





Comissão
Europeia



NOVA AGENDA DO CONSUMIDOR

2020 – 2025 AÇÕES DESTINADAS
A PROTEGER OS CONSUMIDORES EUROPEUS

Ficha de informação, novembro de 2020
NewConsumersAgenda

Ao longo das últimas cinco décadas, a União Europeia estabeleceu um sólido conjunto de políticas e regras que asseguram um nível muito elevado de proteção dos consumidores e reforçam os seus direitos. Com base nessas realizações, a Nova Agenda do Consumidor define a forma de promover esses direitos e simultaneamente proteger e empoderar os consumidores nas atuais circunstâncias pandémicas, bem como no decurso dos próximos anos.



*As despesas dos consumidores representam 54 %
do PIB da UE.*

Que impacto terá a Nova Agenda do Consumidor sobre os consumidores da UE?

A Nova Agenda do Consumidor visa responder às necessidades dos consumidores durante e após a pandemia de COVID-19. Define uma visão a longo prazo até 2025 e introduz ações concretas em cinco domínios fundamentais, a fim de proteger os consumidores e proporcionar-lhes meios que lhes permitam desempenhar um papel ativo na transição ecológica e digital.

Direitos dos consumidores após a COVID-19

A Comissão Europeia abordará as principais preocupações dos consumidores suscitadas pela pandemia,

- ✓ continuando a defender os direitos dos consumidores no setor das viagens
- ✓ analisando o impacto a longo prazo da COVID-19 nos padrões de consumo dos europeus
- ✓ continuando a combater as burlas ao consumidor, as práticas comerciais desleais e a fraude.

Cinco domínios essenciais da Nova Agenda do Consumidor



1. TRANSIÇÃO ECOLÓGICA

proporcionar aos consumidores a possibilidade de desempenharem um papel ativo

Os consumidores estão dispostos a pagar mais por produtos com uma maior durabilidade. Quando os consumidores recebem melhores informações sobre a durabilidade dos produtos, as vendas das versões mais duradouras podem quase triplicar.



Informar melhor os consumidores sobre as características de sustentabilidade ambiental dos produtos, tais como a sua durabilidade ou possibilidade de reparação



Proteger os consumidores de determinadas práticas, como o ecobranqueamento ou a obsolescência prematura, e garantir-lhes o acesso a informações fidedignas



Incentivar as empresas a comprometerem-se a realizar ações em prol do consumo sustentável que vão além das obrigações jurídicas



Reparar os produtos e encorajar a aquisição de produtos mais sustentáveis e circulares → revisão da [Diretiva Venda de Bens](#) após 2022



2. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL -

garantir que os consumidores estão igualmente protegidos em linha e fora de linha

Comparativamente a 2009, a percentagem de compradores em linha quase duplicou, passando de 32 % para 60 %.



Reforçar a proteção dos consumidores no contexto da digitalização dos serviços financeiros de retalho → rever a [Diretiva Crédito aos Consumidores](#) e a [Diretiva Comercialização de Serviços Financeiros à Distância](#)



Enfrentar os novos desafios em matéria de segurança dos produtos colocados pelas novas tecnologias e pela venda em linha → rever a [Diretiva Segurança Geral dos Produtos](#)



Assegurar a proteção dos consumidores e proteger os direitos fundamentais no que diz respeito à inteligência artificial → proposta de ato legislativo horizontal que estabeleça as exigências em matéria de inteligência artificial



Combater as práticas comerciais em linha que desrespeitem os direitos dos consumidores → atualizar os documentos de orientação relativos à [Diretiva Práticas Comerciais Desleais](#) e à [Diretiva Direitos dos Consumidores](#), bem como analisar a eventual necessidade de legislação suplementar ou de outras ações



3. APLICAÇÃO EFETIVA DA LEGISLAÇÃO E VIAS DE RECURSO EFICAZES - garantir que todos os consumidores beneficiam plenamente dos seus direitos

A Comissão apoiará os Estados-Membros na aplicação das [regras de defesa do consumidor, recentemente atualizadas](#), que reforçam os direitos dos consumidores e preveem uma maior equidade digital, sanções mais pesadas e um mecanismo eficaz de ação coletiva em caso de danos em larga escala.



Coordenar e apoiar os esforços envidados pela Rede de Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor (CDC) no sentido de garantir a aplicação efetiva da legislação a fim de combater as práticas ilegais



Apoiar as autoridades através da disponibilização de ferramentas eletrónicas comuns e inovadoras para realizar investigações em linha



Avaliar o conjunto de ferramentas de que dispõem as autoridades para combater as práticas que violem a legislação da UE em matéria de defesa do consumidor -> avaliação do [Regulamento CDC](#)

4. VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES reforçar a sensibilização dos consumidores tendo em conta as necessidades dos diferentes grupos de consumidores

Apoiar os consumidores que são mais vulneráveis devido a necessidades específicas em matéria de informação, tais como as crianças, os idosos ou as pessoas com deficiência.



Melhorar a disponibilidade de serviços de aconselhamento em matéria de endividamento nos Estados-Membros



Reforçar a segurança dos produtos de puericultura -> revisão da Diretiva Segurança Geral dos Produtos e novas exigências e normas de segurança para os produtos de puericultura



Apoiar iniciativas locais que prestem aconselhamento aos consumidores, incluindo em áreas remotas

5. PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES NO CONTEXTO GLOBAL - promover um elevado nível de proteção dos consumidores no estrangeiro

As compras a vendedores fora da UE aumentaram, passando de 17 % em 2014 para 27 % em 2019.



Elaborar um plano de ação com a China para reforçar a cooperação em matéria de segurança dos produtos vendidos em linha



Proporcionar apoio regulamentar aos países parceiros da UE