Conclusões do Conselho sobre a Nova Agenda do Consumidor

(2021/C 154/05)

RECORDANDO o sólido quadro legislativo da UE em matéria de defesa dos consumidores, em constante evolução há quase cinquenta anos e que tem contribuído significativamente para a integração do mercado único;

RECORDANDO a resolução do Conselho, adotada em 11 de outubro de 2012 ([1]), em resposta à anterior «Agenda do Consumidor Europeu para incentivar a confiança e o crescimento» ([2]);

RECORDANDO as comunicações da Comissão intituladas:

— «Pacto Ecológico Europeu» ([3]);

— «Construir o futuro digital da Europa» ([4]);

— «Um novo Plano de Ação para a Economia Circular para uma Europa mais limpa e competitiva» ([5]);

— «Identificar e superar as barreiras ao mercado único» ([6]);

— «Plano de Ação a Longo Prazo para Melhorar a Aplicação e o Cumprimento das Regras do Mercado Único» ([7]);

— «Novas medidas em resposta ao surto de COVID-19» ([8]);

RECORDANDO as conclusões do Conselho, adotadas em 17 de dezembro de 2020, intituladas «Tornar a recuperação circular e ecológica» ([9]);

RECORDANDO os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável;

SUBLINHANDO que os objetivos do Pacto Ecológico Europeu de transformar a UE numa sociedade justa e próspera, com uma economia com impacto neutro no clima, eficiente na utilização dos recursos, limpa e circular, exigem medidas que capacitem e apoiem os consumidores a desempenharem um papel ativo na transição ecológica;

RECORDANDO que a pandemia de COVID-19, para além dos seus efeitos sem precedentes enquanto crise sanitária, tem um impacto significativo em muitos domínios da vida dos consumidores europeus;

RECORDANDO as ações empreendidas pela Comissão e pelos Estados-Membros para garantir que os consumidores europeus continuem a beneficiar do mercado único e a ver os seus direitos devidamente protegidos, a fim de os incentivar a apoiarem e a impulsionarem a recuperação económica;

RECORDANDO o aumento das burlas, das técnicas de comercialização enganosas e das fraudes nas compras em linha, em especial no decurso da pandemia de COVID-19, bem como a cooperação estreita e eficaz entre a Comissão e as autoridades nacionais pertinentes responsáveis pela aplicação da lei e as autoridades judiciárias no combate a essas práticas comerciais desonestas;

RECORDANDO as iniciativas empreendidas pela Comissão e pelos Estados-Membros para assegurar que os direitos dos consumidores sejam igualmente protegidos no setor das viagens, no contexto das perturbações generalizadas causadas pela pandemia de COVID-19 ([10]);

([1]) Doc. 14464/12.
([2]) Docs. 10420/12 + ADD 1.
([3]) Docs. 15051/19 + ADD 1.
([4]) Doc. 6237/20.
([5]) Docs. 6766/20 + ADD 1.
([6]) Doc. 6779/20.
([7]) Doc. 6778/20.
([8]) Doc. 12636/20.
([9]) Doc. 13852/20.
([10]) Recomendação (UE) 2020/648 da Comissão, de 13 de maio de 2020, relativa aos vales propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso de serviços de transporte e de viagens organizadas cancelados no contexto da pandemia de COVID-19 (JO L 151 de 14.5.2020, p. 10).

SALIENTANDO a necessidade de uma abordagem horizontal nas políticas de defesa dos consumidores, integrada com outras políticas da UE, à luz das disposições dos Tratados relativas à defesa dos consumidores ([11]);

SUBLINHANDO que o consumo privado representa mais de metade do PIB da UE;

O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

1. CONGRATULA-SE com a adoção, em 13 de novembro de 2020, da Comunicação da Comissão intitulada «Nova Agenda do Consumidor: Reforçar a resiliência dos consumidores para uma recuperação sustentável» («Nova Agenda do Consumidor»), que apresenta uma visão para a política da UE em matéria de consumidores de 2020 a 2025;

2. APOIA os domínios prioritários e os pontos de ação estratégicos destinados a definir e estabelecer medidas que visem um nível elevado e eficaz de defesa dos consumidores e a capacitação dos consumidores da UE nas transições ecológica e digital;

3. SUBLINHA os ensinamentos retirados da pandemia de COVID-19 e a importância de manter um elevado nível de defesa dos consumidores também em tempos de crise; SALIENTA a importância de analisar a eficácia dos mecanismos existentes e de traduzir esses ensinamentos em políticas dos consumidores ambiciosas, abrangentes e de longo prazo, tanto a nível da UE como a nível nacional, a fim de salvaguardar os interesses dos consumidores em futuras crises e de reforçar a sua resiliência;

