

## **Consumidores: Sistema europeu de classificação de reclamações para acelerar a resposta política aos mercados com um desempenho deficiente**

*Hoje, a Comissão Europeia apresentou um projecto de um método de classificação e comunicação de reclamações apresentadas pelos consumidores aplicável a toda a UE, tendo solicitado as observações do público a este respeito. O número de reclamações apresentadas pelos consumidores é um indicador-chave do «estado de saúde» do mercado. Cerca de metade dos consumidores europeus insatisfeitos com a forma como a sua reclamação inicial foi tratada por um comerciante recorre a uma terceira parte, tal como uma organização de consumidores ou um organismo regulador. Na Europa, existem cerca de 700 organizações que tratam de reclamações e a maioria delas utiliza as suas próprias classificações, o que torna muito difícil traçar um panorama geral, mesmo a nível nacional. A ideia subjacente ao projecto hoje apresentado é a de assegurar que as organizações que recebem as reclamações dos consumidores na UE possam utilizar um método de classificação comparável, comunicando posteriormente os seus dados à Comissão. A análise dos dados relativos a toda a UE constituirá um instrumento muito poderoso que contribuirá para avaliar o desempenho dos diferentes sectores e mercados nacionais relativamente aos consumidores, permitindo igualmente que as autoridades, a nível nacional e europeu, possam identificar mais rapidamente e de forma mais eficaz os mercados com um desempenho deficiente em relação aos consumidores. Uma vez coligidos e analisados os resultados da consulta, a Comissão recomendará a versão final da metodologia. A classificação aplicável às reclamações será utilizada pelas organizações em causa numa base voluntária.*

Meglana Kuneva, Comissária responsável pela Defesa do Consumidor, declarou: «Quando um consumidor decide enfrentar o stress e fazer o esforço de apresentar uma reclamação, isso geralmente significa que o caso é grave. E uma maré de reclamações deste tipo pode ser um forte indício de que o mercado está a ter um desempenho deficiente relativamente aos consumidores». E acrescentou: «O método que estamos a propor hoje destina-se a assegurar que a voz dos consumidores insatisfeitos se faça ouvir clara e atempadamente nas capitais nacionais e em Bruxelas».

## **O Método**

O projecto que a Comissão apresentou hoje propõe um método normalizado de registo de reclamações mediante a utilização de uma grelha de critérios comuns de classificação dos casos. Esses critérios abrangem, designadamente, o método de venda (por exemplo, vendas numa loja ou em linha), o tipo de empresa (por exemplo, um supermercado ou uma bomba de gasolina) e a categoria do produto (por exemplo, equipamento electrónico ou seguros de vida). O método destina-se a ser utilizado por terceiras partes responsáveis pela recepção de reclamações, tais como as autoridades nacionais com a tutela dos consumidores, as organizações de consumidores, os provedores, as comissões de resolução de litígios ou os organismos reguladores. As ditas entidades decidirão voluntariamente se desejam utilizar o sistema de classificação e enviar os seus dados à Comissão. A Comissão publicaria seguidamente os dados através do painel de avaliação dos mercados de consumo.

Em 2008, a Comissão perguntou às partes interessadas a sua opinião sobre a possibilidade de se utilizar uma classificação harmonizada em toda a UE e 80% dos que responderam eram a favor da ideia. Com base nessa consulta, a Comissão solicitou a ajuda de um grupo de peritos representantes de organismos responsáveis pela recepção de reclamações para a elaboração do projecto que foi hoje apresentado.

## **Por que razão são importantes as reclamações dos consumidores?**

No ano precedente a Fevereiro de 2008, cerca de 78 milhões de cidadãos europeus apresentaram formalmente uma reclamação contra um comerciante; além disso, 30 milhões de cidadãos não apresentaram reclamações formais, embora tivessem motivos suficientes para o fazer. Cerca de metade dos que apresentaram reclamações formalmente não ficou satisfeita com o modo como a sua reclamação foi tratada. De entre os que ficaram insatisfeitos, aproximadamente metade (cerca de 20 milhões de pessoas) contactaram uma terceira parte, solicitando ajuda<sup>1</sup>.

Uma reclamação dos consumidores é um facto concreto, que pode ser interpretado como um sinal da existência de um problema sistemático no mercado. As reclamações são um dos cinco indicadores-chave utilizados pelo painel de avaliação dos mercados de consumo para aferir o desempenho dos mercados relativamente aos consumidores, a par de outros factores, como a satisfação dos consumidores, os preços, a mudança de fornecedores e a segurança.

## **Porquê uma abordagem alargada a toda a UE?**

Um estudo da Comissão constatou que há mais de 700 organizações que recolhem reclamações dos consumidores na Europa. Algumas delas possuem sistemas avançados e detalhados de registo e comunicação desses dados, mas cada uma delas classifica as reclamações de modo diferente. A título de exemplo, alguns organismos utilizam categorias que espelham as das «Páginas Amarelas», enquanto outros utilizam capítulos da legislação nacional como base.

---

<sup>1</sup> Eurobarómetro 69.1

Consequentemente, essa valiosa fonte de informação permanece, em grande parte, por explorar. As análises comparativas afiguram-se frequentemente difíceis de efectuar, mesmo a nível nacional, e já para não mencionar o nível europeu, apesar de os produtos e serviços em oferta na UE serem semelhantes e de agora, na sua maior parte, serem comercializados transfronteiras. A fragmentação dos dados atrasa a capacidade de resposta dos decisores políticos nacionais e europeus aos problemas encontrados pelos consumidores em mercados específicos.

### **Quem irá beneficiar?**

Os beneficiários principais serão os próprios consumidores da UE, uma vez que o tempo necessário para que decisores políticos e legisladores nacionais e europeus respondam às preocupações diárias dos consumidores deverá ser consideravelmente reduzido.

As autoridades nacionais e os organismos reguladores poderão responder de forma mais adequada às tendências emergentes, pelo facto de deterem uma imagem mais completa dos seus próprios mercados e de poderem mais facilmente estabelecer comparações com outros países. Os decisores políticos da UE poderão comparar, de modo significativo, os dados relativos às reclamações apresentadas em toda a UE com os outros indicadores-chave do mercado, como os preços ou a mudança de fornecedor.

Muitas organizações não governamentais de consumidores que agora carecem dos recursos necessários para desenvolver os seus próprios sistemas e influenciar a montante a política dos consumidores beneficiarão igualmente da disponibilidade de um método pronto-a-usar e de dados comparáveis.

### **Próximas etapas**

A Comissão submete o projecto a uma consulta pública até 5 de Outubro de 2009. Uma vez analisadas as observações, a Comissão recomendará uma metodologia final.

O texto integral da comunicação, o documento de trabalho com o projecto de metodologia e o questionário em linha estão disponíveis no seguinte endereço:

[http://ec.europa.eu/yourvoice/consultations/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/consultations/index_en.htm)

[http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm)

Resultados da consulta pública inicial:

[http://ec.europa.eu/consumers/consultations/complaints/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consultations/complaints/index_en.htm)

Painel de avaliação dos mercados de consumo:

[http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm)