

Bruxelas, 21 de novembro de 2025  
(OR. en)

15772/25

<b>CONSOM 267</b>	<b>CLIMA 552</b>
<b>COMPET 1217</b>	<b>ENV 1260</b>
<b>MI 939</b>	<b>DIGIT 250</b>
<b>IND 532</b>	<b>TELECOM 424</b>
<b>ENT 258</b>	<b>SAN 765</b>
<b>JUSTCIV 196</b>	<b>AUDIO 121</b>
<b>EF 385</b>	<b>CYBER 340</b>
<b>ECOFIN 1583</b>	<b>CHIMIE 138</b>
<b>TRANS 572</b>	<b>RC 55</b>
<b>ENER 612</b>	

#### NOTA DE ENVIO

---

de:	Secretária-geral da Comissão Europeia, com a assinatura de Martine DEPREZ, diretora
data de receção:	20 de novembro de 2025
para:	Thérèse BLANCHET, secretária-geral do Conselho da União Europeia
n.º doc. Com.:	COM(2025) 848 final
Assunto:	COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS REGIÕES Agenda do Consumidor 2030 e plano de ação para os consumidores no mercado único «Um novo impulso para a proteção dos consumidores, a competitividade e o crescimento sustentável»

---

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, o documento COM(2025) 848 final.

---

Anexo: COM(2025) 848 final



Bruxelas, 19.11.2025  
COM(2025) 848 final

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO  
CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ  
DAS REGIÕES**

**Agenda do Consumidor 2030 e plano de ação para os consumidores no mercado único  
«Um novo impulso para a proteção dos consumidores, a competitividade e o crescimento  
sustentável»**

{SWD(2025) 848 final}

# COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS REGIÕES

## **Agenda do Consumidor 2030 e plano de ação para os consumidores no mercado único** **«Um novo impulso para a proteção dos consumidores, a competitividade e o crescimento sustentável»**

A proteção dos consumidores é parte integrante da nossa União e está no cerne do nosso mercado único<sup>1</sup>. Garante que os consumidores europeus possam fazer escolhas informadas, se sintam em segurança quando comprem bens e serviços, sejam tratados de forma justa nos contratos e nas transações e tenham acesso a vias de recurso eficazes. É essencial uma Agenda do Consumidor forte para fazer a diferença na vida quotidiana dos consumidores e alcançar os nossos objetivos globais e de reforço mútuo de competitividade e prosperidade sustentável, que protegem a democracia e a justiça social<sup>2</sup>.

Os consumidores europeus beneficiam de alguns dos níveis de proteção mais elevados do mundo, mas continuam a enfrentar muitos desafios. Entre estes desafios estão o elevado custo de vida e a incerteza socioeconómica; o impacto das alterações climáticas, a exposição a produtos não seguros e a práticas comerciais desleais, especialmente em linha; os obstáculos persistentes nas compras transfronteiras; e as dificuldades na obtenção de reparação. O mercado da UE enfrenta também desafios crescentes decorrentes do aumento significativo das importações efetuadas através do comércio eletrónico com origem fora da UE, em especial as encomendas de baixo valor importadas e entregues diretamente aos consumidores, que representam riscos para a sua saúde e segurança, são insustentáveis do ponto de vista ambiental e criam concorrência desleal para as empresas cumpridoras na UE<sup>3</sup>.

A proteção dos consumidores, a competitividade e a prosperidade sustentável fortalecem-se mutuamente. Tal como referido no [relatório Letta](#), o reforço da proteção dos consumidores promove um ambiente competitivo que beneficia tanto os consumidores como as empresas. Com 450 milhões de consumidores no mercado único e as despesas das famílias a representarem mais de 51 % do PIB da UE<sup>4</sup> (tornando-o a maior componente individual da atividade económica na UE), os consumidores desempenham um papel essencial no motor da nossa economia. As suas necessidades, motivações, preferências, preocupações e, em última análise, as suas escolhas estimulam a concorrência, a inovação, o investimento e o crescimento sustentável. São fatores cuja influência também se faz

---

<sup>1</sup> Artigo 12.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

<sup>2</sup> [Prioridades da Comissão Europeia para 2024-2029](#).

<sup>3</sup> Em fevereiro de 2025, a Comissão Europeia apresentou a [Comunicação intitulada: Um conjunto abrangente de instrumentos da UE para um comércio eletrónico seguro e sustentável](#). Serão essenciais progressos rápidos em várias frentes, nomeadamente a supressão da isenção dos direitos aduaneiros para os produtos avaliados abaixo de 150 EUR no âmbito da reforma aduaneira, o reforço da cooperação com os países de origem destes produtos de modo a enfrentar melhor os problemas relacionados com a segurança dos produtos na sua origem, e o reforço das nossas capacidades de aplicação da lei em matéria aduaneira, de fiscalização do mercado e de proteção dos consumidores.

<sup>4</sup> Eurostat: [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/NAMA\\_10\\_GDP/default/table?lang=en](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/NAMA_10_GDP/default/table?lang=en).

sentir independentemente de os produtos serem importados, cultivados ou fabricados na UE e que, por conseguinte, têm um impacto na transição justa em geral.

Por sua vez, um mercado da UE competitivo aumenta o bem-estar dos consumidores, proporcionando uma ampla escolha de bens e serviços de qualidade a preços acessíveis. Um quadro sólido de proteção dos consumidores estabelece regras e incentivos que permitem criar a confiança, as salvaguardas e a segurança jurídica de que tanto os consumidores como as empresas necessitam. Por exemplo, para fazer face aos riscos colocados pelo crescimento exponencial das importações efetuadas através do comércio eletrónico, é essencial aplicar e fazer cumprir rigorosamente as regras da UE em matéria de direitos dos consumidores e segurança dos produtos, não só para proteger os consumidores, mas também para proteger as empresas cumpridoras da concorrência desleal.

Para além deste papel económico central, a política dos consumidores tem uma intrínseca dimensão social, protetora e estabilizadora, que assume ainda maior importância nos tempos conturbados que a Europa e o mundo enfrentam atualmente. Ao criar um quadro que protege os direitos das pessoas, garante práticas de mercado justas e prossegue o bem-estar coletivo e a não discriminação, a política dos consumidores promove a justiça social e reforça a confiança na nossa democracia. Por exemplo, a política dos consumidores pode atenuar as dificuldades com o elevado custo de vida sentidas pelos consumidores e aliviar as suas preocupações ambientais, apoiando a economia circular e promovendo a disponibilidade de produtos sustentáveis atrativos e a preços acessíveis.

É neste contexto que a Comissão Europeia apresenta a sua **Agenda do Consumidor de 2030 («Agenda»)**, um novo quadro estratégico para a política dos consumidores da UE que define prioridades e ações concretas para os próximos cinco anos.

A Agenda abrange um vasto conjunto de ações que respondem diretamente aos principais desafios e refletem a natureza transversal da política dos consumidores. Visa reforçar a proteção dos consumidores e promover a competitividade, a justiça social e o crescimento sustentável, nomeadamente reforçando a aplicação e execução coerentes e eficazes das regras da UE e da resposta a desafios importantes, como a equidade digital e a proteção dos consumidores em linha.

A Agenda aborda quatro domínios **prioritários fundamentais**. Em primeiro lugar, tendo em conta o papel central da proteção dos consumidores para assegurar o bom funcionamento do mercado único e a importância do mercado único para criar prosperidade e impulsionar a competitividade da Europa, a Agenda inclui um **plano de ação para os consumidores no mercado único**. Este plano de ação complementa a [Estratégia para o Mercado Único](#), considerando questões específicas do mercado único que afetam diretamente os consumidores. As outras prioridades fundamentais da Agenda são **a equidade digital e a proteção dos consumidores em linha, o consumo sustentável e a aplicação da lei e as vias de recurso**.

A necessidade de adaptação a uma sociedade em rápida mutação e o aumento do comércio eletrónico acentuam a complexidade e os riscos para grupos específicos de consumidores, como as pessoas com deficiência, os idosos, os jovens consumidores ou as famílias com baixos rendimentos. A **proteção dos consumidores em situações vulneráveis** é, pois, uma **prioridade absoluta** fundamental que abrange todos os domínios da Agenda. A proteção dos consumidores em situações vulneráveis inclui a proteção das crianças enquanto consumidores no ambiente digital e a luta contra o impacto do elevado custo de

vida, que tornou cada vez mais difícil para muitos satisfazer as necessidades básicas, como a alimentação, a energia e a habitação.

A **simplificação e a redução da carga administrativa** são uma **prioridade absoluta**, em consonância com os objetivos estabelecidos na [Bússola para a Competitividade](#). Para o efeito, a Agenda visa simplificar e clarificar as regras de proteção dos consumidores, reduzir a carga administrativa desnecessária, permitir que a atividade das empresas beneficie de um ambiente transparente, justo e previsível e, ao mesmo tempo, conservar normas robustas de proteção dos consumidores. Em especial, uma maior robustez e simplificação do quadro de aplicação da lei constituem uma pedra angular da Agenda e ajudarão as empresas a reduzir os seus custos de conformidade e a aproveitar as oportunidades oferecidas pelo mercado único. Por sua vez, a simplificação e a redução dos encargos deverão também incentivar as empresas a contribuir para aliviar as pressões sobre o custo de vida.

