

Nota informativa

[Nueva Agenda del Consumidor](#)

CEC-España reivindica su contribución en la Nueva Agenda del Consumidor

El Centro Europeo del Consumidor contribuye a que las personas consumidoras conozcan mejor sus derechos, les ayuda con sus litigios transfronterizos y colabora con las instituciones para que los asuntos que más les preocupan sean incorporados en el nuevo marco legislativo

Madrid, 7 de abril de 2021. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) reivindica su contribución en la [Nueva Agenda del Consumidor](#), a través del importante papel que desempeña ayudando a que las personas consumidoras conozcan mejor sus derechos y asistiéndoles en sus litigios transfronterizos con empresas de la Unión Europea así como de Noruega, Islandia y Reino Unido.

Del mismo modo, el Centro Europeo del Consumidor reivindica su aportación para desarrollar el marco legislativo necesario para llevar a cabo la Nueva Agenda del Consumidor, mediante la permanente cooperación con las instituciones europeas y nacionales, permitiendo que muchos de los asuntos que más preocupan a los consumidores sean tenidos en cuenta a la hora de elaborar las futuras normas. Cabe señalar que la red [ECC-Net](#), integrada por cada uno de los Centros Europeos del Consumidor de la Unión Europea, además de los Centros de Noruega, Islandia y Reino Unido, es una red de oficinas de gestión independiente cofinanciada por la Comisión Europea que, en el caso del Centro en España, cuenta también con la financiación del Ministerio de Consumo del Gobierno de España.

- **¿Qué es la Nueva Agenda del Consumidor?**

Se trata de un marco estratégico actualizado sobre la política de protección de los consumidores de la Unión Europea (UE) con un planteamiento a largo plazo hasta 2025. La Nueva Agenda del Consumidor fue adoptada por la Comisión Europea el 13 de noviembre de 2020, y persigue tres objetivos:

-Hacer frente a los nuevos retos en materia de derechos y oportunidades de los consumidores, planteados por la transición ecológica y digital, la pandemia de COVID-19 y los planes para la recuperación posterior a la COVID-19. Cabe señalar que la Comisión Europea tiene previsto abordar las principales preocupaciones de los consumidores a raíz de la pandemia: la vulneración de los derechos del consumidor en el sector de los viajes; los efectos -a largo plazo- de la Covid19 en los patrones de consumo europeo; y el auge de las estafas, las prácticas comerciales desleales y el fraude.

-Proteger más eficazmente a los consumidores vulnerables.

-Abordar la importancia creciente de la cooperación internacional y su aplicación efectiva para garantizar los derechos de los consumidores en la era de la globalización.

• Ámbitos de actuación de la Nueva Agenda del Consumidor

-Transición ecológica. Se pretende mejorar la información a los consumidores sobre las características de sostenibilidad medioambiental de los productos, tales como su durabilidad o reparabilidad. Trata de proteger mejor a los consumidores frente a determinadas prácticas como el “blanqueo ecológico” (del inglés Greenwashing) o la obsolescencia programada. Contempla también el fomento de los compromisos de las empresas con acciones de consumo sostenible, más allá de las obligaciones legales, así como medidas para impulsar la posibilidad de reparación de productos y fomentar la compra de productos más sostenibles y circulares (Revisión de la [Directiva sobre la compraventa de bienes](#) después de 2022).

-Transformación digital. Ante el auge de la nueva economía digital y la irrupción de la inteligencia artificial, se pretende ofrecer el mismo nivel de protección a los consumidores tanto en el comercio en línea como fuera de línea. Para ello, se prevé reforzar la protección de los consumidores frente a la digitalización de los **servicios financieros**, mediante la revisión de la actual [Directiva sobre crédito al consumo](#) y la [Directiva sobre comercialización a distancia de servicios financieros](#). En cuanto a los nuevos retos de **seguridad** que plantea el auge de las nuevas tecnologías y del comercio en línea, también se contempla la revisión de la [Directiva relativa a la seguridad general de los productos](#) con el fin de adecuarla a unos mercados cada vez más digitalizados y globalizados por lo que se hace necesario que el alcance de esta protección no se limite únicamente al ámbito de la Unión Europea sino a todos los países del mundo. Para ello, sería conveniente impulsar la cooperación de las instituciones con las plataformas online (Marketplaces) para garantizar la seguridad de los productos que se venden en ellas. Por otro lado, se tratará de garantizar la protección de los consumidores ante los nuevos desafíos de la **inteligencia artificial** mediante una propuesta de acto jurídico horizontal por el que se establecen requisitos en materia de inteligencia artificial. En esta línea de trabajo, el Parlamento Europeo ha solicitado adoptar acciones urgentes para proteger a los consumidores frente a la elaboración automatizada de perfiles y precios personalizados a través de obligaciones de transparencia y requisitos de información. Además, el Parlamento se ha mostrado a favor de dar un mayor control al consumidor, dándole la posibilidad de rechazar, limitar o personalizar el uso de la inteligencia artificial para la personalización de perfiles. En cuanto a las **prácticas desleales**, se continuará persiguiendo a aquellas empresas que no respeten los derechos de los consumidores actualizando para ello los documentos orientativos sobre la [Directiva sobre las prácticas comerciales desleales](#) y de la [Directiva sobre los derechos de los consumidores](#). Cabe señalar que durante la pandemia se ha detectado una proliferación de estafas, prácticas comerciales desleales y numerosos fraudes en las compras online. Para hacer frente a esta problemática, sería necesario una mayor regular o cooperación institucional para depurar las responsabilidades que deberían asumir las plataformas en línea, ayudando a los consumidores y usuarios a detectar y protegerse frente a posibles estafas, y acabando con las reseñas u opiniones falsas en Internet.

-Cumplimiento y vías de recurso. La Comisión Europea apoyará a los Estados miembros en la aplicación de las normas actualizadas recientemente en materia de protección de los consumidores ([New Deal for Consumers](#)), con las que se reforzarán los derechos de los consumidores y que contemplan una mayor equidad digital, sanciones más estrictas y un mecanismo eficaz para demandar colectivamente en caso de daños masivos. Asimismo, se impulsará la coordinación de la red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC) para hacer frente a las prácticas ilegales (Evaluación del [Reglamento CPC](#)).

-Vulnerabilidad de los consumidores. Se ofrecerá un mayor apoyo a los consumidores más vulnerables y con necesidades específicas de información, por ejemplo, los niños, las personas mayores o las personas con discapacidad.

-Protección de los consumidores en el mundo. Se persigue fomentar una protección de alto nivel de los consumidores en el extranjero. Por ejemplo, se contempla la creación de un plan de acción con China para mejorar la seguridad de los productos vendidos en línea y se prestará apoyo normativo a los países socios de la UE.

>>> [Conclusiones adoptadas por el Consejo de la Unión Europea](#)

>>> [Briefing. Postura del Parlamento Europeo](#)