

PT

PT

PT



COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 7.7.2009
COM(2009) 346 final

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO CONSELHO, AO PARLAMENTO
EUROPEU, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS
REGIÕES**

**relativa a uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar queixas e pedidos
de informação dos consumidores**

(SEC(2009)949)

COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO CONSELHO, AO PARLAMENTO EUROPEU, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS REGIÕES

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

1. INTRODUÇÃO

- (1) A Revisão do Mercado Único¹ apelou a que a regulação e as políticas assentassem numa melhor compreensão dos resultados reais para os consumidores no mercado interno. Desde então, a Comissão fez um esforço significativo para compreender melhor o funcionamento dos mercados para os consumidores através do Painel de avaliação dos mercados de consumo². O Painel de avaliação tem por objectivo identificar mercados com disfuncionamentos em termos de resultados económicos e sociais para os consumidores. As queixas dos consumidores são um dos indicadores-chave, juntamente com a satisfação dos consumidores, os preços, a mudança de fornecedor e a segurança, para monitorizar a vertente consumidores do mercado interno.
- (2) A estratégia da Comissão em matéria de política dos consumidores para 2007-2013³ coloca a tónica no desenvolvimento de uma base adequada de elementos de prova, incluindo as queixas dos consumidores. A rede para a política dos consumidores, um grupo de altos funcionários nacionais responsáveis pela política dos consumidores, também identificou as queixas dos consumidores como um indicador importante para esta política. O artigo 16.º do regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor⁴ autoriza especificamente a Comissão a trabalhar com os Estados-Membros no desenvolvimento de uma classificação comum.
- (3) O Parlamento Europeu acolheu positivamente o painel de avaliação e a utilização das queixas como um indicador-chave e convidou a Comissão e os Estados-Membros a colaborarem com vista à harmonização dos seus sistemas de classificação das queixas e à criação de uma base de dados de queixas dos consumidores⁵ para toda a

¹ Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões – «Um mercado único para a Europa do século XXI». COM(2007) 725 final.

² Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões - «Acompanhamento dos resultados para os consumidores no mercado único: o painel de avaliação dos mercados de consumo». SEC(2008) 87.

³ Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu, «Estratégia comunitária em matéria de política dos consumidores para 2007-2013». {SEC(2007) 321}{SEC(2007) 322}{SEC(2007) 323}.

⁴ Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor.

⁵ Resolução sobre o Painel de avaliação dos mercados de consumo; número de referência do PE: A6-0392/2008 / P6_TA-PROV(2008)0540

UE. Uma ampla consulta aos cidadãos em toda a Europa⁶ deu origem a apelos para uma resposta mais rápida às queixas dos cidadãos.

- (4) Em 2008, a Comissão realizou uma consulta pública para recolher as opiniões das partes interessadas no desenvolvimento de uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar as queixas dos consumidores na União Europeia. Um vasto leque de 114 partes interessadas respondeu à consulta. Em geral, a maioria dos respondentes apoiou o desenvolvimento de uma metodologia harmonizada no quadro de um sistema voluntário.
- (5) A presente comunicação define os méritos da utilização das queixas dos consumidores como um indicador-chave do funcionamento do mercado interno. Mostra as limitações dos dados actualmente disponíveis em matéria de queixas e os benefícios potenciais enormes da harmonização dos dados relativos às queixas. Para tal, a Comissão considera que todas as organizações terceiras que recolhem queixas de consumidores na UE deveriam adoptar voluntariamente uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar os dados daí resultantes. A presente comunicação é acompanhada de um documento de trabalho dos serviços da Comissão que apresenta um projecto de metodologia harmonizada. A fim de maximizar a aceitação de uma metodologia voluntária, a metodologia harmonizada é publicada em forma de projecto para consulta pública. A Comissão utilizará as respostas da consulta para melhorar o projecto de metodologia harmonizada. O prazo para observações termina no dia 5/10/2009.

2. A IMPORTÂNCIA DE MONITORIZAR AS QUEIXAS DOS CONSUMIDORES

2.1. O valor dos dados relativos a queixas

- (6) As queixas dos consumidores são um indicador-chave sobre a forma como o mercado funciona na perspectiva dos consumidores. Os consumidores podem queixar-se por uma série de razões, como a má qualidade dos bens e serviços, produtos perigosos, produtos defeituosos, problemas de entrega, etc. A insatisfação dos consumidores com bens ou serviços pode ser dirigida directamente aos comerciantes e/ou a organizações terceiras que tratam das queixas dos consumidores, como autoridades nacionais, organizações de consumidores, reguladores, organismos de resolução alternativa de litígios, etc. Dado o esforço necessário para apresentar uma queixa, cada queixa é um facto tangível que aponta para um problema potencial no mercado.
- (7) Entre Fevereiro de 2007 e Fevereiro de 2008, 16% dos consumidores da UE apresentaram uma queixa formal a um comerciante sobre um problema que encontraram⁷. Por extrapolação, isto equivale a cerca de 78 milhões de cidadãos europeus que apresentam queixas formais num ano. Um quarto desses consumidores suscitou a questão junto de uma organização terceira.

⁶ As consultas aos cidadãos europeus de 2009 foram organizadas por um consórcio único constituído por mais de 40 organizações parceiras europeias independentes.

⁷ Eurobarómetro 69.1, «Consumer protection in the Internal Market, 2008».

- (8) O número de queixas dirigidas a terceiros é apenas a ponta do icebergue. Há muitos factores que determinam a procura de terceiros por parte dos consumidores, como a percepção da eficácia da queixa, o nível de ansiedade, o acesso ao sistema jurídico, etc. Apesar disto, as queixas a terceiros são um forte indicador da forma como o mercado corresponde às expectativas dos consumidores e podem contribuir para uma melhor compreensão das condições de mercado, identificar tendências emergentes e orientar a estratégia das autoridades responsáveis pela aplicação da lei e pelas políticas. As queixas a comerciantes são um fenómeno normal do funcionamento do mercado, não indicando necessariamente um disfuncionamento, pelo que estão fora do âmbito deste exercício.
- (9) A recolha e a monitorização de queixas têm o poder de moldar o diálogo entre as administrações públicas e as empresas, como foi demonstrado, por exemplo, na Dinamarca, na França e no Reino Unido, onde as organizações terceiras recolhem e monitorizam as queixas dos consumidores, tendo em vista diversos objectivos políticos. As queixas são utilizadas como uma importante fonte de informação para a identificação de questões sistémicas que causam prejuízo aos consumidores. As queixas são recolhidas pelas autoridades de protecção dos consumidores ou organismos que recebem queixas em todos os Estados-Membros.
- (10) Por exemplo, as autoridades francesas criaram um sistema de recolha e classificação das queixas dos consumidores, denominado «*le baromètre des réclamations des consommateurs*». As queixas são registadas em função dos diferentes sectores, meio de compra (por exemplo, telefone, correio, Internet, loja), e tipo de queixa. Os resultados são utilizados para identificar os sectores mais problemáticos e, se necessário, serem tomadas medidas adequadas (por exemplo, as autoridades francesas pediram à indústria de telecomunicações que elaborasse um código de conduta). Os últimos resultados do «*baromètre des réclamations*» foram publicados em Março de 2009. Em 2008, as autoridades francesas receberam mais de 139 000 queixas.
- (11) No sector do transporte aéreo, as queixas dos consumidores são tratadas pelos organismos nacionais responsáveis pela execução (NEB), em conformidade com o artigo 16.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004⁸ e o artigo 14.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006⁹. A Comissão, os NEB e as associações de companhias aéreas adoptaram um formulário de queixas europeu comum que está disponível no sítio Web da Comissão. Este formulário tem contribuído consideravelmente para a harmonização da comunicação das queixas dos passageiros, com a rede NEB a tratar mais de cinquenta mil queixas por ano e um número consideravelmente mais elevado de outros pedidos de informação.
- (12) Os EUA também constituem um bom exemplo para a utilização dos dados relativos a queixas para fins de aplicação da lei. O país tem uma base de dados centralizada com as queixas dos consumidores, operada pela *Federal Trade Commission*, designada

⁸ Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

⁹ Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo.

por *Consumer Sentinel*. As queixas são posteriormente transmitidas às diferentes autoridades locais dos EUA e a outras autoridades internacionais. Em 2008, a *Consumer Sentinel* recebeu mais de 1,2 milhões de queixas referentes a fraude (52%), usurpação de identidade (26%) e outras questões. Os consumidores indicaram ter perdido cerca de 1,2 mil milhões de dólares¹⁰ nessas fraudes, cujo montante médio é de cerca de 300 euros.

- (13) Para além da aplicação da lei, as autoridades nacionais podem utilizar os dados relativos às queixas para realizar um diálogo fundamentado com as empresas, com vista a abordar questões preocupantes para os consumidores. Os dados podem ser utilizados para melhorar as práticas comerciais, promover uma melhor auto-regulação ou, em última análise, elaborar nova legislação.

2.2. Argumentos a favor de uma metodologia harmonizada da UE para classificar e comunicar queixas

- (14) O valor da harmonização da classificação das queixa a nível comunitário seria considerável, tanto para as instituições da UE e as partes interessadas a nível da UE como para as instituições nacionais e as partes interessadas nacionais, e ainda para todas as entidades que lidam com as queixas. Uma classificação da UE estimularia a harmonização estatística a nível nacional e permitiria uma comparação de mercados e problemas dos consumidores entre os Estados-Membros no Painel de avaliação dos mercados de consumo.
- (15) O objectivo do painel de avaliação é utilizar os indicadores principais de uma forma integrada. A acção política não deve ser baseada exclusivamente no número de queixas. Um número elevado de queixas num único país não pode ser necessariamente interpretado como um sinal de disfuncionamento do mercado, mas pode dever-se à existência de organismos eficazes no tratamento das queixas ou a uma nova campanha de informação sobre os direitos dos consumidores. Da mesma forma, um baixo número de queixas num determinado sector pode não indiciar um funcionamento exemplar. É por isso que estão previstos dois grandes inquéritos para complementar os dados das queixas e examinar estes factores. Um inquérito sobre a força dos consumidores indicará, nomeadamente, em que medida estão dispostos a apresentar queixas em geral. Os inquéritos periódicos futuros sobre a satisfação complementarão os dados das queixas mediante a inquirição dos consumidores que não se queixam e medirão igualmente o rácio entre os que se queixam e os que não o fazem, mas que, ainda assim, enfrentam problemas.
- (16) Consequentemente, os dados harmonizados prometem uma dupla vantagem a nível comunitário e nacional. A nível nacional, fornecerão um instrumento importante para as autoridades nacionais compararem o funcionamento dos diversos mercados nacionais e identificarem temas e ameaças emergentes comuns, permitindo-lhes responder melhor às preocupações dos seus cidadãos. A adopção de uma metodologia harmonizada pelo maior número possível de organizações terceiras a nível nacional permitirá aos Estados-Membros ter uma visão mais completa dos mercados de consumo nacionais. Neste momento, existe na maioria dos Estados-Membros uma grande variedade de organismos que recolhem queixas e as

¹⁰ Taxa de câmbio utilizada para a conversão 1 dólar = 0,6797 euros, em 1/7/2008.

classificam de forma diferente. Isto impossibilita o estabelecimento de parâmetros de referência e a monitorização do mercado nacional ao longo do tempo. A nível da UE, a harmonização permitiria hierarquizar melhor as prioridades políticas e disponibilizar um instrumento eficaz para os cidadãos da EU comunicarem as suas preocupações quotidianas aos responsáveis políticos e às partes interessadas. Consequentemente, o tempo necessário para as instituições da UE responderem aos problemas enfrentados pelos consumidores europeus nas suas vidas quotidianas deveria ser reduzido consideravelmente.

