



**Bruxelas, 20 de setembro de 2023
(OR. en)**

13181/23

CONSOM 321

NOTA

de:	Presidência
para:	Conselho

Assunto: Relatório do Fórum Ibero-Americano de agências governamentais de defesa do consumidor (Madrid, 13-14 de setembro de 2023)
- Informações da Presidência

Tendo em vista o ponto "Diversos" na reunião do Conselho (Competitividade) de 25 de setembro de 2023, junto se envia, à atenção das delegações, uma nota informativa da Presidência sobre o relatório do Fórum Ibero-Americano de agências governamentais de defesa do consumidor, que teve lugar em Madrid em 13 e 14 de setembro de 2023.

No âmbito da Presidência espanhola do Conselho da União Europeia durante o segundo semestre de 2023, a Comissão Europeia e o Fórum Ibero-Americano de agências governamentais de defesa do consumidor (FIAGC) realizaram um Fórum sobre a política em matéria de consumidores em Madrid, em 14 de setembro de 2023, com o objetivo de promover a defesa dos direitos dos consumidores e de reforçar a cooperação entre as duas regiões, com especial atenção para as relações de consumo no ambiente digital.

Os participantes no Fórum sublinharam a importância de uma cooperação multilateral acrescida em matéria de defesa do consumidor como condição prévia necessária para melhorar a defesa e a segurança dos consumidores a nível mundial; os desafios e as dificuldades com que se deparam os consumidores face a práticas comerciais cada vez mais globais e sofisticadas, como se pode ver no consumo em linha; e os desafios comuns que se colocam às autoridades de defesa do consumidor da União Europeia e dos países da América Latina para garantir a defesa dos direitos dos consumidores.

O Fórum concluiu principalmente o seguinte:

1. A defesa dos direitos dos consumidores é um elemento fundamental para a sustentabilidade do desenvolvimento económico e social nas nossas respetivas regiões. Por conseguinte, é necessário que as instituições promovam políticas e ações que salvaguardem os direitos e o bem-estar dos consumidores, tendo em conta os diferentes contextos em que as ações dos consumidores são levadas a cabo.
2. Para o efeito, é necessário promover a igualdade de acesso ao consumo, pelo que reconhecemos a importância de garantir aos consumidores vulneráveis a igualdade de acesso aos bens e serviços básicos necessários à sua qualidade de vida. Torna-se assim necessário trabalhar, tanto na esfera pública como na esfera privada, para eliminar as barreiras económicas, físicas e sociais que podem dificultar o acesso dos consumidores vulneráveis a esses bens e serviços e dificultar o pleno exercício dos seus direitos, prestando especial atenção ao fosso digital.
3. É fundamental promover a educação e a sensibilização dos consumidores enquanto instrumentos fundamentais para capacitar os cidadãos e assegurar transações comerciais justas, equitativas e sustentáveis, especialmente no que diz respeito às crianças.

4. Por conseguinte, e tendo em conta o contexto da crise ecológica mundial e o interesse crescente dos consumidores em contribuírem pessoalmente para a consecução da neutralidade climática, a ação institucional sobre questões relacionadas com os consumidores tem de ter como prioridade o consumo responsável e sustentável, de modo a que as empresas façam as alterações necessárias e os consumidores possam tomar decisões informadas que tenham em conta os impactos ambientais das suas escolhas de consumo.
5. A defesa dos consumidores deverá também centrar-se na proteção contra práticas sexistas, em especial em domínios como a publicidade, que são discriminatórias e perpetuam estereótipos de género, afetando negativamente as pessoas e comprometendo a sua dignidade e os seus direitos.
6. É necessário garantir a segurança dos bens e serviços oferecidos no mercado, bem como a proteção dos dados pessoais dos consumidores, pelo que é conveniente reforçar a cooperação em matéria de supervisão, a fim de garantir elevados padrões de qualidade e de segurança, bem como a proteção da privacidade dos consumidores.
7. Os mecanismos de resolução de conflitos e o acesso dos consumidores à justiça são da maior importância. Assim sendo, temos de trabalhar na partilha de experiências sobre a eficiência e a eficácia destes mecanismos, incluindo a promoção da mediação e da arbitragem como meios alternativos de resolução de litígios.
8. A cooperação internacional em matéria de defesa do consumidor é absolutamente necessária num mundo globalizado. Dado que muitos dos desafios que enfrentamos são de natureza transnacional e que alguns problemas são demasiado grandes e complexos para serem resolvidos a nível de um único país, a cooperação entre a União Europeia e os Estados e organizações de outras regiões, como a América Latina é essencial. A legislação europeia é muitas vezes uma referência e uma força motriz, mas a UE também pode aprender com as experiências dessas outras regiões. O intercâmbio de boas práticas, experiências e conhecimentos entre a União Europeia e a América Latina pode ser muito frutuoso, especialmente no que diz respeito às novas práticas comerciais e aos novos intervenientes no mercado, que requerem maior atenção devido à sua natureza disruptiva.

9. As autoridades e as agências governamentais de defesa do consumidor desempenham um papel fundamental na aplicação e fiscalização das políticas de defesa do consumidor. É fundamental que sejam independentes e que disponham da capacidade e dos recursos necessários para desempenharem as suas funções de forma eficaz.
 10. É importante a cooperação entre os setores público e privado na defesa dos direitos dos consumidores. A fim de enfrentar os desafios emergentes e promover soluções conjuntas, é necessário dialogar e colaborar com as partes interessadas pertinentes neste domínio, incluindo a indústria, as organizações de consumidores e outros intervenientes fundamentais.
-