4. CONCORDA com o objetivo de avaliar o impacto a mais longo prazo da COVID-19 nos padrões de consumo e na mobilidade das pessoas na UE como base para futuras iniciativas estratégicas, a fim de aumentar a resiliência e a preparação da UE para ameaças semelhantes no futuro; CONGRATULA-SE com a intenção da Comissão de utilizar uma abordagem prospetiva, a fim de melhor antecipar e atenuar o impacto de futuras crises para os consumidores;

5. APOIA a abordagem holística para a política dos consumidores refletida na Nova Agenda do Consumidor, salientando a necessidade de cooperação e de coordenação entre a Comissão e os Estados-Membros, que se tem vindo a revelar essencial para garantir a defesa dos consumidores; SALIENTA a necessidade de integrar os interesses dos consumidores na elaboração e na execução das políticas setoriais; RECONHECE a importância de uma abordagem de cariz comportamental na definição de medidas estratégicas;

6. RECONHECE os benefícios de dispor de abrangentes políticas nacionais dos consumidores que funcionem em sinergia com a Nova Agenda do Consumidor, preservando simultaneamente a autonomia das decisões nacionais, a fim de contribuir para assegurar o pleno funcionamento do mercado único; CONVIDA a Comissão a apoiar essas sinergias;

7. REALÇA a visão política que visa capacitar e promover a participação dos consumidores na economia pós-pandemia, tornando-os agentes fundamentais de uma recuperação sustentável e reforçando assim a competitividade da economia da UE e do mercado único; SUBLINHA o contributo da política dos consumidores para a recuperação, reforçando a ligação intrínseca entre a confiança dos consumidores e o crescimento económico;

8. INCENTIVA os Estados-Membros a apoiarem os consumidores de forma a que estes assumam um papel de relevância na transição ecológica, promovendo a produção e o consumo sustentáveis, nomeadamente através da adoção de soluções inovadoras que contribuam para reforçar a competitividade e a liderança mundial da UE, bem como através da educação e da informação dos consumidores; SALIENTA que os produtos sustentáveis devem estar disponíveis, ter preços razoáveis e ser acessíveis a todos os consumidores;

9. SUBLINHA a necessidade de capacitar os consumidores através de informações específicas, claras, harmonizadas e fiáveis sobre o impacto ambiental, por exemplo sobre a pegada carbónica, e as características circulares dos bens, incluindo os alimentares, e dos serviços, favorecendo uma conceção de informação adaptada aos consumidores, evitando simultaneamente a sobrecarga de informação e encargos excessivos para as empresas; CONGRATULA-SE com a intenção da Comissão de propor medidas a fim de promover o consumo sustentável, melhorando o direito dos consumidores a uma informação rigorosa e eficaz, e de os proteger de determinadas práticas, como as alegações não fundamentadas sobre as características ecológicas dos produtos e o ecobranqueamento;

([11]) Em especial, o Título XV da Parte III do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia («A Defesa dos Consumidores»).

10. REALÇA a necessidade de reduzir a pegada ecológica dos consumidores promovendo uma longa duração da vida útil dos produtos e a sua durabilidade, uma manutenção adequada, a reparabilidade e a reciclagem, prevenindo simultaneamente a obsolescência precoce, incluindo no que diz respeito ao software; Congratula-se com a intenção da Comissão de abordar estas questões nas próximas propostas legislativas pertinentes;

11. RECONHECE o papel dos consumidores nos novos modelos de negócio que são suscetíveis de otimizar a eficiência e a sustentabilidade dos bens e serviços, tais como a partilha, a locação financeira ou a remanufatura dos bens, ou a sua disponibilização enquanto um serviço ou em segunda mão, em consonância com os objetivos de uma economia circular; CONGRATULA-SE com a intenção da Comissão de reforçar o «direito à reparação», a fim de permitir que os bens sejam reparados de forma mais sistemática, inclusive para além do período de garantia, a um custo e num prazo que sejam razoáveis para os consumidores;

12. DESTACA a necessidade de assegurar um ambiente digital fiável, seguro e justo para os consumidores por meio de políticas, de legislação orientada para o futuro, de capacidades de fiscalização e de instrumentos adequados, que tenham em conta os desafios da era digital, permitam à inovação disponibilizar bens e serviços ecológicos e seguros e garantam um nível equivalente de defesa dos consumidores, tanto em linha como fora de linha;

