

A Nova Agenda do Consumidor

A Comissão apresentou no dia 13 de novembro a [Nova Agenda do Consumidor](#), a sua estratégia para a promoção dos direitos dos consumidores para 2020-20205.

A União Europeia tem ao longo dos últimos anos adotado um conjunto de políticas e normas com um muito elevado nível de proteção para os consumidores. A pandemia COVID-19 revelou fragilidades nessa proteção, com grande impacto na defesa dos direitos dos consumidores. A Nova Agenda do Consumidor visa, não apenas proteger, mas também capacitar os consumidores, para que desempenhem um papel mais ativo na defesa dos seus direitos, particularmente no contexto atual de transformação ambiental e digital.

A Agenda encontra-se centrada em 5 domínios prioritários:

1. Transição ecológica: produtos mais sustentáveis e provenientes de uma economia circular, mais e melhor informação sobre os produtos para o consumidor poder escolher, luta contra a obsolescência. A Comissão irá apresentar no próximo ano uma proposta destinada a melhorar a informação prestada aos consumidores sobre a sustentabilidade dos produtos e a lutar contra determinadas práticas, como o branqueamento ecológico e a obsolescência precoce.

2. Transformação digital: cria muitas oportunidades, mas também apresenta riscos para o consumidor, como comportamentos e práticas que distorcem os processos de tomada de decisão dos consumidores, utilização de inteligência artificial, segurança dos produtos, serviços financeiros de retalho. Estão em curso alterações a diversas diretivas com vista a adaptar as regras à digitalização dos bens e dos serviços: diretiva relativa à segurança dos produtos, diretiva relativa ao crédito ao consumo e diretiva relativa à comercialização de serviços financeiros.

3. Aplicação efetiva dos direitos dos consumidores: apoio à Rede de Cooperação no Domínio da Defesa do Consumidor, disponibilização de um conjunto de instrumentos eletrónicos inovadores que reforce a capacidade das autoridades nacionais para combater práticas comerciais ilegais em linha e identificar produtos inseguros.

4. Proteção dos consumidores mais vulneráveis: alguns grupos de consumidores são mais vulneráveis (crianças, idosos, pessoas com deficiências, consumidores endividados) e têm necessidades específicas em matéria de defesa dos consumidores. A Comissão prevê adotar medidas de apoio específicas para esses grupos de consumidores.

5. Cooperação internacional: a Comissão irá reforçar a cooperação com os parceiros internacionais, nomeadamente com a China (para reforçar a segurança dos produtos vendidos em linha) e África (apoio e assistência técnica).

A Comissão apresentará até 2025 as iniciativas previstas na Agenda, algumas já começaram a ser discutidas.

A agenda complementa outras iniciativas da Comissão, como o [Pacto Ecológico](#) e o [Plano de Ação para a Economia Circular](#), e assegurará igualmente que a execução do [quadro financeiro plurianual](#) tenha em conta as prioridades dos consumidores.

Informação:

[Nova Agenda do Consumidor: reforçar a resiliência dos consumidores para uma recuperação sustentável](#)

[Nova Agenda do Consumidor — Ficha informativa](#)

[Estratégia em matéria de política dos consumidores](#)