
COMUNICADO DE PRENSA

Nueva Agenda del Consumidor: la Comisión Europea capacitará a los consumidores para que se conviertan en el motor de la transición

Bruselas, 13 de noviembre de 2020

La Comisión Europea ha puesto hoy en marcha la [Nueva Agenda del Consumidor](#) con el fin de capacitar a los consumidores europeos para que desempeñen un papel activo en las transiciones ecológica y digital. La Agenda también aborda la manera de aumentar la protección y la resiliencia de los consumidores durante y después de la pandemia de COVID-19, que ha planteado desafíos importantes a la vida cotidiana de los consumidores. Más concretamente, la Agenda define prioridades y puntos de actuación fundamentales que deben adoptarse en los próximos cinco años, junto con los Estados miembros, a nivel europeo y nacional. Incluirá, entre otras cosas, una nueva propuesta legislativa destinada a proporcionar mejor información sobre la sostenibilidad a los consumidores, adaptando la legislación vigente a la transformación digital, así como un plan de acción con China sobre la seguridad de los productos.

La vicepresidenta de Valores y Transparencia, Věra **Jourová**, ha declarado: *«Queremos capacitar a los consumidores para que desempeñen su papel en las transiciones ecológica y digital. Al mismo tiempo, debemos garantizar que nuestras normas para proteger los derechos de los consumidores sigan estando en consonancia con la realidad digital de hoy en día, especialmente mediante su aplicación enérgica y una mayor responsabilidad de las plataformas en línea.»*

Didier **Reynders**, comisario de Justicia y Consumidores, ha declarado: *«Los consumidores europeos están en el centro de un cambio global. Sus acciones pueden marcar una diferencia significativa. Los consumidores deben estar capacitados para tomar decisiones sostenibles y tener la seguridad de que sus derechos estarán protegidos en cualquier circunstancia. La Nueva Agenda introduce medidas que fomentarán una sociedad digital y ecológica justa,*

teniendo en cuenta que el comportamiento de los consumidores trasciende las fronteras de los Estados miembros.»

Derechos de los consumidores en la crisis de la COVID-19

Se trate de estafas en línea o cancelaciones de viajes, la pandemia de COVID-19 ha afectado a muchos ámbitos de la vida de los consumidores. La Comisión seguirá luchando contra las estafas en línea en colaboración con la [red de cooperación en materia de protección de los consumidores](#) y en concertación con las plataformas y todos los agentes pertinentes. Además, la Comisión seguirá garantizando la protección de los derechos de los viajeros y pasajeros de la UE en las cancelaciones de viajes. La Comisión analizará el impacto a largo plazo de la COVID-19 sobre las pautas de consumo de los europeos, y sus conclusiones serán la base de futuras iniciativas políticas.

Capacitar a los consumidores y garantizar una mejor protección

La nueva Agenda del Consumidor presenta una visión de la política de los consumidores de la UE de 2020 a 2025, centrada en cinco ámbitos prioritarios:

1. **Transición ecológica** - La Comisión pretende garantizar que los consumidores dispongan de productos sostenibles en el mercado de la UE y de mejor información para poder elegir con conocimiento de causa. El próximo año, la Comisión presentará una propuesta para dotar a los consumidores de mejor información sobre la sostenibilidad de los productos y luchar contra prácticas como el blanqueo ecológico o la obsolescencia temprana. La Comisión también promoverá la reparación y fomentará productos más sostenibles y «circulares». La transición ecológica no puede producirse sin las empresas:: la Comisión está decidida a trabajar con los operadores económicos para fomentar sus compromisos en apoyo del consumo sostenible, más allá de lo que exige la legislación.
2. **Transformación digital** - La transformación digital está cambiando radicalmente la vida de los consumidores al ofrecerles nuevas oportunidades, pero también plantearles desafíos. La Comisión pretende combatir las prácticas comerciales en línea que no tienen en cuenta el derecho de los consumidores a tomar decisiones informadas, abusan de sus sesgos de comportamiento o distorsionan sus procesos de toma de decisiones, como los patrones oscuros o la publicidad encubierta. Además, los intereses de los consumidores deben tenerse debidamente en cuenta a la hora de establecer las normas reguladoras de la economía digital y los requisitos de la inteligencia artificial (IA). Para adaptar las normas actuales a la digitalización en curso y al aumento de los productos conectados, la Comisión también