13. APOIA a intenção da Comissão de rever a diretiva relativa à segurança geral dos produtos ([12]), com vista a criar condições equitativas para a segurança dos produtos em linha e fora de linha através da melhoria dos sistemas de recolha, da fiscalização e da rastreabilidade, a fim de garantir que todos os produtos disponibilizados no mercado único são seguros;

14. DESTACA a importância do estabelecimento de um quadro claro de responsabilidade e responsabilização para as plataformas em linha, incluindo a adoção de medidas adequadas para combater eficazmente as práticas comerciais fraudulentas, desleais e enganosas e a comercialização de bens e serviços não conformes e perigosos através de plataformas em linha; SAÚDA e INCENTIVA, a este respeito, o diálogo regular entre a Comissão e essas plataformas;

15. SALIENTA a necessidade de coerência e de uma interação clara entre o direito da UE em matéria de defesa dos consumidores e o direito da UE em matéria de mercados digitais, tendo em conta, em particular, a proposta de Lei dos Serviços Digitais ([13]) e a Lei dos Mercados Digitais ([14]), a fim de estabelecer um elevado nível de defesa dos consumidores no que respeita aos seus direitos, ao acesso, inclusive transfronteiras, a bens e serviços, à transparência, à responsabilidade e a um ambiente digital seguro, e também a fim de clarificar e reforçar a responsabilização dos intermediários em linha, em especial das plataformas em linha;

16. INCENTIVA a revisão das orientações sobre a execução e a aplicação da diretiva relativa às práticas comerciais desleais ([15]) e da diretiva relativa aos direitos dos consumidores ([16]), a fim de clarificar a sua aplicação a novas práticas comerciais, em particular na economia digital e nas redes sociais; CONGRATULA-SE com a intenção da Comissão de disponibilizar um conjunto de ferramentas eletrónicas inovadoras, que deverá apoiar os organismos competentes, como as autoridades nacionais e as organizações de consumidores, na deteção de práticas comerciais ilegais em linha;

17. APOIA VIVAMENTE a abordagem da Comissão no sentido de dar resposta às necessidades específicas dos consumidores, tendo em conta as vulnerabilidades dos mesmos, a fim de garantir que ninguém seja deixado para trás; SUBLINHA a necessidade de promover campanhas de sensibilização inclusivas e aconselhamento local para reforçar a defesa dos consumidores em linha e fora de linha; SALIENTA a importância de apoiar os serviços de aconselhamento sobre dívidas e o aconselhamento financeiro preventivo, bem como de prever mecanismos de desagravamento;

18. SUBLINHA que a rápida e dinâmica transformação dos serviços financeiros de retalho, que se reflete na disponibilização de novos canais e produtos digitais aos consumidores, exige abordagens a nível legislativo e comportamental com vista a defender os interesses dos consumidores; SALIENTA a necessidade de reforçar a defesa dos consumidores vulneráveis que necessitam de recorrer a crédito para adquirir bens e serviços essenciais, tais como os cuidados de saúde, a educação e os serviços de utilidade pública;

([12]) Diretiva 2001/95/CE.
([13]) Docs. 14124/20 + ADD 1-3 + REV 1.
([14]) Docs. 14172/20 + ADD 1-4.
([15]) Diretiva (UE) 2005/29/CE.
([16]) Diretiva (UE) 2011/83/CE.

19. APOIA a intenção da Comissão de rever a Diretiva Crédito aos Consumidores ([17]) e a Diretiva Comercialização à Distância de Serviços Financeiros prestados a Consumidores ([18]), em particular com vista a reforçar a defesa dos consumidores através da adoção de medidas específicas destinadas a prevenir a desinformação, o sobreendividamento e a exclusão social dos consumidores, por exemplo tornando claros os requisitos em matéria de solvabilidade; INCENTIVA a Comissão a estudar formas de proteger os consumidores contra o sobreendividamento ao contraírem determinados tipos de empréstimos; SALIENTA que é necessário que os consumidores recebam informações pré-contratuais claras, necessárias e pertinentes para que possam fazer escolhas informadas, evitando simultaneamente a sobrecarga de informação;

