



Comisia  
Europeană



## NOUA AGENDĂ PENTRU CONSUMATORI

2020-2025 ACȚIUNI MENITE SĂ PROTEJEZE  
CONSUMATORII EUROPENI

Fișă informativă, noiembrie 2020  
#NewConsumerAgenda

În ultimele cinci decenii, Uniunea Europeană a instituit un set solid de politici și de norme care asigură un nivel foarte ridicat de protecție și drepturi puternice pentru consumatori. Pe baza acestor realizări, noua agendă pentru consumatori prezintă modalitățile de promovare a acestor drepturi, protejând consumatorii și oferindu-le mai multă putere de acțiune în contextul actualei pandemii, precum și pentru anii următori.



Cheltuielile de consum reprezintă 54 % din PIB-ul UE

## Ce impact va avea noua agendă pentru consumatori asupra consumatorilor UE?

Noua agendă pentru consumatori își propune să răspundă nevoilor consumatorilor în timpul pandemiei de COVID-19 și după ce aceasta va lua sfârșit. Agenda stabilește o viziune pe termen lung, până în 2025, și prevede acțiuni concrete în cinci domenii-cheie, pentru a proteja consumatorii și pentru a le permite să joace un rol activ în tranziția verde și cea digitală.

## Drepturile consumatorilor după pandemia de COVID-19

Comisia Europeană va aborda principalele preocupări cu care se confruntă consumatorii în contextul pandemiei, prin:

- ✓ apărarea în continuare a drepturilor consumatorilor în sectorul călătoriilor;
- ✓ analizarea impactului pe termen mai lung al pandemiei de COVID-19 asupra modelelor de consum ale europenilor;
- ✓ combaterea în continuare a escrocheriilor, a practicilor comerciale neeloiale și a fraudelor îndreptate împotriva consumatorilor.

# Cinci domenii-cheie ale noii agende pentru consumatori



## 1. TRANZIȚIA VERDE

### Oferirea posibilității, pentru consumatori, de a juca un rol activ

Consumatorii sunt dispuși să plătească mai mult pentru produse care au o durabilitate mai mare. Atunci când consumatorii sunt mai bine informați cu privire la durabilitatea produselor, vânzările celor mai durabile versiuni ale produselor pot crește de aproape trei ori.



O mai bună informare a consumatorilor cu privire la caracteristicile produselor în materie de durabilitate a mediului, cum ar fi durabilitatea sau potențialul de reparare a acestora



Protejarea consumatorilor împotriva anumitor practici, cum ar fi fenomenul de dezinformare ecologică sau de obsolescență timpurie, precum și asigurarea faptului că aceștia au acces la informații fiabile



Încurajarea întreprinderilor să își asume angajamente în vederea luării de măsuri pentru un consum durabil, care nu se limitează doar la obligațiile legale



Repararea produselor și încurajarea achiziționării de produse circulare și mai durabile → Revizuirea [Directivei privind vânzarea de bunuri](#) după 2022

## 2. TRANSFORMAREA DIGITALĂ

### Asigurarea faptului că în mediul online consumatorii beneficiază de aceeași protecție ca în mediul offline

Comparativ cu 2009, ponderea cumpărătorilor care fac achiziții online aproape s-a dublat, trecând de la 32 % la 60 %.



Consolidarea protecției consumatorilor în contextul digitalizării serviciilor financiare cu amănuntul → Revizuirea [Directivei privind creditele de consum](#) și a [Directivei privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare](#)



Abordarea noilor provocări în materie de siguranță a produselor apărute ca urmare a noilor tehnologii și a vânzării online → Revizuirea [Directivei privind siguranța generală a produselor](#)



Asigurarea protecției consumatorilor și protejarea drepturilor fundamentale în raport cu inteligența artificială → Propunere de act juridic orizontal de stabilire a cerințelor în materie de inteligență artificială



Combaterea practicilor comerciale online care încalcă drepturile consumatorilor → Actualizarea documentelor de orientare referitoare la [Directiva privind practicile comerciale neloiale](#) și la [Directiva privind drepturile consumatorilor](#), precum și luarea în calcul a necesității de a prevedea acte legislative suplimentare sau alte acțiuni



### 3. ASIGURAREA EFECTIVĂ A RESPECTĂRII LEGISLAȚIEI ȘI CĂI DE ATAC EFICACE

Asigurarea faptului că toți consumatorii își exercită pe deplin drepturile

Comisia va sprijini statele membre în punerea în aplicare a [normelor în materie de protecție a consumatorilor, actualizate recent](#), care vor consolida drepturile consumatorilor, vor asigura un grad mai mare de echitate digitală, vor impune sancțiuni mai aspre și vor institui un mecanism eficace de acțiune colectivă în cazuri de prejudicii colective.



Coordonarea și sprijinirea activității de asigurare a respectării legislației a rețelei de cooperare în materie de protecție a consumatorului (CPC) pentru a combate practicile ilegale



Sprijinirea autorităților prin furnizarea de instrumente electronice comune și inovatoare pentru anchetele online



Evaluarea setului de instrumente de care dispun autoritățile pentru a combate practicile care încalcă legislația UE în domeniul protecției consumatorilor -> Evaluarea [Regulamentului CPC](#)

### 4. VULNERABILITATEA CONSUMATORILOR

Îmbunătățirea sensibilizării consumatorilor, ținând seama de nevoile diferitelor grupuri de consumatori

Sprijinirea consumatorilor care sunt mai vulnerabili decât alții ca urmare a nevoilor specifice de informare, de exemplu copiii, persoanele în vârstă sau cele cu handicap.



Îmbunătățirea disponibilității serviciilor de consiliere în materie de îndatorare în statele membre



Consolidarea siguranței produselor pentru îngrijirea copiilor -> Revizuirea Directivei privind siguranța generală a produselor și noi cerințe de siguranță pentru standardele referitoare la produsele pentru îngrijirea copiilor



Sprijinirea inițiativelor locale care oferă consiliere consumatorilor, inclusiv în zonele îndepărtate

### 5. PROTECȚIA CONSUMATORILOR ÎN CONTEXTUL GLOBAL

Promovarea unei protecții la nivel înalt a consumatorilor în străinătate

Achizițiile de la vânzători din afara UE au crescut, de la 17 % în 2014 la 27 % în 2019.



Instituirea unui plan de acțiune cu China pentru a consolida cooperarea în domeniul siguranței produselor în ceea ce privește produsele comercializate online



Oferirea de sprijin în materie de reglementare țărilor partenere ale UE