- (17) A adopção de uma metodologia harmonizada pode igualmente ter imenso valor para as organizações não governamentais, como as associações de consumidores. Muitas organizações de consumidores carecem dos recursos necessários para desenvolver metodologias e instrumentos para tratar as queixas. Numa fase inicial, isto afecta negativamente a sua capacidade de influenciar a agenda política a montante, quando é fixado o quadro para a discussão política. A adopção de uma metodologia harmonizada para classificar as queixas e a disponibilidade de dados sólidos e comparáveis será um elemento importante não só nas suas discussões com os responsáveis políticos e empresariais, mas também para fixar as suas próprias prioridades e elaborar as suas campanhas de informação.
- (18) Os organismos reguladores, como as autoridades de concorrência e reguladores sectoriais (por exemplo, telecomunicações, energia, serviços financeiros) também beneficiariam. As queixas dos consumidores constituem um indicador-chave dos resultados do mercado em sectores regulamentados. Com efeito, em alguns sectores, como a energia e os serviços postais, os Estados-Membros ou os reguladores têm o papel explícito de monitorizar a abertura e a concorrência do mercado a nível do retalho, tendo em conta as queixas dos consumidores. Em mercados recentemente liberalizados, há uma tendência crescente dos consumidores para apresentarem as suas queixas às autoridades reguladoras. Nalguns casos, as empresas instituíram organismos de auto-regulação, nomeadamente provedores, para tratar as queixas dos consumidores. A adopção da mesma metodologia harmonizada pelos reguladores europeus e organismos de auto-regulação permitirá a coerência e a comparabilidade dos dados recolhidos pelos reguladores, pelos organismos de auto-regulação e quaisquer outros terceiros que recolhem queixas sectoriais.

3. PREENCHER LACUNAS EXISTENTES A NÍVEL DOS DADOS

3.1. Situação actual e diferenças a nível da UE

- (19) Os resultados da consulta pública e do pedido da Comissão às autoridades nacionais para comunicarem dados ao painel de 2009 mostraram que, embora as autoridades nacionais e outras organizações terceiras recolham queixas em todos os Estados-Membros, as modalidades para o fazerem diferem de forma considerável. Estas diferenças afectam o número total de queixas e outros dados relevantes. Apesar de as metodologias não divergirem radicalmente, dado que os produtos e serviços oferecidos na UE são basicamente semelhantes, as diferenças são suficientemente significativas para tornar as comparações directas impossíveis. Contudo, é claro que, em geral, existe um investimento público significativo na recolha de queixas na UE, tendo as autoridades nacionais registado mais de dois milhões de queixas e pedidos de informação em 2008.