20. DESTACA que, juntamente com as autoridades nacionais, a sociedade civil, em particular as organizações de consumidores e os representantes das empresas, tem um papel significativo na definição da política de defesa dos consumidores, visando uma relação mutuamente benéfica, particularmente no que respeita à transição ecológica e à transformação digital, e assegurando ao mesmo tempo uma participação mais ampla na formulação e aplicação da defesa dos consumidores a nível nacional e da UE; SALIENTA a necessidade de utilizar plenamente o potencial das organizações de consumidores a fim de defender melhor os interesses coletivos dos consumidores e de combater os riscos muito generalizados de prejuízo para os consumidores;

21. SUBLINHA a importância de dispor de um regime eficaz de cooperação em matéria de aplicação da legislação e de mecanismos de recurso adequados para permitir que os consumidores efetuem transações no mercado interno, inclusive transfronteiras, sem obstáculos e com confiança;

22. APELA a uma participação ativa na rede de cooperação no domínio da defesa do consumidor ([19]), à utilização de mecanismos alternativos e eficientes de resolução de litígios, incluindo a plataforma de resolução de litígios em linha, e a um apoio contínuo à Rede dos Centros Europeus do Consumidor;

23. APELA à aplicação rigorosa e eficaz das regras da UE em matéria de defesa dos consumidores, a fim de garantir a confiança dos consumidores e de combater várias práticas discriminatórias que restringem a escolha dos consumidores e o seu acesso a bens e serviços;

24. APELA à aplicação adequada das mais recentes regras da UE em matéria de defesa dos consumidores, tais como a Diretiva Venda de Bens ([20]), a Diretiva Contratos Digitais ([21]), a diretiva relativa a uma melhor aplicação e modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores ([22]) e a Diretiva Ações Coletivas ([23]), que contribuirá para o bom funcionamento do mercado único;

25. APELA ao desenvolvimento de uma cooperação eficaz com países terceiros com vista a garantir a colocação segura dos produtos no mercado único e a salvaguardar o acesso dos consumidores a produtos seguros vendidos em linha e fora de linha;

26. INSTA a Comissão a apresentar propostas concretas no domínio da inteligência artificial que sigam uma abordagem proporcionada e baseada nos riscos e garantam um elevado nível de defesa dos consumidores, visando a transparência, a responsabilidade, a inteligibilidade e a verificabilidade, assim como a segurança; EXORTA À criação de mecanismos que assegurem uma fiscalização eficaz por parte das autoridades competentes, bem como à adoção de medidas adequadas sobre a utilização segura, fiável e ética dos sistemas de algoritmos, tendo em conta as estratégias nacionais; APOIA o empenho da Comissão na proteção dos direitos fundamentais, como a não discriminação, neste contexto específico;

27. APELA a uma cooperação generalizada e eficiente entre as autoridades nacionais e todas as partes que intervêm na política dos consumidores, incluindo a sociedade civil, e entre as organizações nacionais e europeias de consumidores e a Comissão; REAFIRMA o papel vital das organizações de consumidores e das suas atividades essenciais de aconselhamento, apoio e promoção das necessidades específicas dos consumidores e de defesa dos seus interesses, nomeadamente através do processo de normalização, com vista a alcançar uma economia social de mercado mais equilibrada;

([17]) Diretiva (UE) 2008/48.
([18]) Diretiva (UE) 2002/65.
([19]) Estabelecida ao abrigo do Regulamento (UE) 2017/2394.
([20]) Diretiva (UE) 2019/771.
([21]) Diretiva (UE) 2019/770.
([22]) Diretiva (UE) 2019/2161.
([23]) Diretiva (UE) 2020/1828.

28. APOIA a intenção da Comissão de estabelecer um novo sistema de governação para orientar, num ciclo anual, a aplicação da Nova Agenda do Consumidor, assente na participação dos Estados-Membros e de todas as outras partes interessadas pertinentes; SAÚDA a criação de um novo grupo consultivo para a política dos consumidores que reúna a sociedade civil, incluindo as organizações de consumidores, a indústria e o meio académico; AGUARDA COM EXPECTATIVA o novo Painel de Avaliação das Condições de Consumo para 2021, que assegurará uma melhor governação da Nova Agenda do Consumidor;

29. RECONHECE a necessidade de afetar os recursos necessários para a aplicação da Nova Agenda do Consumidor e das políticas nacionais dos consumidores, nomeadamente através do Programa a favor do Mercado Único para 2021--2027, em particular do seu objetivo relativo aos consumidores;

30. CONVIDA todas as partes a cooperarem de forma eficiente a fim de assegurar a rápida aplicação e o acompanhamento eficaz da Nova Agenda do Consumidor e, se for caso disso, a refletirem regularmente sobre a forma de a adaptar a novas circunstâncias e necessidades.