As ações previstas no âmbito da Agenda assentarão numa cooperação internacional ativa, tanto a nível bilateral como multilateral. A UE prosseguirá a sua cooperação com países de todo o mundo e a sua participação em fóruns multilaterais, como a Organização Mundial do Comércio (OMC), a Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (CNUCED) e a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Económicos (OCDE), com o objetivo de promover um elevado nível de proteção dos consumidores e apoiar condições de concorrência equitativas para as empresas. A UE continuará a colaborar com os parceiros interessados através de diálogos informais com os consumidores e a cooperar com as autoridades competentes, nomeadamente no que diz respeito à segurança dos produtos vendidos em linha, bem como a organizar uma Semana Internacional da Segurança dos Produtos de dois em dois anos. Além disso, a Comissão continuará a apoiar os países candidatos no alinhamento com o acervo da UE em relação à proteção dos consumidores no âmbito do processo de alargamento da UE.

A Agenda baseia-se nos resultados da [Nova Agenda do Consumidor](#) adotada em 2020 e é o resultado de amplos debates com as partes interessadas<sup>5</sup>. Para alcançar os seus objetivos e executar as suas ações, é essencial um **quadro de governação inclusivo, transparente e dinâmico**. A Comissão cooperará de forma estruturada com todas as partes interessadas, nomeadamente os Estados-Membros e o Parlamento Europeu, as associações empresariais, o meio académico e a sociedade civil, em que se incluem as organizações de consumidores. O envolvimento ativo de todas as partes interessadas ao longo de todo o processo de execução da Agenda será crucial para o seu êxito.

## 1. CONCRETIZAR O MERCADO ÚNICO: PLANO DE AÇÃO PARA OS CONSUMIDORES

O mercado único é uma das conquistas mais importantes da UE. Proporciona **benefícios significativos** para os consumidores, como uma maior escolha e preços mais baixos, e é um vetor determinante para impulsionar a competitividade europeia. No entanto, muitos obstáculos ainda impedem os consumidores e as empresas de tirar pleno partido do potencial do mercado único. A concretização do mercado único é, pois, da maior urgência. O presente plano de ação complementa as medidas incluídas na Estratégia para o Mercado Único e no próximo Roteiro do Mercado Único para 2028. Aborda os obstáculos que impedem os consumidores de colher benefícios adicionais do mercado único,

---

<sup>5</sup> Ver o relatório de síntese anexo que resume as atividades de consulta às partes interessadas, SWD(2025) 848.

principalmente no que diz respeito ao acesso a bens e serviços, em especial os serviços financeiros, a mobilidade e os transportes.

Desde a sua adoção em 2018, o [Regulamento Bloqueio Geográfico](#) melhorou o acesso dos consumidores a bens e serviços transfronteiriços, eliminando o bloqueio geográfico injustificado e outras formas de discriminação das vendas em linha com base na nacionalidade ou no local de residência ou de estabelecimento. No entanto, subsistem desafios no que diz respeito à correta aplicação do regulamento<sup>6</sup>. Em fevereiro de 2025, a Comissão lançou uma avaliação formal do regulamento para determinar se este alcançou os seus objetivos. Paralelamente, a Comissão continuará a analisar os benefícios, os desafios e os possíveis riscos do alargamento do âmbito de aplicação do regulamento.

Os obstáculos transfronteiriços que restringem a escolha dos consumidores não se limitam aos ambientes em linha. As **restrições territoriais à oferta**, que são restrições impostas por alguns fabricantes que tornam muito difícil ou impossível para os retalhistas, tanto em lojas em linha como tradicionais, adquirir produtos num Estado-Membro e vendê-los noutra, também fragmentam o mercado único e podem ter como resultado preços mais elevados, contribuindo, assim, para um aumento do custo de vida<sup>7</sup>. Conforme anunciado na Estratégia para o Mercado único, a Comissão desenvolverá instrumentos para agir contra restrições territoriais à oferta injustificadas em situações não abrangidas pelo âmbito de aplicação do direito da concorrência. Ao mesmo tempo, a Comissão continuará a aplicar com determinação as regras de concorrência.

Outro domínio em que os consumidores enfrentam obstáculos é a **prestação transfronteiras de serviços financeiros**. Embora a percentagem de consumidores que adquirem serviços financeiros no estrangeiro tenha aumentado, continua a ser muito limitada em determinadas categorias de produtos, como os empréstimos ao consumo, os empréstimos hipotecários e os seguros. Aumentar a prestação transfronteiriça de serviços financeiros de retalho protegendo simultaneamente os consumidores de empréstimos imprudentes e do sobre-endividamento pode trazer benefícios para os consumidores e oportunidades de negócio para os prestadores de serviços financeiros. Os consumidores podem ainda ter de fazer face a restrições quando tentam abrir uma conta de pagamento noutra Estado-Membro. A [União da Poupança e dos Investimentos](#) promoverá uma maior integração dos mercados de capitais, bem como um sistema bancário integrado, e melhorará a disponibilização de fundos transfronteiriça. Incentivará a participação dos pequenos investidores nos mercados de capitais, em especial procurando aumentar a disponibilidade e a utilização de **contas de poupança e de investimento** que possam permitir aos consumidores obter rendimentos mais elevados a longo prazo do investimento nos mercados financeiros, conforme estabelecido na [Recomendação da Comissão aos Estados-Membros sobre as contas de poupança e de investimento](#). A Comissão trabalhará igualmente com os Estados-Membros para assegurar **a aplicação e o cumprimento efetivos da legislação em vigor relativa aos serviços financeiros**, como a [Diretiva Contas de Pagamento](#). Esta diretiva impede os prestadores de serviços de discriminarem os consumidores da UE em razão da nacionalidade ou do local de residência

---

<sup>6</sup> Ver: [Documento de trabalho dos serviços da Comissão sobre o impacto do Regulamento Bloqueio Geográfico e os progressos realizados na redução dos obstáculos transfronteiriços](#), e [Relatório Especial do Tribunal de Contas Europeu: Bloqueio geográfico injustificado no comércio eletrónico](#). Ver também: [Bloqueio geográfico — Continua a ser uma área de preocupação para a Rede CEC](#).

<sup>7</sup> Um [estudo](#) realizado para a Comissão Europeia estimou que, se fossem eliminadas as restrições territoriais à oferta, os consumidores poderiam poupar até 14,1 mil milhões de euros por ano na aquisição de determinados produtos.

quando estes solicitam o acesso a uma conta bancária e confere a todos os consumidores que residem legalmente na UE o direito a uma conta de pagamento de base. A fim de reforçar a **aplicação** destas regras, a Comissão considerará a possibilidade de incluir o [Regulamento Espaço Único de Pagamentos em Euros](#), que inclui uma regra que proíbe a **discriminação relativa ao IBAN**<sup>8</sup>, no âmbito de aplicação do [Regulamento Cooperação no Domínio da Proteção do Consumidor](#). A Comissão centrar-se-á igualmente na execução da [Estratégia da UE para a literacia financeira](#), que visa permitir aos consumidores gerir melhor as suas finanças pessoais e participar nos mercados de capitais numa base segura e sólida, especialmente na era dos serviços digitalizados. Em 2028, a Comissão tenciona realizar um teste de esforço exaustivo da legislação da UE relativa aos serviços financeiros prestados a consumidores, a fim de avaliar a sua resiliência, identificar oportunidades para simplificar as regras e assegurar que esta legislação continua a ser adequada à sua finalidade num panorama financeiro em rápida evolução.

Para além da possibilidade de aceder a bens e serviços em toda a UE, a **livre circulação de pessoas** no mercado único permite ainda que os consumidores usufruam de todos os benefícios de uma Europa sem fronteiras. Nas suas deslocações, os consumidores precisam de ter ao seu dispor serviços de mobilidade, transportes e comunicações eletrónicas a preços comportáveis, de elevada qualidade, sem interrupções e acessíveis, apoiados por um conjunto sólido de direitos.

No que diz respeito aos serviços de comunicações eletrónicas, as [regras da UE em matéria de itinerância](#) significam que os consumidores que viajam na UE/no EEE podem utilizar os seus telefones para telefonar, enviar mensagens de texto e aceder à Internet sem encargos adicionais. A UE já celebrou acordos que alargarão efetivamente o espaço de itinerância da UE à Ucrânia e à Moldávia a partir de 1 de janeiro de 2026. A Comissão deu igualmente início ao procedimento de revisão das regras da UE relativas às comunicações eletrónicas no que respeita aos direitos dos utilizadores finais e ao serviço universal.

Embora a procura de **viagens multimodais** esteja a aumentar, os consumidores continuam a enfrentar inúmeros obstáculos na comparação das tarifas, na procura da melhor opção de viagem, na reserva das suas viagens e na defesa dos seus direitos em caso de perturbações. É o que acontece, em especial, em relação às viagens de comboio. As próximas propostas relativas a um **Regulamento Sistema de Bilhética Digital Único**, ao **Regulamento Serviços de Mobilidade Digital Multimodal** e à revisão específica do [Regulamento Direitos dos Passageiros dos Serviços Ferroviários](#), em conjunto com a próxima adoção dos atos legislativos do [Pacote da Mobilidade dos Passageiros](#), abordarão alguns destes desafios. O Pacote da Mobilidade dos Passageiros inclui a revisão dos regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros, bem como a revisão da [Diretiva Viagens Organizadas de 2015](#). A conclusão da revisão desta diretiva conduzirá a uma proteção mais eficaz dos consumidores, nomeadamente através de novas regras em matéria de vales, passando a exigir-se o consentimento explícito dos viajantes. Assegurará igualmente que os consumidores recebam informações mais claras, o que reduzirá significativamente o número de formulários de informação. A conclusão da revisão da legislação da UE sobre os **direitos dos passageiros** garantirá, nomeadamente, uma melhor aplicação dos direitos dos passageiros, criará direitos para os passageiros no contexto de viagens multimodais, melhorará os direitos dos passageiros com deficiência e mobilidade reduzida, reforçará a

---

<sup>8</sup> O Regulamento Espaço Único de Pagamentos em Euros determina que os bancos e as empresas tratem de forma igual os números de contas bancárias internacionais (IBAN) de todos os Estados-Membros da UE, de modo a garantir que os particulares e as empresas possam realizar operações transfronteiriças sem terem de enfrentar obstáculos injustificados em virtude da origem do seu IBAN.

informação prestada aos passageiros sobre os seus direitos e clarificará as regras relativas ao reembolso dos bilhetes de avião quando reservados através de intermediários. A Comissão apresentará igualmente uma revisão do [Regulamento Serviços Aéreos](#). Tal implicará medidas específicas para reforçar as regras de proteção dos consumidores, nomeadamente tornando mais claras as regras sobre a bagagem de mão mínima permitida<sup>9</sup> e sobre as características e os serviços que devem ser incluídos como normais em todos os bilhetes de avião, bem como aumentando a transparência e a comparabilidade dos bilhetes de avião.

A transição para uma **mobilidade limpa** exige igualmente a eliminação dos obstáculos que impedem a utilização de veículos com nível nulo de emissões a nível nacional e transfronteiriço. O aumento do número de consumidores que adquirem automóveis elétricos, exige um mercado de carregamento competitivo e que funcione corretamente. A infraestrutura pública de carregamento da UE cresceu significativamente, graças ao [Regulamento Infraestrutura para Combustíveis Alternativos](#). O regulamento introduziu igualmente disposições para facilitar os processos de pagamento e melhorar a transparência dos preços de carregamento. Em 2026, a Comissão procederá à revisão do Regulamento Infraestrutura para Combustíveis Alternativos e avaliará a eficácia das disposições em vigor e a necessidade de novas medidas para assegurar a plena transparência dos preços e métodos de pagamento fáceis.

No âmbito da futura **estratégia da UE para o turismo sustentável**, a Comissão analisará igualmente a forma de tornar o **aluguer transfronteiriço de automóveis** mais acessível aos consumidores. Em consonância com a estratégia para o mercado único, a Comissão está a ponderar a aplicação das regras e dos princípios do mercado único da UE ao setor **dos táxis e dos veículos de aluguer com condutor**.

O comércio transfronteiriço é uma parte fundamental do mercado europeu dos veículos usados<sup>10</sup>. No entanto, a falta de informações fiáveis sobre a quilometragem dos automóveis, a manutenção e os registos de acidentes reduz a confiança dos consumidores e expõe-os a práticas fraudulentas. Alguns Estados-Membros já criaram vários sistemas para resolver este problema. O pacote «[Inspeção Técnica Automóvel](#)», adotado em abril de 2025, inclui medidas para combater a manipulação do conta-quilómetros nas vendas nacionais e transfronteiriças de veículos usados. Estas medidas garantirão que os consumidores recebam informações adequadas, o que permitirá reforçar a proteção dos consumidores no mercado de veículos usados. Além disso, a Comissão está a trabalhar na revisão da [Diretiva Rotulagem dos Veículos](#), com vista a informar melhor os consumidores.

As **carteiras europeias de identidade digital**, que estarão disponíveis em cada Estado-Membro até 2026, simplificarão aos consumidores o armazenamento e a partilha de documentos de viagem essenciais, como vistos e passaportes digitais, bem como a sua utilização para verificar facilmente voos e hotéis, abrir uma conta bancária, alugar um automóvel, renovar receitas médicas e aceder a outros serviços públicos e privados transfronteiriços.

---

<sup>9</sup> Sem prejuízo das negociações em curso sobre a revisão da legislação da UE relativa aos direitos dos passageiros.

<sup>10</sup> Estudo do JRC, [A review of the used car market in the European Union](#) (Uma análise do mercado de automóveis usados na União Europeia), 2025.

É necessário acompanhar de perto o **custo de vida e as tendências económicas no mercado único** para desenvolver medidas de política dos consumidores que eliminem os obstáculos, apoiem a igualdade social e assegurem normas de bem-estar dos consumidores. Com base nos dados e visualizações disponíveis do Eurostat, a Comissão reforçará os seus **instrumentos em linha** para acompanhar a evolução do preço dos bens e serviços de consumo básicos no mercado único de uma forma acessível e fácil de compreender, nomeadamente para fins de investigação e de definição de políticas. A Comissão continuará também a desenvolver as partes do [Painel de Avaliação das Condições de Consumo](#) relacionadas com o custo de vida. Por último, em 2026, a Comissão apresentará a sua primeira **Estratégia da UE de Combate à Pobreza**, com o objetivo de ajudar as pessoas a aceder às proteções e aos serviços essenciais de que necessitam e definir uma trajetória clara para, em 2030, reduzir até 15 milhões o número de pessoas em situação de pobreza, bem como ajudar a erradicar a pobreza na Europa até 2050, combatendo as suas causas profundas. Esta iniciativa será igualmente apoiada por uma **Garantia Europeia para a Infância** reforçada, a fim de proteger as crianças da pobreza e da exclusão social.

### Ações

- Concluir uma avaliação do **Regulamento Bloqueio Geográfico** (2.º trimestre de 2026) e analisar mais aprofundadamente os benefícios, os desafios e os possíveis riscos do alargamento do seu âmbito de aplicação.
- Desenvolver instrumentos para agir contra as **restrições territoriais à oferta injustificadas**, de modo a abranger situações para além das abrangidas pelo direito da concorrência, como as práticas unilaterais de grandes fabricantes (4.º trimestre de 2026)
- Promover a prestação de **serviços financeiros transfronteiriços**, monitorizando os investimentos de retalho nos mercados de capitais e a **disponibilidade e utilização de contas de poupança e de investimento** (2026-2027).
- Reforçar o nível de **literacia financeira** através da aplicação da Estratégia da UE para a literacia financeira (a partir do 1.º trimestre de 2026).
- Implantar as **carteiras de identidade digital da UE** em todos os Estados-Membros como um meio seguro, fiável e que preserva a privacidade de identificação digital para todos na União (4.º trimestre de 2026)
- Celebrar **acordos de itinerância** com os países candidatos à adesão à UE (por exemplo, a Ucrânia e a Moldávia a partir de janeiro de 2026 e os Balcãs Ocidentais).
- Incentivar o desenvolvimento de **serviços de mobilidade transfronteiriços** através:
  - do lançamento de iniciativas tendo em vista os **serviços de mobilidade digital multimodal**, o **sistema de bilhética digital único e uma revisão específica dos direitos dos passageiros ferroviários a fim de melhorar a reserva de viagens** quando combinam diferentes modos de transporte ou diferentes operadores de transportes, especialmente no que diz respeito ao transporte ferroviário (propostas legislativas — 1.º trimestre de 2026);
  - da revisão do **Regulamento Infraestrutura para Combustíveis Alternativos** (2026);
  - do lançamento uma iniciativa sobre o **aluguer transfronteiriço de automóveis** (2.º trimestre de 2026)

- Um melhor **acompanhamento e análise das condições e tendências dos consumidores**, nomeadamente o **custo de vida** (até ao final de 2026).

## 2. EQUIDADE DIGITAL E PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES EM LINHA

A economia digital trouxe muitos benefícios aos consumidores. Trouxe novos produtos e serviços e transformou a vida dos consumidores de muitas formas, desde a forma como compramos até à forma como consumimos entretenimento, acedemos à informação e como interagimos com as empresas. Com o aumento do comércio eletrónico, o desenvolvimento de novas tecnologias e a utilização cada vez maior da inteligência artificial (IA), é importante assegurar que a legislação da UE relativa à proteção dos consumidores continue a proporcionar um elevado nível de proteção dos consumidores no atual ambiente digital, preservando, ao mesmo tempo, a autonomia e a liberdade de escolha dos consumidores.

O [Regulamento dos Serviços Digitais](#), o [Regulamento dos Mercados Digitais](#) e o [Regulamento Inteligência da Artificial](#) reforçaram o conjunto de regras digitais da UE, com benefícios evidentes para os consumidores e para as empresas<sup>11</sup>. A aplicação eficaz e coerente destas regras é essencial para fazer face aos riscos e desafios que os consumidores enfrentam em linha. No entanto, o [balanço de qualidade da equidade digital da legislação da UE relativa à proteção dos consumidores](#) identificou falhas e práticas problemáticas no ambiente digital que exigem uma ação a nível da UE para colmatar lacunas na proteção dos consumidores, reduzir a insegurança jurídica para as empresas, evitar a fragmentação da legislação e facilitar a aplicação da lei.

Por exemplo, o Regulamento dos Serviços Digitais já aborda vários aspetos dos desafios que os consumidores podem enfrentar em linha. No entanto, as práticas comerciais problemáticas dizem respeito a todos os tipos de comerciantes, incluindo os que não são abrangidos pelo âmbito de aplicação do Regulamento dos Serviços Digitais, como os sítios Web de comércio eletrónico e os serviços digitais que não se baseiam na intermediação de conteúdos. A legislação horizontal da UE relativa à proteção dos consumidores proporciona uma «rede de segurança» para todos os participantes no mercado de uma forma tecnologicamente neutra. A fim de garantir que esta rede de segurança está preparada para a era digital, além de assegurar a aplicação e o cumprimento efetivos do quadro jurídico em vigor, a Comissão proporá igualmente um **ato legislativo relativo à equidade digital** para reforçar ainda mais a proteção dos consumidores em linha contra práticas como: padrões obscuros que podem influenciar injustamente as decisões dos consumidores; características de conceção que criam dependência; práticas problemáticas por parte de influenciadores; personalização desleal que tira partido das vulnerabilidades dos consumidores e das características problemáticas dos produtos digitais, como as redes sociais, os jogos de vídeo e o comércio eletrónico. O ato legislativo relativo à equidade digital visará igualmente simplificar as regras aplicáveis às empresas, em especial tendo em conta os requisitos de informação dos consumidores em tipos específicos de contratos e em transações repetitivas com os mesmos comerciantes.

---

<sup>11</sup> Por exemplo, o Regulamento dos Serviços Digitais impõe um vasto conjunto de obrigações de devida diligência aos prestadores de serviços intermediários em linha, como os mercados em linha, a fim de reforçar a segurança e a confiança dos utilizadores. Impõe ainda às plataformas em linha de muito grande dimensão e aos motores de pesquisa em linha de muito grande dimensão a obrigação de identificar, avaliar e atenuar os riscos sistémicos decorrentes da conceção, do funcionamento e da utilização dos seus serviços, nomeadamente os que possam afetar negativamente um elevado nível de proteção dos consumidores.

**Os menores são consumidores particularmente vulneráveis.** Tendem a ter padrões de consumo específicos e são frequentemente os primeiros a adotar novas tecnologias e produtos digitais, incluindo produtos destinados a crianças muito pequenas. O Regulamento dos Serviços Digitais já contém disposições para proteger os menores nas plataformas em linha e garante um elevado nível de privacidade, segurança e proteção dos menores nessas plataformas<sup>12</sup>. No entanto, a exposição das crianças a práticas e características nocivas em produtos digitais, intimidação em linha, conteúdos para adultos, promoção de automutilação e algoritmos concebidos para explorar as suas vulnerabilidades e fomentar a dependência suscita preocupações urgentes que exigem uma análise mais aprofundada. Assim, a Comissão realizará um **inquérito à escala da UE sobre os impactos mais vastos das redes sociais no bem-estar dos jovens**. Criará igualmente um **painel de peritos em crianças e redes sociais**, conforme anunciado no discurso sobre o estado da União de 2025 da presidente Ursula von der Leyen. O ato legislativo relativo à equidade digital terá igualmente por objetivo reforçar a **proteção dos consumidores vulneráveis em linha**, nomeadamente os menores.

Além disso, a Comissão avaliará a [Diretiva Serviços de Comunicação Social Audiovisual](#), que inclui regras para proteger os menores de conteúdos nocivos, incluindo em linha, proibir a discriminação, estabelecer normas qualitativas e quantitativas em matéria de conteúdos para as comunicações comerciais audiovisuais, a fim de proteger os consumidores, nomeadamente menores, e promover a acessibilidade para as pessoas com deficiência.

Os **esquemas de fraude em linha** são referidos entre os crimes em linha em mais rápido crescimento e estão a causar danos significativos aos consumidores<sup>13</sup>. A Comissão propôs a [revisão da Diretiva Serviços de Pagamento](#), com vista a reforçar a proteção dos consumidores, nomeadamente através do alargamento das regras de prevenção da fraude aplicáveis aos prestadores de serviços de pagamento e dos direitos de reembolso dos consumidores vítimas de fraude nos pagamentos. A fim de reforçar ainda mais a capacidade de combater a fraude em linha na UE, a Comissão publicará um **plano de ação sobre a fraude em linha**. Os seus objetivos incluirão o reforço das medidas de prevenção, a melhoria da eficácia da aplicação da lei e o reforço do apoio às vítimas de fraude na recuperação dos seus fundos. Além disso, a Comissão continuará a basear-se no Regulamento dos Serviços Digitais no seu trabalho de execução para combater a fraude em linha e as burlas financeiras, assegurando que as plataformas em linha e os motores de pesquisa protegem os consumidores de práticas enganosas. A intermediação de vendas<sup>14</sup> é uma prática igualmente problemática para os consumidores. Os resultados do inquérito aos consumidores realizado para o balanço de qualidade da equidade digital indicaram a necessidade de analisar o aumento da transparência na utilização deste modelo de negócio<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> Para ajudar as plataformas em linha a aplicar uma proteção adequada dos menores, a Comissão está a trabalhar numa solução robusta de *software* de verificação da idade harmonizada a nível da UE, que preserve a privacidade e seja de fácil utilização, com base na tecnologia da carteira de identidade digital da UE.

<sup>13</sup> [Inquérito sobre as Condições de Consumo 2024](#): quase 45 % dos consumidores reportaram burlas em linha.

<sup>14</sup> A intermediação de vendas é a venda de produtos sem que o vendedor os tenha em armazém. Quando um consumidor encomenda um produto, o vendedor transmite a encomenda diretamente ao fornecedor (grossista ou produtor), que posteriormente fornece a logística (entrega direta ao consumidor) e eventuais devoluções, sem necessidade de intervenção do vendedor.

<sup>15</sup> 72 % dos inquiridos consideraram problemática a falta de transparência em matéria da intermediação de vendas.

Os consumidores são confrontados com pedidos de consentimento repetitivos e bandas de testemunhos em linha não transparentes, o que dificulta a compreensão da forma como os seus dados são utilizados e os priva de facto de uma escolha verdadeiramente informada. Com a **proposta Omnibus Digital**, a Comissão procura reformar as regras relativas aos testemunhos de conexão, preservando simultaneamente o mesmo nível de proteção de dados, atendendo ao facto de o sistema atual ser desvantajoso tanto para os consumidores como para as empresas.

A **digitalização dos serviços financeiros** oferece aos consumidores soluções de gestão financeira convenientes e eficazes em termos de custos, aumenta a escolha de serviços financeiros e reforça a inovação. No entanto, a digitalização também cria dificuldades e riscos significativos. Por exemplo, a passagem para os serviços digitais e o encerramento de agências bancárias físicas criam o risco de discriminação contra os consumidores que dependem de numerário, têm dificuldades em deslocar-se de forma independente ou facilmente até à agência bancária mais próxima, para quem representa um grande esforço transitar para serviços digitais ou não têm acesso à Internet. Em 2023, a Comissão apresentou várias propostas destinadas a garantir que os pagamentos em numerário fossem amplamente aceites, melhorando o acesso dos consumidores ao numerário e promovendo a inclusão financeira. No contexto da execução e aplicação da nova [Diretiva Crédito aos Consumidores](#), a Comissão tenciona avaliar a forma como a digitalização está a afetar o mercado dos serviços financeiros de retalho, com especial destaque para o crédito aos consumidores. Analisará a emergência de novos intervenientes, produtos e práticas, bem como os desafios e oportunidades que os consumidores enfrentam quando utilizam serviços financeiros de retalho em linha.

Em consonância com a estratégia para o mercado único e o [pacote de simplificação Omnibus IV](#), a Comissão explorará igualmente a forma como as soluções digitais, por exemplo, a rotulagem digital e as ferramentas digitais, como as aplicações móveis e o [Passaporte Digital de Produtos](#), podem **melhorar o acesso dos consumidores às informações sobre produtos e serviços, reduzindo simultaneamente os encargos administrativos para as empresas** e assegurando que continuam disponíveis em formato físico todas as informações essenciais, por exemplo, as informações relacionadas com a segurança dos produtos. A partilha segura e eficiente de informações sobre os produtos entre empresas, fornecedores, fabricantes e reguladores poderia também ser facilitada pelas futuras **Carteiras Empresariais Europeias**, promovendo um mercado único mais integrado e transparente.

Embora o ambiente digital ofereça benefícios para a comunicação sobre a **segurança dos produtos**, também apresenta desafios específicos. Estes desafios podem estar relacionados com a venda de produtos perigosos em linha ou com os riscos para a saúde e a segurança, nomeadamente riscos para a saúde mental, colocados por novos produtos tecnológicos. A acessibilidade da informação também pode constituir um problema para as pessoas com deficiência. A Comissão analisará as vulnerabilidades específicas dos consumidores em ambientes em linha e o impacto dessas vulnerabilidades na segurança dos produtos. Esta iniciativa incluirá, por exemplo, a análise da forma como os consumidores reagem a advertências e instruções específicas no ambiente digital e a análise da forma como os novos riscos para a segurança afetam os consumidores quando utilizam diferentes produtos digitais, como aplicações móveis ou *software*.

Outro desafio fundamental é o rápido desenvolvimento e implantação da **IA nos mercados de consumo**. A tecnologia de IA pode oferecer vantagens, como uma maior eficiência,

aconselhamento personalizado e interações com os clientes, bem como poupanças de custos. Mas também apresenta riscos, em que se incluem a redução da interação humana e problemas decorrentes de falhas do sistema, enviesamentos ou imprecisões. O **Regulamento da Inteligência Artificial** da UE estabeleceu um quadro sólido para garantir que os sistemas de IA desenvolvidos e utilizados na UE são fiáveis, com salvaguardas para proteger os direitos fundamentais das pessoas<sup>16</sup>. A Comissão trabalhará em estreita colaboração com os Estados-Membros para assegurar a aplicação e o cumprimento coerentes do Regulamento da Inteligência Artificial e da legislação pertinente em matéria de proteção dos consumidores e segurança dos produtos. A lista de práticas de IA proibidas pelo Regulamento da Inteligência Artificial será revista anualmente e atualizada se forem identificados novos problemas. É fundamental que o quadro de proteção dos consumidores acompanhe a evolução tecnológica e que os consumidores disponham de informações transparentes quando interagem com a IA (por exemplo, quando utilizam o apoio ao cliente baseado na IA ou procuram informações e aconselhamento junto de assistentes de IA), para que estejam plenamente cientes da natureza da interação e dos possíveis riscos<sup>17</sup>.

### Ações

- Propor um **ato legislativo relativo à equidade digital** para combater as técnicas e práticas comerciais desleais em relação aos consumidores, especialmente, menores, e assegurar condições de concorrência equitativas para os comerciantes no ambiente digital (proposta legislativa — 4.º trimestre de 2026).
- Aumentar a proteção dos consumidores contra a **fraude em linha**, nomeadamente através do reforço das medidas de prevenção em linha e do apoio às vítimas de fraude na recuperação dos seus fundos (2026).
- Promover uma utilização justa e transparente da **IA nos mercados de consumo**, em especial através da aplicação do Regulamento da Inteligência Artificial e da legislação pertinente relativa à proteção dos consumidores e segurança dos produtos (em curso).

### **3. CONSUMO SUSTENTÁVEL**

As alterações climáticas, a degradação ambiental e a transição para energias limpas continuam a ser alguns dos principais desafios que os consumidores e a sociedade no seu conjunto enfrentam. É cada vez maior a sensibilização e o interesse dos consumidores relativamente aos impactos ambientais e sociais das suas decisões de compra e, por conseguinte, são motores do crescimento sustentável, dado que a sua procura de produtos responsáveis cria mercados-piloto para produtos ecológicos e socialmente responsáveis. Os bens e serviços sustentáveis disponíveis e a preços acessíveis são fundamentais não só para o bem-estar dos consumidores e a proteção do ambiente, mas também para a

---

<sup>16</sup> Por exemplo, o Regulamento Inteligência Artificial proíbe determinadas práticas de alto risco que possam prejudicar os consumidores, como a utilização de sistemas de IA para a classificação social, a manipulação prejudicial e a dissimulação. Estabelece igualmente obrigações de transparência, como uma rotulagem clara dos conteúdos gerados por IA.

<sup>17</sup> As incertezas jurídicas, por exemplo no que diz respeito ao que acontece com os resultados não intencionais dos contratos celebrados com a IA, e o controlo limitado das ações de um assistente digital podem impedir a implementação de modelos de negócio inovadores em detrimento dos consumidores europeus. A Comissão contribuiu para o desenvolvimento da Lei Modelo das Nações Unidas de 2024 sobre a contratação automatizada, que mostra como resolver essas incertezas.

competitividade e a soberania estratégica da Europa a longo prazo, pois reduzem a dependência de importações não sustentáveis e ajudam a construir cadeias de valor resilientes. A escolha de comprar produtos e serviços sustentáveis não significa necessariamente pagar mais: as opções sustentáveis duram mais tempo, têm de ser substituídas com menos frequência e têm menos custos de funcionamento. A maioria dos consumidores europeus está disposta a fazer escolhas sustentáveis<sup>18</sup>, mas depara-se frequentemente com obstáculos que impedem a preferência por opções verdadeiramente sustentáveis, como o preço, a escolha limitada, a rotulagem pouco clara e inacessível e a desconfiança em relação às alegações ambientais<sup>19</sup>. A disponibilidade generalizada de produtos baratos e de baixa qualidade incentiva o consumo excessivo em setores como a moda rápida e a eletrónica, comprometendo a sustentabilidade e minando a competitividade e a base industrial da Europa. O aumento das compras em linha aumenta as taxas de retorno, as emissões dos transportes e os resíduos.

Para que os produtos sustentáveis passem a constituir a norma, o novo [Regulamento Conceção Ecológica de Produtos Sustentáveis](#) tem por objetivo melhorar a durabilidade, a reparabilidade e atenuar o impacto ambiental de uma vasta gama de produtos, como os têxteis, o mobiliário e os dispositivos eletrónicos. Por exemplo, introduzirá requisitos em matéria de desmontagem de produtos, disponibilidade de peças sobresselentes e atualizações de *software*<sup>20</sup>. A nova [Diretiva relativa a regras comuns para promover a reparação de bens](#) (o «direito à reparação») impõe aos fabricantes que ofereçam serviços de reparação para produtos com requisitos de reparabilidade legalmente obrigatórios e prevê a criação de uma [plataforma europeia em linha de reparação](#). A [Diretiva Capacitação dos Consumidores para a Transição Ecológica](#) prevê um aviso harmonizado sobre a garantia legal de conformidade e um rótulo harmonizado para a garantia comercial de durabilidade. Adotada em 2025, a Comissão centrar-se-á na promoção da sua correta utilização e visibilidade em todo o mercado único, ajudando os consumidores a compreender melhor os seus direitos e a fazer escolhas mais informadas e orientadas para a durabilidade. O **Passaporte Digital de Produtos** e a **rotulagem de sustentabilidade**<sup>21</sup> complementarão as normas e as informações sobre os produtos. A Comissão tenciona melhorar a etiquetagem energética para que os consumidores possam comparar melhor a eficiência das tecnologias de aquecimento e arrefecimento.

Foi igualmente adotada nova legislação destinada a aumentar a confiança dos consumidores nas alegações ambientais e nos rótulos de sustentabilidade. A nova **Diretiva Capacitação dos Consumidores para a Transição Ecológica** aborda a ecomaquilhagem e a obsolescência prematura. A Comissão trabalhará em estreita colaboração com os Estados-Membros e as empresas para garantir a sua aplicação eficaz. A Comissão continuará a envidar esforços para promover a sensibilização dos consumidores e a adoção pela indústria do [rótulo ecológico da UE](#).

---

<sup>18</sup> [Eurobarómetro n.º 2022 \(SP527\)](#): 77 % dos cidadãos europeus sentem a responsabilidade de agir para limitar as alterações climáticas.

<sup>19</sup> [Inquérito sobre as Condições de Consumo 2024](#): 67 % dos consumidores da UE afirmaram que as despesas com produtos sustentáveis os impediram de concluir uma compra. 62 % admitiram sentirem-se confusos na identificação de opções sustentáveis e sentirem desconfiança em relação às informações ambientais. Uma [ação de fiscalização da CDC de 2025](#) revelou que uma grande parte das alegações ambientais dos comerciantes em linha de produtos usados era potencialmente enganosa.

<sup>20</sup> [Ver o Plano de trabalho da conceção ecológica de produtos sustentáveis e etiquetagem energética para 2025-2030](#).

<sup>21</sup> Como previsto no Regulamento Conceção Ecológica de Produtos Sustentáveis e noutra legislação pertinente da UE que inclua os automóveis, os têxteis e a triagem de resíduos.

Além disso, a futura proposta de **Ato Legislativo sobre Economia Circular** ajudará a criar procura no mercado de matérias-primas secundárias e a aumentar a oferta de materiais reciclados de elevada qualidade. Para complementar este quadro legislativo, a Comissão trabalhará com as partes interessadas com vista a promover modelos de produto como serviço e empresas circulares inovadoras em fase de arranque através de orientações e campanhas de sensibilização. Com base no atual estudo da Comissão no âmbito do [Regulamento Segurança Geral dos Produtos](#), os trabalhos futuros abrangerão: i) obstáculos sociais e comportamentais à confiança dos consumidores nas opções circulares; e ii) desafios em matéria de segurança dos produtos para produtos em segunda mão, reparados, renovados e refabricados. O Compromisso para um Consumo Sustentável será, por conseguinte, progressivamente ultrapassado, abrindo caminho a uma nova abordagem do diálogo com as empresas. A Comissão apoiará igualmente a expansão de soluções sustentáveis de base biológica, sempre que estas proporcionem produtos e materiais duradouros e reforcem a competitividade e as cadeias de valor europeias.

Garantir que os produtos são seguros e sustentáveis exige igualmente medidas para reduzir a exposição dos consumidores aos produtos químicos que suscitam preocupação. No âmbito do [Plano de Ação para a Indústria Química Europeia](#), a Comissão ponderará a proibição das **PFAS** (substâncias perfluoroalquiladas e polifluoroalquiladas) em utilizações pelos consumidores, como cosméticos, materiais destinados a entrar em contacto com os alimentos e vestuário exterior. Além disso, no âmbito do novo [Regulamento-Quadro Embalagens e Resíduos de Embalagens](#), a UE eliminará progressivamente nas embalagens as substâncias perigosas, como as PFAS. Estabelecerá igualmente regras harmonizadas para a triagem dos resíduos de embalagens pelos consumidores e para a prestação de informações através de tecnologias digitais.

Com base na [Comunicação intitulada: Um conjunto abrangente de instrumentos da UE para um comércio eletrónico seguro e sustentável](#), a Comissão analisará a necessidade de uma **Recomendação sobre as «características ecológicas [do comércio eletrónico] desde a sua conceção»** a fim de responder melhor ao impacto deste setor em termos ambientais. Esta recomendação abrangeria aspetos como a disponibilidade de filtros de sustentabilidade, opções de entrega mais ecológicas e políticas sustentáveis de gestão das devoluções. Pode também incluir cartas ambientais de adesão voluntária, no âmbito das quais as empresas se comprometem a cumprir objetivos de sustentabilidade específicos. O desenvolvimento e a utilização de **ferramentas digitais** privadas serão incentivados para ajudar os consumidores a fazerem escolhas sustentáveis informadas. Poderão ser aqui incluídos rótulos ecológicos interativos que expliquem o âmbito das certificações e comparações das características de sustentabilidade dos produtos, informação esta que poderia ser integrada no passaporte digital do produto.

Os transportes são o terceiro maior domínio de despesas dos agregados familiares europeus<sup>22</sup>. A transição para modos de mobilidade sustentáveis, nomeadamente automóveis elétricos, transportes públicos e bicicletas, pode representar poupanças significativas para os consumidores e aumentar a justiça social, contribuindo simultaneamente para o objetivo de descarbonização<sup>23</sup>, em consonância com a

---

<sup>22</sup> <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20230104-1>.

<sup>23</sup> O modelo da pegada de consumo abordou a diferença sentida ao nível dos impactos ambientais entre a consecução das metas da estratégia de mobilidade sustentável e inteligente (ou seja, a expansão dos automóveis elétricos) e a dos automóveis movidos a combustíveis convencionais até 2030. Pasqualino et al, [Consumption Footprint and Domestic Footprint Outlook Report 2025](#) (não traduzido para português), JRC139655.

[Recomendação sobre a pobreza em matéria de transportes](#) e com o [Plano de Ação para a Indústria Automóvel](#). Para tornar esta transição acessível, a Comissão está a promover a transição para veículos com nível nulo de emissões no âmbito deste plano de ação e da revisão prevista da **Diretiva Rotulagem dos Veículos**. Esta iniciativa é complementada pela aposta nos pequenos automóveis elétricos no âmbito de uma nova **iniciativa relativa a automóveis pequenos e acessíveis**, que deve ser desenvolvida em cooperação com a indústria. Estas ações serão completadas pelas ações dos Estados-Membros nos seus planos nacionais no âmbito do **Fundo Social em matéria de Clima**. As despesas relacionadas com a energia continuam a ser significativamente superiores aos níveis anteriores à COVID-19, o que é especialmente problemático para os mais de 46 milhões de europeus em situação de pobreza energética. A Comissão adotará um **pacote Energia para os Cidadãos** que terá por objetivo combater a pobreza energética, simplificar os mercados da energia e capacitar a participação dos cidadãos, a fim de assegurar uma transição energética justa, a preços acessíveis e inclusiva para todos.

A crise da habitação é uma crise social e de competitividade. Afeta de forma desproporcionada os jovens e os mais vulneráveis da nossa sociedade, mas também, cada vez mais, os trabalhadores com rendimentos baixos a médios e as respetivas famílias. A Comissão apresentará um **Plano Europeu de Habitação a Preços Acessíveis** que definirá uma visão europeia para tornar a habitação mais acessível e mais sustentável. O [Novo Bauhaus Europeu](#) desempenhará um papel importante no plano. Neste contexto, a Comissão apoiará igualmente os Estados-Membros no aumento dos seus investimentos no âmbito da política de coesão para 2021-2027 no que diz respeito à construção e renovação do parque habitacional, a fim de dar resposta às necessidades dos consumidores, reduzir as faturas de energia, reduzir a pobreza energética e outros custos relacionados com a habitação, como a água.

Na UE, os agregados familiares gastam, em média, 13 % dos seus rendimentos na alimentação, podendo o quinto país mais pobre gastar até 21 %, em comparação com apenas 9 % para o quinto país mais rico. O **Fundo Social Europeu Mais** apoia os Estados-Membros na prestação de assistência às pessoas mais carenciadas. A Comissão realizará igualmente um estudo sobre a acessibilidade dos preços dos alimentos na UE, o que a ajudará a compreender e enfrentar melhor o impacto do aumento dos preços dos alimentos na UE, nomeadamente o seu impacto em alimentos saudáveis e nutritivos.

A saúde pública está também subjacente ao trabalho da Comissão no sentido de **reduzir os danos associados ao consumo de tabaco**. A Comissão está atualmente a realizar uma avaliação exaustiva das regras relativas aos produtos do tabaco e à publicidade ao tabaco.

Estas medidas de saúde pública e justiça social são acompanhadas de esforços mais vastos da UE para construir sistemas alimentares sustentáveis, que permitam aos consumidores fazer escolhas alimentares sustentáveis, e para incentivar uma utilização responsável da água, conforme refletido na [Visão para a Agricultura e o Setor Alimentar](#), no [Pacto Europeu dos Oceanos](#) e na [Estratégia de Resiliência Hídrica](#), recentemente adotados. A [Diretiva-Quadro Resíduos](#) revista estabeleceu **metas de redução dos resíduos alimentares** e introduziu a «responsabilidade alargada do produtor» para os têxteis. As organizações competentes no âmbito da responsabilidade do produtor fornecerão informações sobre as opções de segunda mão, a reutilização e a gestão do fim de vida de têxteis e calçado, e organizarão programas educativos, campanhas de sensibilização e atividades de participação da comunidade.

## Ações

- Apoiar os Estados-Membros na **aplicação** da Diretiva Capacitação dos Consumidores para a Transição Ecológica, do Regulamento Conceção Ecológica de Produtos Sustentáveis e da Diretiva relativa a regras comuns para promover a reparação de bens através das seguintes iniciativas:
  - promoção do **aviso harmonizado** sobre a garantia legal de conformidade e de um **rótulo harmonizado** para a garantia comercial de durabilidade (3.º trimestre de 2026); e
  - lançamento de uma **plataforma europeia em linha de reparação** (até 2028).
- Apoiar a **economia circular**, em especial através do intercâmbio de boas práticas com as partes interessadas, a fim de incentivar a devolução ao consumidor de bens que já não são utilizados, mercados de segunda mão, modelos de negócio de produto como serviço e empresas circulares inovadoras em fase de arranque (2027).
- Analisar a necessidade de uma recomendação sobre a **promoção das «características ecológicas [do comércio eletrónico] desde a sua conceção»** e fomentar o desenvolvimento de ferramentas digitais e a sua utilização (2027).

#### 4. APLICAÇÃO EFETIVA E REPARAÇÃO

O quadro de proteção dos consumidores da UE só pode ser verdadeiramente bem sucedido na proteção dos consumidores e na promoção da concorrência leal se for apoiado por uma forte aplicação pública e privada e pela disponibilização de mecanismos de recurso eficazes para os consumidores cujos direitos tenham sido violados. Embora a cooperação transfronteiriça da UE em matéria de aplicação pública tenha alcançado êxitos significativos nos últimos anos, os mecanismos de aplicação têm de ser reforçados para poderem responder aos novos desafios de forma eficiente e eficaz. Em especial, as taxas de conformidade continuam a ser extremamente baixas nos mercados digitais, tendo as ações de fiscalização conjuntas concluído que, em média, um em cada dois comerciantes viola a legislação relativa à proteção do consumidor. A situação foi agravada pelo crescimento exponencial do comércio eletrónico, que conduziu a uma circulação cada vez maior de produtos não seguros, contrafeitos ou não conformes, na sua maioria provenientes de fora da UE<sup>24</sup> e frequentemente comercializados com recurso a técnicas enganosas. Esta situação põe em perigo os consumidores e expõe as empresas europeias cumpridoras à concorrência desleal de comerciantes não cumpridores.

Para responder a estes desafios, a Comissão apresentou uma série de ações na sua Comunicação intitulada: Um conjunto abrangente de instrumentos da UE para um comércio eletrónico seguro e sustentável, nomeadamente a reforma aduaneira; reforçar a aplicação da lei pertinente da UE; e melhorar a coordenação entre todas as autoridades competentes. As ações previstas incluem igualmente o apoio a campanhas de sensibilização dos consumidores e vendedores terceiros e a continuação da cooperação bilateral com os países de proveniência das mercadorias importadas.

Apoiar as autoridades nacionais de defesa do consumidor na adoção de medidas coordenadas para fazer cumprir a legislação relativa à proteção dos consumidores no âmbito do **Regulamento Cooperação para a Proteção dos Consumidores (CPC)**,

---

<sup>24</sup> O número de produtos perigosos notificados através do sistema de alerta rápido *Safety Gate* da UE aumentou 52 % desde 2019, com tendência a registar uma aceleração (+61 %) em 2024. Até 75 % dos produtos perigosos provêm de fora da UE e cerca de 50 % desses alertas dizem respeito a produtos perigosos provenientes da China.

nomeadamente para combater as infrações no setor do comércio eletrónico, é uma prioridade importante. A ação coordenada da rede CPC produziu resultados positivos, mas as lacunas do sistema atual impedem uma aplicação mais eficaz. Por exemplo, a morosidade dos procedimentos, a falta de recursos a nível nacional, a ausência de medidas dissuasoras mais fortes, como a capacidade de impor coimas, e as dificuldades em combater as infrações cometidas por profissionais estabelecidos fora da UE reduzem a eficiência e o efeito dissuasor das ações da rede CPC<sup>25</sup>. A fim de reforçar a aplicação da lei e assegurar condições de concorrência equitativas para as empresas que apoiam os comerciantes cumpridores e protegem os consumidores contra os intervenientes no mercado que não respeitam as regras, a **Comissão proporá uma revisão do Regulamento CPC**. Ao preparar a revisão, a Comissão avaliará a necessidade de centralizar os poderes de investigação e de execução a nível da UE em casos específicos e a forma de reforçar ainda mais a coordenação entre as autoridades nacionais.

Tal como salientado na Comunicação sobre comércio eletrónico, a aplicação e o cumprimento efetivos do novo **Regulamento Segurança Geral dos Produtos** são essenciais para proteger os consumidores da UE de produtos perigosos e assegurar condições de concorrência equitativas para as empresas. A Comissão já lançou os novos mecanismos de fiscalização do mercado previstos no regulamento, como controlos simultâneos em sítios Web para identificar violações do direito da UE («ações de fiscalização conjuntas»), que são levados a cabo pelas autoridades nacionais de fiscalização do mercado e coordenados pela Comissão. A primeira ação conjunta de fiscalização da segurança dos produtos a nível da UE, centrada nos produtos de puericultura vendidos em linha, teve lugar em abril e maio de 2025<sup>26</sup>. Com base nesta experiência, a Comissão continuará a trabalhar com a Rede de Segurança dos Consumidores para congregar recursos, trocar informações e dar prioridade a ações de vigilância, a fim de visar eficazmente os produtos mais nocivos. Procurará igualmente reforçar as capacidades para apoiar a aplicação das regras de segurança dos produtos através do financiamento de **atividades coordenadas sobre a segurança dos produtos (CASP)** e da promoção de instrumentos que ajudem os consumidores e as empresas a comunicar questões de segurança dos produtos, acidentes e produtos perigosos. Estes instrumentos incluem o *Consumer Safety Gateway* e o *Safety Business Gateway*. Atualizações regulares do **portal do Safety Gate** assegurarão que as empresas e os consumidores tenham acesso a todas as informações pertinentes sobre as regras de segurança dos produtos. A Comissão também fornece **orientações específicas aos operadores económicos**<sup>27</sup> sobre a forma de cumprir as obrigações que lhes são impostas pelo Regulamento Segurança Geral dos Produtos, com especial destaque para as necessidades dos operadores que são considerados PME, nomeadamente as microempresas.

Estes esforços complementarão o futuro **Ato Legislativo Europeu sobre os Produtos**, reforçando as ligações entre os controlos de avaliação da conformidade e a fiscalização do mercado e, eventualmente, a normalização. Para este efeito, a Comissão irá também

---

<sup>25</sup> Ver: [Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação do Regulamento \(UE\) 2017/2394 do Parlamento Europeu e o Conselho relativo à cooperação entre as autoridades responsáveis pela aplicação da lei de proteção dos consumidores](#).

<sup>26</sup> Metade das listas de produtos carecia das informações exigidas sobre o fabricante do produto.

<sup>27</sup> C (2025) 7699 — Comunicação da Comissão — Orientações sobre a aplicação pelas empresas do quadro legislativo da UE relativo à segurança geral dos produtos; e C (2025) 7701 — Comunicação da Comissão — Orientações para a aplicação prática do *Safety Business Gateway* em conformidade com o artigo 27.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2023/988.

explorar de que forma a **inclusividade na conceção dos produtos** pode ajudar a prevenir riscos de segurança e apoiar o trabalho de **normalização** para traduzir as exigências legais de segurança em instrumentos práticos para a aplicação da lei e a proteção dos consumidores<sup>28</sup>. O Ato Legislativo Europeu sobre os Produtos reforçará as regras para a colocação de produtos de consumo no mercado e atualizará as **regras relativas à fiscalização do mercado e à conformidade dos produtos**. Esta revisão proporcionará igualmente uma oportunidade para avaliar a necessidade de novas medidas que visam tornar a aplicação das disposições relativas à segurança dos produtos mais eficiente, sobretudo no que diz respeito às importações de fora da UE, nomeadamente através do comércio eletrónico.

Espera-se igualmente que a aplicação e o cumprimento efetivos do **Regulamento Segurança Geral dos Produtos** tragam benefícios para as empresas e as autoridades nacionais. Uma maior segurança jurídica e a simplificação da aplicação dos requisitos gerais de segurança dos produtos reduzirão os custos de conformidade para as empresas. Um regime harmonizado de fiscalização do mercado para todos os produtos, agilizado através do [Regulamento Fiscalização do Mercado](#), pode também criar sinergias para as autoridades nacionais de fiscalização do mercado. Uma maior utilização de ferramentas informáticas e o reforço da interoperabilidade dos dados, tanto para a comunicação de informações como para a fiscalização do mercado, reduzirão os encargos para as autoridades e para as empresas e permitirão que as autoridades responsáveis pela aplicação da lei desempenhem as suas funções de forma mais eficaz. Em 2026, a aplicação prática do Regulamento Segurança Geral dos Produtos será avaliada pela Comissão em conjunto com as empresas, a fim de analisar a forma como estas aplicam o regulamento e se necessitam de apoio para o poderem cumprir facilmente.

É cada vez maior a necessidade de estreitar a coordenação e cooperação entre as autoridades de aplicação da lei de diferentes áreas, visto que as práticas ilegais das empresas, cada vez mais, resultam de diferentes leis e sistemas de aplicação da UE. Atualmente, essa cooperação vai desde acordos escritos a grupos de trabalho e outros projetos conjuntos. A Comissão continuará a promover a **cooperação entre os organismos e redes de execução a nível da UE**, a fim de assegurar a eficácia, a eficiência e a coerência entre os diferentes fluxos de execução. Por exemplo, a aplicação do direito dos consumidores complementa a aplicação da legislação digital, conforme demonstrado pelas ações da rede CPC em 2024-2025 e pelas investigações paralelas do Regulamento Serviços Digitais e do Regulamento Mercados Digitais sobre as práticas das principais plataformas em linha.

Os dados e as tecnologias digitais, nomeadamente as **ferramentas de IA**, estão também a tornar-se cada vez mais importantes na análise da conformidade das empresas e na garantia de uma aplicação eficaz. Já são utilizados pelas autoridades responsáveis pela aplicação da lei para o cliente simulado, a fiscalização do mercado da segurança dos produtos, a deteção de fraudes, a monitorização dos preços e a deteção de cláusulas contratuais abusivas e avaliações falsas. Por exemplo, o **EU eLab** (conjunto de ferramentas de investigação digital) apoia a Rede CPC nas suas investigações e ações regulares de fiscalização conjuntas de sítios Web, enquanto que o **eSurveillance webcrawler** (batedor de rastreio de produtos perigosos) deteta produtos não seguros que foram notificados através do

---

<sup>28</sup> Em especial, a inclusividade exige que se tenha sistematicamente em conta uma vasta gama de dados antropométricos que representem a diversidade dos consumidores, bem como os fatores que afetam a vida dos consumidores em posição vulnerável, designadamente nas normas europeias aplicáveis, e que se apliquem soluções acessíveis em relação às pessoas com deficiência.

sistema *Safety Gate* (alertas sobre produtos perigosos não alimentares), mas que ainda estão à venda ou voltaram a aparecer em lojas Web e mercados em linha. Está a ser desenvolvido um batedor semelhante, uma **Ferramenta IA de Vigilância dos Direitos dos Passageiros**, destinada aos organismos responsáveis pela aplicação da lei para a monitorização dos direitos dos passageiros, que estará disponível em 2026. A Comissão está igualmente a envidar esforços no sentido de melhorar a interoperabilidade dos dados existentes sobre os produtos destinados à fiscalização do mercado e apoiará os consumidores e as autoridades de fiscalização do mercado na utilização estratégica de ferramentas de IA no âmbito do seu trabalho de aplicação da lei, nomeadamente através da procura de sinergias entre os instrumentos desenvolvidos a nível nacional e os instrumentos desenvolvidos a nível da UE, bem como da formação do pessoal responsável pela aplicação da lei.

No entanto, a aplicação da lei é apenas uma das faces da moeda. Para que as regras sejam respeitadas na prática, os consumidores devem estar cientes dos seus direitos e as empresas das suas obrigações. Campanhas específicas de **sensibilização e educação**; instrumentos como a [Plataforma de Educação dos Consumidores](#) e o [GreenComp](#) (Quadro Europeu de Competências em matéria de Sustentabilidade); a promoção do consumo sustentável através da educação escolar; programas de **formação**, como o [Consumer Law Ready](#); e as iniciativas de **cooperação voluntária**, como o [Consumer Protection Pledge](#), continuarão a ser um complemento fundamental das medidas de aplicação da lei. A Comissão continuará também a incentivar as empresas a assumirem compromissos voluntários de excelência e inovação para um elevado nível de segurança dos consumidores, nomeadamente através do seu [Prémio de Segurança dos Produtos da UE](#) bial.

Mesmo com uma maior sensibilização e uma aplicação mais rigorosa da lei, surgirão inevitavelmente litígios. Atendendo a esta perspetiva, será também dada especial atenção a garantir vias de recurso eficazes através da aplicação da [Diretiva Resolução Alternativa de Litígios](#) revista, da [Diretiva Ações Coletivas](#) e, nos casos em que as pessoas sejam efetivamente lesadas por um produto defeituoso, da [Diretiva Responsabilidade dos Produtos](#) revista. Em especial, a Comissão continuará a apoiar as organizações de consumidores, os membros do poder judicial e os pontos de contacto nacionais na gestão eficaz das ações coletivas previstas pela Diretiva Ações Coletivas. Esse apoio será prestado, por exemplo, através de subvenções de ação financiadas pela UE, seminários e do polo de conhecimentos interativo na plataforma [EC-REACT](#). Além disso, a Comissão acompanhará de perto a aplicação das disposições específicas da Diretiva Ações Coletivas que regem o financiamento por terceiros. Conforme exigido pela diretiva, a Comissão avaliará, o mais tardar em 2028, se é necessário um Provedor de Justiça da UE para ações coletivas transfronteiriças. Seguir-se-á a avaliação formal do funcionamento da diretiva.

Quando os consumidores se deparam com problemas nas transações transfronteiriças, podem também recorrer à rede dos **Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC)** para obter aconselhamento e apoio jurídico gratuito<sup>29</sup>. A Comissão continuará a apoiar firmemente a Rede CEC para ajudar os Centros Europeus do Consumidor a consolidar ainda mais a sua capacidade de aconselhar e prestar assistência aos consumidores.

Estas medidas serão complementadas por ações a nível internacional. Em todos os novos acordos comerciais bilaterais, a UE continuará a procurar assegurar disposições sobre a

---

<sup>29</sup> Em 2024, os Centros Europeus do Consumidor recuperaram mais de 7,5 milhões de EUR em reembolsos aos consumidores.

segurança dos produtos e a cooperação em matéria de fiscalização do mercado, bem como compromissos que reforcem a confiança dos consumidores no comércio digital, nomeadamente uma proteção eficaz dos consumidores que participam no comércio eletrónico. Uma vez integrado no quadro jurídico da OMC, o **Acordo sobre Comércio Eletrónico plurilateral da OMC** será o primeiro acordo comercial a incluir esses compromissos à escala mundial.

A UE continuará a cooperar e a trocar regularmente dados através do **Safety Gate** com países terceiros, como a China. Em conformidade com o Acordo de Comércio e Cooperação UE-Reino Unido, trabalhará igualmente com o Reino Unido para estabelecer um acordo regular para o intercâmbio de informações sobre produtos não alimentares perigosos entre o **Safety Gate** e a base de dados equivalente do Reino Unido sobre a segurança dos produtos. Além disso, a UE prosseguirá o seu apoio a atividades de sensibilização e formação para os fabricantes de países terceiros e outros intervenientes na cadeia de abastecimento, a fim de os ajudar a compreender as regras do mercado único em matéria de proteção dos consumidores e de segurança dos produtos. Por exemplo, um projeto da UE contribuirá para apoiar as políticas de proteção dos consumidores e de segurança dos produtos no Mercado Comum da África Oriental e Austral (COMESA). A nível multilateral, na sequência da adoção dos **Princípios das Nações Unidas para a Segurança dos Produtos de Consumo**, a Comissão Europeia apoiará a sua aplicação, ajudando a CNUCED a elaborar orientações e um manual sobre a segurança dos produtos de consumo e através de projetos de reforço das capacidades financiados pela UE, como o programa Concorrência e Segurança dos Produtos de Consumo na África Subsariana.

#### Ações

- Propor uma revisão do **Regulamento Cooperação no Domínio da Proteção do Consumidor** (proposta legislativa — 4.º trimestre de 2026).
- Apoiar ações e atividades coordenadas de aplicação da legislação da **rede CPC** para combater as violações generalizadas da legislação da UE relativa à proteção dos consumidores (em curso).
- Tomar medidas eficazes para aumentar a conformidade dos produtos, explorando sinergias com as capacidades das **autoridades aduaneiras e de fiscalização do mercado nacionais e da UE** e, eventualmente, criar uma Autoridade de Fiscalização do Mercado da UE (em curso).
- Atualizar as **regras de fiscalização do mercado e conformidade dos produtos**, no âmbito do **Ato Legislativo Europeu sobre os Produtos**, a fim de reforçar ainda mais a eficiência da aplicação da legislação da UE relativa à segurança dos produtos (proposta legislativa — (3.º trimestre de 2026), especialmente no que diz respeito às importações de países terceiros, nomeadamente através do comércio eletrónico.
- Reforçar a aplicação da **Diretiva Ações Coletivas**, continuando a apoiar as organizações de consumidores, os membros do poder judicial e as autoridades nacionais (em curso).
- Maximizar a utilização da IA nas atividades de aplicação da lei e fiscalização do mercado, por exemplo nas **investigações digitais eLab** e no **conjunto de instrumentos digitais para a fiscalização do mercado no domínio da segurança dos produtos** (até 2027).
- Apoiar **atividades de sensibilização e formação** para fabricantes de países terceiros e outros intervenientes na cadeia de abastecimento (em curso).

## 5. GOVERNAÇÃO E COOPERAÇÃO ENTRE AS PARTES INTERESSADAS

Para alcançar os seus objetivos e resolver quaisquer questões emergentes, o quadro de governação da Agenda deve ser **inclusivo, transparente e dinâmico**.

A Comissão procurará realizar debates regulares com o Parlamento Europeu, o Conselho, o Comité Económico e Social Europeu e o Comité das Regiões sobre a aplicação da Agenda, que será gerida através das plataformas existentes para interação entre as partes interessadas. Estas plataformas reúnem altos funcionários dos Estados-Membros (Rede para a Política dos Consumidores); autoridades de proteção dos consumidores (rede CPC); autoridades competentes em matéria de segurança dos produtos (Rede de Segurança dos Consumidores); organizações de consumidores, nomeadamente o Gabinete Europeu das Uniões de Consumidores (BEUC), e outras organizações da sociedade civil, representantes das empresas e universidades (Grupo Consultivo para a Política dos Consumidores).

A **Cimeira Anual dos Consumidores** continuará a ser o momento para debater as tendências atuais e as questões emergentes com a maior variedade possível de partes interessadas de toda a UE e não só. Servirá igualmente para fazer o balanço da aplicação da Agenda, que inclui o plano de ação para os consumidores no mercado único. Além disso, a fim de analisar os progressos realizados e fornecer orientações políticas gerais sobre a aplicação da Agenda e a evolução pertinente da política dos consumidores, o Comissário da UE responsável pela proteção dos consumidores tenciona convocar regularmente um **Fórum Ministerial sobre a Proteção dos Consumidores**, eventualmente em conjugação com a Cimeira do Consumidor.

Para além do quadro institucional, a governação ativa também exige que seja ouvida a voz de todos os consumidores, nomeadamente os consumidores de grupos vulneráveis. A Comissão está empenhada em apoiar um forte movimento de consumidores, tanto a nível da UE como a nível nacional, incluindo financeiramente. Por exemplo, a Comissão financiará um acompanhamento do programa de formação **Consumer PRO** destinado a melhorar a capacitação dos profissionais no âmbito do consumo para que possam oferecer aconselhamento personalizado aos consumidores. Conforme referido na [estratégia da UE para a sociedade civil](#), a Comissão proporá medidas para aumentar ainda mais o envolvimento e a participação efetiva das organizações da sociedade civil, em que se incluem os grupos de consumidores, nos processos de elaboração de políticas públicas, bem como para reforçar a sua proteção e apoio. Realizará igualmente ações de sensibilização específicas para envolver os jovens consumidores na definição da política dos consumidores, através da organização de um **Diálogo sobre Políticas com a Juventude** relativamente à política de proteção dos consumidores.

A Comissão organizará ainda intercâmbios regulares com as partes interessadas do setor empresarial sobre questões relativas à redução e simplificação dos encargos no domínio da política dos consumidores, nomeadamente **diálogos sobre a execução** com o comissário responsável pela proteção dos consumidores. O objetivo será assegurar a realização de debates aprofundados sobre os desafios que as empresas enfrentam e as eventuais medidas a tomar, bem como acompanhar os progressos das ações de simplificação e redução dos encargos da Comissão. Em julho de 2025, teve lugar um primeiro diálogo sobre a proteção dos consumidores no ambiente digital.

Os dados e as estatísticas sobre os consumidores, como o **Painel de Avaliação das Condições de Consumo bianual**, constituem as principais fontes de dados para a elaboração de políticas informadas. São também de grande importância para a avaliação

do impacto das políticas europeias e nacionais e para o balanço dos progressos alcançados. A Comissão procurará alargar a base factual e promover uma melhor utilização dos dados e da investigação.

### Ações

- Convocar regularmente um **Fórum Ministerial sobre a Proteção dos Consumidores**.
- Organizar um **Diálogo sobre Políticas com a Juventude** relativamente à **política de proteção dos consumidores (2026)**.
- Realizar **diálogos sobre a execução** no que diz respeito à revisão do Regulamento Cooperação no Domínio da Proteção do Consumidor (2026) e do Regulamento Segurança Geral dos Produtos (2027).

## **6. CONCLUSÃO**

A União Europeia assegura um dos mais elevados níveis de proteção dos consumidores do mundo. Este quadro robusto é essencial para que o mercado único funcione de forma eficaz e reforça a competitividade das empresas da UE. Ao assegurar direitos e garantias jurídicas abrangentes, a política dos consumidores da UE transforma as iniciativas da UE em benefícios tangíveis para todos os cidadãos e pode funcionar como um pilar de estabilidade em tempos de incerteza.

A Agenda do Consumidor 2030 assenta nesta base sólida e apresenta um conjunto de ações concretas para reforçar ainda mais a proteção dos consumidores e responder a questões atuais e emergentes. Estas ações contribuirão para criar a confiança, as garantias e a segurança jurídica de que tanto os consumidores como as empresas necessitam para promover a concorrência, a inovação, o investimento e o crescimento sustentável na UE.

A Comissão fará regularmente o balanço dos progressos realizados na execução da Agenda e acompanhará o impacto das ações empreendidas, em especial através do Inquérito sobre as Condições de Consumo. A Comissão aguarda com expectativa a oportunidade de debater a abordagem estratégica, as prioridades e as ações delineadas na presente Agenda com todas as instituições e partes interessadas pertinentes a nível nacional e a nível da UE, bem como a oportunidade de trabalhar em conjunto para que a proteção dos consumidores continue a ser promovida nos próximos anos.