos

- (39) Los organismos de reclamación que adopten voluntariamente la metodología armonizada deben notificar los datos directamente a la Comisión. Todas las organizaciones participantes deben notificar los datos, a nivel de microdatos, correspondientes a todos los campos recomendados. También se anima a los participantes a notificar los datos correspondientes a los campos voluntarios. La Comisión no desea recibir, ni divulgar, los datos nominativos o que permitan la identificación de los comerciantes.
- (40) La frecuencia de notificación y publicación de los datos es una de las cuestiones objeto de consulta. La Comisión pondrá rápidamente los datos que reciba a disposición de todas las organizaciones y del público.

5. CONSULTA PÚBLICA Y PRÓXIMAS ETAPAS

- (41) La Comisión invita a las partes interesadas a enviar sus observaciones sobre el proyecto detallado de metodología presentado en el documento de trabajo de los servicios de la Comisión anexo a la presente Comunicación utilizando el formulario de consulta de la herramienta interactiva de elaboración de políticas¹². Se invita a responder a la consulta pública a las organizaciones capaces de utilizar una metodología armonizada de clasificación de reclamaciones. La consulta pública finalizará el 5 de octubre de 2009.
- (42) Tras la consulta pública, la Comisión consolidará las observaciones recibidas y adoptará una Recomendación sobre la metodología armonizada para clasificar y notificar las reclamaciones de los consumidores. La Recomendación irá acompañada de un plan detallado de implementación para incentivar al máximo número de terceros a adoptar la metodología armonizada. Para facilitar su adopción, la Comisión evaluará diversos instrumentos, como el desarrollo de un programa informático que facilite la participación de los organismos de reclamación.
- (43) Para hacer un seguimiento de la aplicación de la metodología armonizada y permitir más flexibilidad y nuevas mejoras de la metodología, si es preciso, el grupo informal de expertos sobre reclamaciones de los consumidores se convertirá en un órgano consultivo oficial de la Comisión establecido mediante una Decisión de la Comisión.

¹² <http://ec.europa.eu/yourvoice/>