revisará la Directiva relativa a la [seguridad de los productos](#). Como es necesario reforzar la protección de los consumidores ante la digitalización de los servicios financieros al por menor, se revisarán las Directivas sobre [crédito al consumo](#) y [comercialización de servicios financieros](#).

3. **Respeto efectivo de los derechos de los consumidores**- Aunque el respeto efectiva de los derechos de los consumidores es competencia de los Estados miembros, la Comisión desempeña un papel de coordinación y apoyo. La Comisión asistirá a los Estados miembros en la aplicación y ejecución oportunas del Derecho de los consumidores, en particular a través de la red de cooperación a la protección de los consumidores. La Comisión también apoyará a las autoridades nacionales, por ejemplo, desplegando un conjunto de herramientas electrónicas innovadoras para reforzar la capacidad de las autoridades nacionales de luchar contra las prácticas comerciales ilegales en línea y detectar productos inseguros.
4. **Necesidades específicas de determinados grupos de consumidores** - Determinados grupos de consumidores pueden ser especialmente vulnerables en determinadas situaciones y necesitan salvaguardias específicas, como los menores, las personas mayores o las personas con discapacidad. La Comisión estudiará los requisitos de las normas relativas a los artículos de puericultura. En lo que respecta a las personas con vulnerabilidades financieras, exacerbadas por la crisis de la COVID-19, la Comisión aumentará la financiación para mejorar el asesoramiento en materia de deuda en los Estados miembros. La Comisión también respaldará iniciativas que ofrezcan asesoramiento local sobre cómo acceder a la información, tanto en línea como fuera de línea.
5. **Cooperación internacional** - En un mundo globalizado en el que las compras en línea trascienden las fronteras, la cooperación con los socios internacionales se ha vuelto crucial. La Comisión elaborará un plan de acción con China en 2021 para mejorar la seguridad de los productos vendidos en línea. A partir de 2021, la Comisión también desarrollará apoyo normativo, asistencia técnica y desarrollo de capacidades para las regiones asociadas de la UE, en particular en África.

Siguientes etapas

La Comisión presentará las iniciativas anunciadas en la agenda y espera mantener un amplio diálogo con todas las partes interesadas sobre las prioridades y acciones, así como sobre los métodos de cooperación para promover juntos la protección de los consumidores en los próximos años.

Contexto

La UE dispone de un sólido marco de protección de los consumidores desarrollado a lo largo de muchos años y recientemente reforzado con la adopción de iniciativas legislativas de las que se beneficiarán los consumidores de la UE en los próximos años, en particular [el Nuevo Marco para los Consumidores](#) de 2018.

La Nueva Agenda del Consumidor se basa en la Agenda del Consumidor de 2012 y es el resultado de intensos preparativos y debates con las partes interesadas. En junio de 2020, la Comisión puso en marcha, a escala de la UE, una [consulta pública abierta sobre la nueva política europea de los consumidores](#) para el próximo período. La consulta pública ha proporcionado valiosas aportaciones al establecimiento de la nueva Agenda del Consumidor y ha mostrado un apoyo general a sus principales prioridades, en particular la necesidad de responder a la pandemia de COVID-19. La agenda complementa otras iniciativas de la Comisión, como el [Pacto Verde](#) y el [Plan de Acción para la Economía Circular](#), y también garantizará que la aplicación del [Marco Financiero Plurianual](#) tenga en cuenta las prioridades de los consumidores.

Más información

[Nueva Agenda del Consumidor: reforzar la resiliencia de los consumidores para una recuperación sostenible](#)

[Nueva Agenda del Consumidor - Ficha informativa](#)

[Estrategia de los consumidores](#)