

## Nota informativa

### CEC-España asiste a la Cumbre Europea del Consumidor 2022

#### La transformación digital y ecológica de los mercados marcará la senda al Consumo del futuro

Madrid, 14 de febrero de 2022. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) asistió el 10 de febrero a la Cumbre Europea del Consumidor que tuvo lugar -de forma telemática- en la sede del Parlamento Europeo de Estrasburgo. Allí, se debatieron algunas de las principales prioridades que marcarán la agenda del consumidor en los próximos años. Entre ellas, el papel de la actual transformación digital de los mercados, así como la necesaria evolución hacia un consumo sostenible.

Para inaugurar la cumbre se contó con la presencia del Comisario Europeo de Justicia, Didier Reynders; el Ministro francés encargado de los asuntos de Consumo, Jean-Baptiste Lemoyne; y la Presidenta del Comité IMCO (Mercado Interior y Protección del Consumidor) del Parlamento Europeo, Anna Cavazzini. Todos ellos, pusieron de manifiesto la necesidad de fortalecer la protección de los derechos del consumidor para hacer frente a los posibles abusos de los mercados digitales, así como la necesidad de que todos los actores económicos se comprometan con el desarrollo de una economía circular y sostenible. En este contexto, se abordó también la importancia de acabar con el actual “Green-washing” (blanqueo ecológico) con el que, algunas empresas, hacen creer a los consumidores que una compañía es más sostenible de lo que realmente es.

Sin embargo, estos retos que no solo afectan a los Estados miembros de la Unión Europea (UE). Nos encontramos ante una transformación que afecta a todo el planeta. De ahí que la colaboración internacional sea un elemento imprescindible para hacer frente a los desafíos que plantea el consumo del futuro. En este sentido, los representantes europeos destacaron las distintas iniciativas en las que se está trabajando para garantizar la seguridad de los productos que se venden en los mercados europeos –especialmente en el e-commerce- y el cumplimiento con la normativa de la UE.

A lo largo de la Jornada, se debatieron también distintos aspectos como la importancia de reforzar la información al consumidor a través del etiquetado para poder tomar decisiones de compra más adecuadas y sostenibles, o el papel de los “influencers” en la toma de decisión de las personas consumidoras. Asimismo, se abordó la importancia de acabar con la obsolescencia programada, garantizar el derecho de reparación, adecuar las garantías y los estándares de calidad de los productos vendidos en línea, luchar contra las prácticas desleales y engañosas, o de adoptar las medidas necesarias para que los productos sean más inclusivos y los consumidores vulnerables puedan participar en igualdad en unos mercados democráticos y justos. En esta línea, el Director de Fraunhofer ISI, Jakob Edler, incidió en la necesidad de reducir la brecha de desigualdad ya que “la desigualdad es un obstáculo para el desarrollo”.

En cuanto a las entidades para la Resolución Alternativa de Litigios, se apuntaron como elementos de mejora, la accesibilidad proponiéndose un acceso desde dispositivos móviles, así como la optimización de los plazos de resolución de los litigios a través de la utilización de tecnología como los chatbots, algoritmos o herramientas de análisis.

Por su parte, Monique Goyens, Directora General de BEUC (Organización de Consumidores Europeos de sus siglas en inglés) puso de manifiesto que nos encontramos en un momento en el que el cambio en los patrones de consumo es algo urgente y que, para llevarlo a cabo, son necesarias unas políticas ambiciosas, un marco normativo actualizado y unas herramientas eficientes que permitan aplicar la ley de forma inmediata.



Finalizadas las cuatro mesas de trabajo que se organizaron durante la sesión de mañana (Retos y oportunidades de la transición digital”, “La transparencia de los mercados online, “La información del consumidor y reclamaciones sobre sostenibilidad” y “Cómo mejorar la vida útil de los productos”- clausuraron la cumbre Virginie Beaumeunier, Directora General de DGCCRF; Nils Behrndt, Acting Deputy Director-General de DG JUST de la Comisión Europea; y Jeanne Barseghian, Alcaldesa de Estrasburgo.