- (20) A Comissão instituiu um grupo informal de peritos composto por representantes das principais organizações terceiras que recolhem queixas dos consumidores, para a assistir na elaboração de uma metodologia harmonizada. Os membros do grupo de peritos provêm de autoridades nacionais responsáveis pelos consumidores, organizações de consumidores, entidades reguladoras sectoriais, organismos de auto-regulação, organismos de resolução alternativa de litígios e Centros Europeus de Consumidores.
- (21) A Comissão realizou igualmente missões de inquérito junto de cinco Estados-Membros (França, Alemanha, Polónia, Suécia e Reino Unido) e apresentou as suas ideias sobre a harmonização dos dados relativos a queixas à rede para a política dos consumidores, ao Comité de cooperação no domínio da defesa do consumidor, ao grupo consultivo europeu de consumidores e à rede de centros europeus do consumidor, bem como a organismos de resolução alternativa de litígios no domínio dos serviços financeiros, aos reguladores em matéria de energia e telecomunicações e a outras partes interessadas. O grupo de peritos serve igualmente como interlocutor para explicar o projecto e receber os contributos de outros organismos que recebem queixas a nível nacional.
- (22) Um contratante externo realizou um estudo pormenorizado¹¹ para identificar as principais partes interessadas que recolhem queixas dos consumidores na UE e ajudar a desenvolver uma metodologia harmonizada. O contratante, em estreita colaboração com o grupo de peritos e a Comissão, desenvolveu uma metodologia de classificação harmonizada e um dicionário de dados conexo.
- (23) Para a proposta de metodologia de classificação harmonizada e o dicionário de dados, foram tomados em consideração os seguintes princípios:
- Os dados classificados utilizando a metodologia harmonizada deveriam ser comparáveis com outros conjuntos de dados, como a satisfação dos consumidores, do Pannel de avaliação dos mercados de consumo.
 - A metodologia de classificação harmonizada deveria ter a COICOP como base de partida. Isto permitirá a comparabilidade com a inflação dos preços e os dados do orçamento familiar recolhidos pelo Eurostat e pelos serviços de estatística nacionais.
 - A concepção deve facilitar uma transição sem descontinuidades das classificações actuais para uma metodologia harmonizada.
 - Os custos de implementação da metodologia de classificação devem ser minimizados e aceitáveis para os organismos que recebem queixas dos consumidores.
 - A metodologia harmonizada deve ser adaptável no futuro à evolução dos mercados.

¹¹ O estudo será publicado em http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm

Principais conclusões

- (24) A Comissão identificou mais de 700 organizações terceiras que recolhem queixas dos consumidores. Isto excede consideravelmente as expectativas e aumenta a escala e o valor potencial do projecto.
- (25) O trabalho do grupo de peritos e as visitas aos Estados-Membros confirmaram que há muitas formas diferentes de recolher, tratar, processar e arquivar os dados das queixas. Em primeiro lugar, muitas destas diferenças decorrem de razões diferentes para recolher os dados: aconselhar os consumidores, recolher estatísticas para fundamentar decisões políticas, conceber campanhas de informação, realizar mediação e intervenção, estabelecer bases para diálogos com as empresas, aplicar a regulamentação e elaborar nova legislação.
- (26) Também se constata diferenças entre os diferentes organismos que recebem queixas em termos de recursos humanos e financeiros. Alguns possuem recursos humanos e financeiros adequados, ao passo que outros possuem poucos recursos e estão dependentes da boa vontade de voluntários. Isto tem implicações para o nível de pormenor dos dados recolhidos, bem como para a forma como os dados são conservados e utilizados. Enquanto algumas organizações utilizam simples folhas de cálculo e aplicações rudimentares para classificar as queixas, outras utilizam bases de dados sofisticadas.
- (27) Existem relativamente poucos organismos que recebem queixas que recolhem dados sobre o tipo de queixa e o mercado em causa. Apesar de isto poder ser suficiente para aconselhar ou informar, não é, de forma alguma, adequado para identificar potenciais lacunas do mercado na perspectiva dos consumidores. As organizações que tendem a utilizar os dados das queixas para fins estratégicos ou políticos recolhem os dados de uma forma desagregada. A fim de recolherem dados mais significativos, a maioria dos organismos que recebem queixas teriam de adoptar voluntariamente uma metodologia mais pormenorizada do que a que utilizam presentemente.
- (28) Nas discussões realizadas com o grupo de peritos e com as partes interessadas, a ideia de uma metodologia harmonizada foi amplamente apoiada, apesar dos desafios práticos que se levantam. Em geral, as partes interessadas vêem os benefícios do projecto para si próprias e as outras partes de uma forma mais global, ainda que a adopção de uma nova classificação possa implicar custos pontuais que tenham relutância em aceitar. As reservas expressas inicialmente estão a diminuir gradualmente à medida que as partes interessadas se apercebem dos benefícios globais e individuais da sua participação. Um dos objectivos da consulta sobre o projecto de metodologia é assegurar que sejam tidas em conta as opiniões do maior número possível de organismos interessados tendo em vista maximizar a aceitação da metodologia.

