

## **Consumidores: sistema de clasificación de reclamaciones de la UE para acelerar la respuesta a los mercados que no cumplen con los consumidores**

***La Comisión Europea ha revelado hoy su plan para elaborar un método a escala de la UE destinado a clasificar y notificar reclamaciones de los consumidores, y ha invitado a comentar públicamente la propuesta. El número de reclamaciones de los consumidores es un indicador clave de la salud de los mercados. Aproximadamente la mitad de los consumidores europeos que no están satisfechos con la manera en que el comerciante ha tramitado su reclamación original se dirigen a un tercero, como una organización de consumidores o una autoridad reguladora, para pedir ayuda. En Europa existen aproximadamente setecientas organizaciones dedicadas a tramitar reclamaciones y la mayoría de ellas utilizan sus propias clasificaciones, lo cual dificulta mucho una visión general, incluso a nivel nacional. La idea en que se basa la propuesta que se ha presentado hoy es velar por que las organizaciones de la UE que recogen reclamaciones de los consumidores puedan utilizar un método de clasificación comparable y, después, notificar sus datos a la Comisión. El análisis de los datos a escala de la UE ayudará considerablemente a evaluar cómo sirven a los consumidores los distintos sectores y los mercados nacionales, y permitirá a las autoridades nacionales y de la UE determinar más rápida y efectivamente qué mercados no cumplen con los consumidores. Una vez recabadas y analizadas las respuestas a la consulta, la Comisión recomendará la versión final de la metodología. Las organizaciones que así lo deseen podrán utilizar la clasificación de las reclamaciones.***

Meglana Kuneva, Comisaria Europea de Protección de los Consumidores, ha declarado lo siguiente: «Si un consumidor decide tomarse la molestia de presentar una reclamación, normalmente es porque se trata de un caso grave. Y una avalancha de reclamaciones similares puede ser un claro indicio de que el mercado en cuestión no cumple con los consumidores». Y ha añadido: «Con el método que presentamos hoy, se pretende garantizar que la voz de los consumidores insatisfechos se oiga claramente y a tiempo tanto en la capital de su país como en Bruselas».

## **El método**

El plan que la Comisión ha presentado hoy ofrece una forma normalizada de recoger una reclamación, utilizando una rejilla común de criterios para clasificar los casos. Entre estos criterios se encuentran, por ejemplo, el método de venta (en una tienda, por internet, etc.), el tipo de negocio (un supermercado, una estación de servicio, etc.) o la categoría de producto (artículos electrónicos, un seguro de vida, etc.). Está destinado a terceras partes que recogen reclamaciones, como autoridades nacionales en materia consumidores, organizaciones de consumidores, defensores del pueblo, comisiones de reclamación o autoridades reguladoras. Las organizaciones decidirán voluntariamente si desean utilizar el sistema de clasificación y enviar sus datos a la Comisión. En ese caso, la Comisión haría públicos los datos a través del Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo.

En 2008, la Comisión preguntó a las partes interesadas qué opinaban sobre la idea de una clasificación armonizada a escala de la UE. El 80 % de quienes respondieron estaban a favor de la idea. Basándose en ello, la Comisión pidió a un grupo de expertos que representaban organismos dedicados a la recogida de reclamaciones que los ayudaran a desarrollar el plan que se ha presentado hoy.

## **¿Por qué son importantes las reclamaciones de los consumidores?**

En los doce meses anteriores a febrero de 2008, aproximadamente setenta y ocho millones de ciudadanos europeos presentaron una reclamación formal contra un comerciante. Otros treinta millones de personas decidieron no reclamar, a pesar de tener motivos para hacerlo. Aproximadamente la mitad de quienes sí reclamaron formalmente no estaban satisfechos con la forma de tramitar la reclamación. Entre quienes seguían insatisfechos, cerca de la mitad (aproximadamente veinte millones de personas) se pusieron en contacto con una organización tercera para pedir ayuda<sup>1</sup>.

La reclamación de un consumidor es un hecho muy palpable, que puede ser indicio de un problema sistemático en el mercado. Las reclamaciones son uno de los cinco indicadores clave utilizados por el Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo sobre cómo sirven los mercados a los consumidores, junto con la satisfacción de estos, los precios, los cambios de proveedor y la seguridad.

## **¿Por qué un enfoque a escala de la UE?**

En un estudio de la Comisión, se constató que en Europa existen más de setecientas organizaciones terceras que recogen reclamaciones de los consumidores. Algunas disponen de sistemas de notificación avanzados y pormenorizados. Pero cada una clasifica las reclamaciones de forma distinta. Por ejemplo, algunos organismos utilizan las mismas categorías que las Páginas Amarillas, mientras que otros se basan en capítulos de su legislación nacional.

---

<sup>1</sup> Eurobarómetro 69.1.

Como consecuencia, esta valiosa fuente de información sigue estando desaprovechada en gran medida. Suele ser difícil hacer comparaciones, incluso a escala nacional, por no hablar a escala europea, a pesar de que los bienes y servicios que se ofrecen en toda la UE son parecidos y bastantes de ellos se comercializan más allá de las fronteras. La fragmentación de los datos retrasa la respuesta de los responsables políticos nacionales y europeos a los problemas que se encuentran los consumidores respecto a determinados mercados.

### **¿Quién saldrá beneficiado?**

Los principales beneficiarios serán los propios consumidores de la UE, ya que es probable que se reduzca considerablemente el tiempo necesario para que los responsables políticos y las autoridades reguladoras a nivel nacional y europeo respondan a las preocupaciones cotidianas de los consumidores.

Las autoridades nacionales y las autoridades reguladoras deberían ser capaces de responder mejor a las nuevas tendencias, al tener una imagen más completa de sus propios mercados y al poder establecer más fácilmente comparaciones con otros países. Los responsables de las políticas de la UE podrán comparar de manera coherente a escala comunitaria los datos de las reclamaciones con otros indicadores clave, como los precios o el cambio de proveedor.

Muchas organizaciones no gubernamentales de consumidores que actualmente carecen de recursos para desarrollar sus propios sistemas y para intervenir en la elaboración de la política de los consumidores se beneficiarán también de poder contar con un método normalizado y datos comparables.

### **Próximas etapas**

La Comisión invita a formular observaciones sobre la propuesta hasta el 5 de octubre de 2009, como muy tarde. Una vez que se hayan analizado dichas observaciones, la Comisión recomendará una metodología final.

Texto completo de la Comunicación, documento de trabajo de los servicios de la Comisión, así como proyecto de metodología y cuestionario en línea:

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

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

Resultados de la consulta pública inicial:

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

Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo:

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