



Comisión  
Europea



## NUEVA AGENDA DEL CONSUMIDOR

### MEDIDAS EN 2020-2025 PARA PROTEGER A LOS CONSUMIDORES EUROPEOS

Ficha informativa de noviembre de 2020  
#NewConsumerAgenda

*En las cinco últimas décadas, la Unión Europea ha aplicado un sólido conjunto de políticas y normas que garantizan un nivel muy elevado de protección y unos derechos fuertes para los consumidores. La Nueva Agenda del Consumidor, que parte de estos logros, establece la manera de fomentar estos derechos, protegiendo y empoderando a los consumidores en las actuales circunstancias pandémicas y de cara a los próximos años.*



El gasto en consumo representa el 54 % del PIB de la UE

## ¿Cómo afectará la Nueva Agenda del Consumidor a los consumidores de la UE?

La Nueva Agenda del Consumidor tiene por objeto responder a las necesidades de los consumidores durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Establece una visión a largo plazo hasta 2025 e introduce medidas concretas en cinco ámbitos clave para proteger a los consumidores y empoderarlos para que desempeñen un papel activo en la transición ecológica y digital.

## Derechos de los consumidores tras la COVID-19

La Comisión Europea abordará las principales preocupaciones de los consumidores provocadas por la pandemia:

- ✓ Defensa permanente de los derechos de los consumidores en el sector de los viajes.
- ✓ Examen del efecto a largo plazo de la COVID-19 en los patrones de consumo de los europeos.
- ✓ Lucha permanente contra las estafas a los consumidores, las prácticas comerciales desleales y el fraude.

# Cinco ámbitos clave de la Nueva Agenda del Consumidor



## 1. TRANSICIÓN ECOLÓGICA

### Empoderamiento de los consumidores para que desempeñen un papel activo

Los consumidores están dispuestos a pagar más por productos más duraderos. Cuando los consumidores reciben una mejor información sobre la durabilidad de los productos, las ventas de las versiones más duraderas de los productos pueden casi triplicarse.



Mejor información a los consumidores sobre las características de sostenibilidad medioambiental de los productos, tales como su durabilidad o reparabilidad.



Protección de los consumidores frente a determinadas prácticas, tales como el blanqueo ecológico o la obsolescencia temprana, y garantía de su acceso a información fidedigna.



Fomento de los compromisos de las empresas con acciones de consumo sostenible, más allá de las obligaciones legales.



Reparación de productos y fomento de la compra de productos más sostenibles y circulares → Revisión de la [Directiva sobre la compraventa de bienes](#) después de 2022.

## 2. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### Garantía de que los consumidores estén tan protegidos en línea como fuera de línea

En comparación con 2009, el porcentaje de compradores en línea casi se ha duplicado, pasando del 32 % al 60 %.



Refuerzo de la protección de los consumidores en el contexto de la digitalización de los servicios financieros al por menor → revisión de la [Directiva sobre crédito al consumo](#) y de la [Directiva sobre comercialización a distancia de servicios financieros](#).



Encaramiento de los nuevos retos desde el punto de vista de la seguridad de los productos derivados de las nuevas tecnologías y de la venta en línea → revisión de la [Directiva relativa a la seguridad general de los productos](#).



Garantía de la protección de los consumidores y protección de los derechos fundamentales en relación con la inteligencia artificial → Propuesta de acto jurídico horizontal por el que se establecen requisitos en materia de inteligencia artificial.



Lucha contra las prácticas comerciales en línea que no respetan los derechos de los consumidores → actualización de los documentos orientativos acerca de la [Directiva sobre las prácticas comerciales desleales](#) y de la [Directiva sobre los derechos de los consumidores](#), y análisis de la necesidad de legislación adicional o de otras medidas.



### 3. CUMPLIMIENTO Y VÍAS DE RECURSO

**Garantía de que todos los consumidores se beneficien plenamente de sus derechos**

La Comisión apoyará a los Estados miembros en la aplicación de las [normas actualizadas recientemente en materia de protección de los consumidores](#), que reforzarán los derechos de los consumidores y contemplarán una mayor equidad digital, sanciones más estrictas y un mecanismo eficaz para demandar colectivamente en caso de daños masivos.



Coordinación de la labor ejecutiva de la red de cooperación en materia de protección de los consumidores (CPC) y apoyo a esta para hacer frente a las prácticas ilegales.



Apoyo a las autoridades facilitándoles instrumentos electrónicos comunes e innovadores para las investigaciones en línea.



Evaluación del conjunto de instrumentos de las autoridades para hacer frente a las prácticas que infringen el Derecho de la UE en materia de protección de los consumidores -> evaluación del [Reglamento CPC](#).

### 4. VULNERABILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

**Refuerzo de la concienciación de los consumidores, abordando las necesidades de sus diferentes grupos**

Apoyo a los consumidores más vulnerables que otros debido a las necesidades específicas de información, por ejemplo, los niños, las personas mayores o las personas con discapacidad.



Mejora de la disponibilidad de servicios de asesoramiento en materia de deuda en los Estados miembros



Refuerzo de la seguridad de los productos de puericultura -> revisión de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos y nuevos requisitos de seguridad de las normas sobre los productos de puericultura



Apoyo a iniciativas locales de asesoramiento a los consumidores, también en zonas remotas

### 5. PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL MUNDO

**Fomento de una protección de alto nivel de los consumidores en el extranjero**

Las compras a vendedores de fuera de la UE aumentaron del 17 % en 2014 al 27 % en 2019.



Creación de un plan de acción con China para mejorar la cooperación en materia de seguridad de los productos vendidos en línea.



Prestación de apoyo normativo a los países socios de la UE.