4. A METODOLOGIA HARMONIZADA PARA CLASSIFICAR AS QUEIXAS DOS CONSUMIDORES

4.1. Estrutura da metodologia harmonizada

- (29) O projecto de metodologia consiste em três secções constituídas por campos recomendados e campos facultativos para a recolha de dados:

Secção 1) Informação de carácter geral sobre a queixa;

Secção 2) Informação sectorial sobre a queixa;

Secção 3) Informação sobre o tipo de queixa.

- (30) Os campos recomendados são considerados essenciais para recolher informações, ao passo que os campos facultativos se destinam a obter um maior detalhe para as organizações que o pretendam. Os campos recomendados têm por base as necessidades políticas do painel e o consenso resultante da consulta pública anterior, os resultados do trabalho do grupo de peritos, as visitas aos Estados-Membros e o estudo pormenorizado.
- (31) As organizações que decidirem participar voluntariamente terão de comunicar os microdados subjacentes que correspondam a estes campos recomendados. Isto é necessário para poder efectuar referências cruzadas relativamente a tipos de problemas em sectores em que os dados de mais de uma organização são agregados. Os campos recomendados não contêm dados pessoais.
- (32) Os campos recomendados são: o país do consumidor e do comerciante, o nome do organismo que regista a queixa, a data da queixa, uma distinção entre uma queixa e um pedido de informação, o método de venda, o sector e o tipo de queixa. Os trabalhos da Comissão mostraram que a maioria dos organismos que recebem queixas já recolhe informações sobre a maioria destes campos recomendados. Por conseguinte, a adopção da metodologia harmonizada não implicará trabalho extra, mas apenas uma alteração pontual.
- (33) Os campos facultativos são sugestões para recolher dados adicionais. Um dos campos facultativos que pode ter um interesse especial para as autoridades nacionais é o «nome do comerciante». Esta informação poderia ser extremamente útil para as autoridades fiscalizadoras. As autoridades nacionais poderiam escolher proceder ao intercâmbio de dados de queixas relativamente a empresas específicas para identificarem problemas pan-europeus. O Comité de cooperação no domínio da defesa do consumidor tem uma ferramenta informática segura (CPCS) que pode facilitar o intercâmbio deste tipo de dados sensíveis entre autoridades fiscalizadoras.
- (34) É evidente que se os organismos que recebem queixas o desejarem podem recolher informações adicionais que considerem importantes, por exemplo, sobre as características sociodemográficas dos queixosos, ou informações sobre o resultado das queixas.

Secção I: Informação de carácter geral sobre a queixa

- (35) A maioria destes campos, tais como «país do consumidor», «data da queixa», etc. já são recolhidos pelos organismos que recebem queixas. Um dos campos adicionais recomendados é o campo «método de venda». A razão para incluir este campo nas rubricas recomendadas deve-se ao facto de poder haver uma divergência significativa quanto à natureza das queixas, mesmo dentro de um sector específico, em função do método de venda. A regulamentação aplicável difere igualmente consoante o método de venda.

Secção 2: Informação sectorial

- (36) A segunda secção define uma estrutura arborescente, consistindo em três níveis: sector, mercado e descrição do mercado. Os organismos que recebem queixas deveriam classificar as queixas e os pedidos de informação de acordo com esta estrutura, apresentada no documento de trabalho dos serviços da Comissão que acompanha a presente comunicação. A fim de encontrar informações suficientemente detalhadas relativas aos mercados mais problemáticos, os dados de cada queixa deveriam ser registados a nível do «mercado». Isto também permitirá uma comparabilidade directa com os dados provenientes do Painel de avaliação dos mercados de consumo, como a satisfação dos consumidores, a mudança de fornecedor e os preços. A combinação dos dois conjuntos de dados fornecerá às autoridades nacionais responsáveis pelos consumidores uma base de dados completa sobre o funcionamento dos mercados de consumo a nível nacional e europeu. Uma análise dos dados recolhidos pelas autoridades nacionais mostrou que as queixas dizem respeito à economia no seu conjunto, e não apenas a alguns sectores. Por conseguinte, é necessário utilizar uma estrutura que abranja todo o mercado, a fim de incluir todos os sectores em que existe prejuízo para os consumidores.
- (37) Os organismos que actualmente classificam as queixas dos consumidores em função do sector terão apenas de utilizar uma estrutura de classificação mais pormenorizada. Isto não implica uma codificação adicional, apenas uma codificação que utilize uma metodologia mais desagregada. Os organismos que abrangem a totalidade da economia de consumo poderiam utilizar a estrutura completa, enquanto os organismos cuja linha de orientação está concentrada em sectores específicos (por exemplo, reguladores sectoriais, organismos sectoriais de resolução alternativa de litígios, comissões de queixas sectoriais) poderiam utilizar apenas a parte pertinente da metodologia.

Secção 3: Tipo de queixa

- (38) A terceira secção consiste num primeiro nível recomendado e num segundo nível facultativo. A maior parte da legislação da EU em matéria de consumo é de natureza horizontal e não vertical, aplicando-se à maioria dos sectores da economia de consumo. Os dados sobre o tipo de queixa ajudarão a identificar qualquer eventual disfuncionamento do mercado em todos os sectores e a facilitar uma melhor regulamentação quando os mesmos tipos de problemas de consumo ocorrem um pouco por todo o lado. Por conseguinte, os campos relativos ao «tipo de queixa» são compostos por valores horizontais como a publicidade enganosa, a segurança e os preços. Por exemplo, a utilização da segurança como um dos campos recomendados

permitirá a identificação de problemas de segurança, que vão desde os alimentos aos produtos electrónicos e à prestação de serviços.

4.2. Comunicação e disponibilidade dos dados

- (39) Os organismos que recebem queixas que decidam adoptar voluntariamente a metodologia harmonizada devem comunicar os dados directamente à Comissão. Todas as organizações participantes deveriam comunicar dados, a nível de microdados, correspondentes a todos os campos recomendados. Os participantes são igualmente incentivados a comunicar dados correspondentes aos campos facultativos. A Comissão não deseja receber, ou publicar, dados referentes aos nomes ou permitir a identificação dos comerciantes.
- (40) A frequência da comunicação e da publicação dos dados é uma das questões objecto da consulta. A Comissão disponibilizará rapidamente os dados que recebe a todas as organizações e ao público.

5. CONSULTA PÚBLICA E PRÓXIMAS ETAPAS

- (41) A Comissão convida as partes interessadas a enviarem observações sobre o projecto de metodologia detalhada apresentado no documento de trabalho dos serviços da Comissão que acompanha a presente comunicação, utilizando o formulário de consulta disponível através da ferramenta interactiva de elaboração de políticas¹². Convidam-se as organizações que são parceiros potenciais na utilização de uma metodologia harmonizada para classificar queixas a responder à consulta pública. A consulta pública termina em 5/10/2009.
- (42) No seguimento da consulta pública, a Comissão consolidará as observações e adoptará uma recomendação relativa à metodologia harmonizada sobre a forma de classificar e comunicar as queixas dos consumidores. A recomendação será acompanhada de um plano de acção pormenorizado destinado a incentivar o maior número possível de terceiros a adoptar a metodologia harmonizada. A fim de facilitar a sua adopção, a Comissão irá analisar os meios, nomeadamente a criação de software, para facilitar a participação dos organismos que recebem queixas.
- (43) Tendo em vista monitorizar a aplicação da metodologia harmonizada e permitir uma maior flexibilidade da metodologia, introduzindo-lhe as melhorias que forem necessárias, o grupo informal de peritos em matéria de queixas dos consumidores tornar-se-á um órgão consultivo formal da Comissão instituído por uma decisão da Comissão.

¹² <http://ec.europa.eu/yourvoice/>